

ANALISIS EFEKTIVITAS PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI INSTRUMEN TRANSPARANSI SMART GOVERNANCE DI BAPPEDA LITBANG KOTA AMBON PROVINSI MALUKU

Aman Bahtiar Manilet

NPP. 33.1024

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 33.1024@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dedhy Guntoro, SE, MM

Email: dedhy_guntoro@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penggunaan Instagram oleh Bappeda Litbang Kota Ambon belum efektif dalam mendorong transparansi pemerintahan pada kerangka smart governance. **Tujuan:** Tujuan penelitian adalah mengukur bagaimana penggunaan Instagram yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi tingkat transparansi pemerintahan daerah. **Metode:** Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan penentuan informan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner sebanyak 320 responden pengguna Instagram resmi Bappeda Litbang Kota Ambon. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear sederhana melalui bantuan software SPSS. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian penggunaan Instagram berpengaruh positif dan signifikan terhadap transparansi pemerintahan dengan nilai t-hitung diperoleh sebesar 13,123. Model penelitian menunjukkan kontribusi dengan nilai R Square sebesar 0,351, yang mengindikasikan bahwa 35,1% variasi dalam transparansi pemerintahan dapat dijelaskan oleh variabel penggunaan Instagram. Berdasarkan analisis deskriptif, dimensi kualitas layanan khususnya responsivitas admin dinilai sangat berhasil dengan skor rata-rata tertinggi 3,88, sementara indikator kepercayaan publik secara absolut masih minim dengan skor 3,43. **Kesimpulan:** Penelitian ini merekomendasikan perlunya membangun komunikasi dua arah yang partisipatif serta penyederhanaan konten informasi sebagai prioritas utama. Implikasi praktis dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembangan strategi komunikasi digital instansi yang lebih baik di masa mendatang.

Keywords: Bappeda Litbang Ambon City, Digital Communication, Government Transparency, Instagram, Smart Governance.

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): The use of Instagram by Bappeda Litbang Ambon City has not been effective in fostering government transparency within the smart governance framework. **Purpose:** This study aims to measure how Instagram usage—encompassing system quality, information quality, and service quality—affects the level of local government transparency. **Method:** The method employed is descriptive quantitative, with informants selected through purposive sampling. Data were collected via questionnaires from 320 respondents who are users of Bappeda Litbang Ambon City's official Instagram account. Data analysis was conducted using descriptive statistics and simple linear regression facilitated by SPSS software. **Result:** The results indicate that Instagram usage has a positive and significant effect on government transparency, with a calculated t-value of 13.123. The

research model shows a contribution with an R Square value of 0.351, indicating that 35.1% of the variation in government transparency can be explained by the Instagram usage variable. Based on descriptive analysis, the service quality dimension—specifically admin responsiveness—was rated highly successful with the highest average score of 3.88, while the public trust indicator remains absolute minimum with a score of 3.43. **Conclusion:** This study recommends the necessity of building participatory two-way communication and prioritizing the simplification of information content. The practical implications of this research serve as input for developing better digital communication strategies for government agencies in the future.

Kata kunci: Bappeda Litbang Kota Ambon, Instagram, Komunikasi Digital, Smart Governance, Transparansi Pemerintahan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital pada era kontemporer menjadi salah satu faktor penting yang mendorong perubahan tata kelola pemerintahan menuju model yang lebih modern (Yukhno, 2022). Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, berupaya menerapkan smart governance untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi, dan memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Ubekti & Akhman, 2024). Smart governance tidak hanya berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga mencerminkan perubahan hubungan pemerintah dan masyarakat yang berlandaskan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, dan kolaborasi (Mirjomehri, 2025). Dalam konteks ini, media sosial menjadi instrumen strategis untuk membangun pemerintahan yang lebih terbuka, adaptif, dan partisipatif. Dalam kajian tata kelola digital, smart governance sejalan dengan konsep Digital-Era Governance (DEG) yang menekankan pemanfaatan teknologi digital untuk mentransformasi cara pemerintah bekerja, berkomunikasi, dan memberikan layanan kepada masyarakat (Margetts & Dunleavy, 2013). Pemerintah tidak lagi cukup mengandalkan komunikasi satu arah, tetapi dituntut membangun komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi secara real-time, menyampaikan masukan, dan mengawasi jalannya pemerintahan. Dalam konteks tersebut, Instagram menjadi salah satu platform yang potensial untuk mendukung implementasi smart governance pada tingkat pemerintahan daerah.

Laporan APJII menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet aktif di Indonesia telah melampaui 229 juta jiwa dan mayoritas di antaranya aktif menggunakan media sosial (APJII, 2025). Instagram menjadi platform yang strategis karena banyak digunakan oleh kelompok usia produktif serta memiliki karakteristik sebagai media berbagi informasi visual dan ruang interaksi dua arah. Kondisi ini mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan Instagram tidak hanya sebagai sarana publikasi informasi, tetapi juga sebagai instrumen transparansi dan akuntabilitas publik. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Lisdawati (2022) yang menyatakan bahwa media sosial berperan efektif dalam memperluas penyebaran informasi program pemerintah kepada masyarakat secara cepat dan mudah diakses. Selain itu, Marthalina (2022) menegaskan bahwa pemanfaatan media sosial dan platform digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan informasi yang lebih responsif, mudah dijangkau, dan andal.

Kota Ambon dengan jumlah penduduk 447.585 jiwa pada tahun 2023 memiliki karakteristik persebaran penduduk yang tidak merata antarkecamatan (BPS Kota Ambon, 2023). Kondisi ini menuntut adanya sistem komunikasi yang mampu menjangkau masyarakat secara luas dan efisien. Dalam konteks tersebut, media sosial, khususnya Instagram, menjadi sarana penting untuk

menyebarkan informasi pemerintahan secara cepat dan relatif merata kepada masyarakat Kota Ambon. Bappeda Litbang Kota Ambon sebagai lembaga yang memiliki mandat perencanaan pembangunan dan penelitian daerah telah memanfaatkan berbagai platform media sosial, seperti Instagram, Facebook, dan TikTok. Di antara platform tersebut, Instagram menjadi media yang paling aktif digunakan. Hingga November 2025, akun resmi @bappeda_ambon telah mempublikasikan 84 unggahan yang berisi informasi mengenai program pembangunan, kebijakan pemerintah, dan berbagai kegiatan strategis yang dapat diakses oleh publik (Instagram, 2025). Upaya ini menunjukkan komitmen Bappeda Litbang Kota Ambon dalam memperkuat transparansi digital melalui media sosial.

Pemanfaatan Instagram oleh instansi pemerintah juga telah banyak diterapkan pada sektor lain. Penelitian Wahyudi (2024) menunjukkan bahwa Instagram digunakan BNPB sebagai media edukasi dan mitigasi bencana yang mampu menyampaikan informasi secara cepat, luas, dan mudah dipahami masyarakat. Sementara itu, penelitian Astuti (2023) mengungkapkan bahwa Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana pengaduan masyarakat yang dapat meningkatkan responsivitas pemerintah dalam pelayanan publik. Meskipun demikian, data interaksi akun @bappeda_ambon menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah tayangan dan tingkat keterlibatan masyarakat. Beberapa unggahan memperoleh ratusan hingga hampir seribu tayangan, namun hanya menghasilkan belasan interaksi berupa komentar, suka, atau respons lainnya (Instagram, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa tingginya jangkauan informasi belum secara otomatis menghasilkan partisipasi publik yang tinggi.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Instagram telah dimanfaatkan pemerintah daerah sebagai media komunikasi publik, transparansi informasi, dan pembangunan kepercayaan masyarakat (Anggreani dkk., 2020; Deson Murib, 2024; Rizki Nur Kandias & Sukaesih Kurniati, 2024). Selain itu, transparansi informasi melalui media sosial terbukti berpengaruh positif terhadap kepercayaan publik (Rachmahwati & Hasanah, n.d.; Jannah dkk., 2025; Rahmanto, 2022). Penelitian Fansuri, Sartika, dan Ismiyanto (2024) juga menunjukkan bahwa inovasi pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah mampu meningkatkan efektivitas komunikasi publik, memperluas jangkauan informasi, dan memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Di sisi lain, sejumlah penelitian masih menemukan berbagai kendala, seperti rendahnya partisipasi masyarakat, belum optimalnya penggunaan fitur interaktif, serta belum tersedianya indikator yang terukur untuk mengevaluasi keberhasilan transparansi digital (Salsabila dkk., 2024; Hajarul Aswar dkk., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan akun media sosial pemerintah belum tentu menjamin terwujudnya transparansi dan partisipasi publik yang optimal.

Penelitian ini menggunakan smart governance sebagai grand theory dan mengintegrasikan dimensi transparansi dari Grimmelikhuijsen dan Meijer (2012) serta Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003; 2016). Instagram dipandang sebagai sistem informasi publik yang efektivitasnya dapat diukur melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dihasilkan.

Berdasarkan kajian empiris dan teoritis, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait transparansi digital di daerah kepulauan seperti Kota Ambon, penelitian yang secara spesifik mengkaji peran Bappeda dalam pemanfaatan Instagram, serta penelitian kuantitatif yang menghubungkan penggunaan Instagram dengan transparansi pemerintahan dalam kerangka smart governance (Machmud, 2024; Ernungtyas & Boer, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pemanfaatan Instagram sebagai instrumen transparansi smart governance di Bappeda Litbang Kota

Ambon melalui pengujian variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan keterlibatan audiens. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur tata kelola digital sekaligus menjadi rujukan dalam penyusunan strategi komunikasi digital pemerintah daerah yang lebih efektif, transparan, dan partisipatif.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian ini berfokus pada permasalahan belum optimalnya efektivitas pemanfaatan Instagram oleh Bappeda Litbang Kota Ambon sebagai instrumen transparansi pemerintahan dalam kerangka smart governance. Meskipun akun Instagram resmi Bappeda Litbang Kota Ambon telah aktif digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai program pembangunan, kebijakan daerah, dan kegiatan strategis pemerintah, tingkat keterlibatan masyarakat masih tergolong rendah. Data menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah tayangan konten dengan jumlah interaksi yang diperoleh, sehingga informasi yang disampaikan belum sepenuhnya mampu mendorong partisipasi publik dan meningkatkan transparansi pemerintahan. Kondisi ini menjadi penting untuk diteliti karena transparansi merupakan salah satu prinsip utama smart governance yang menuntut pemerintah tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga membangun komunikasi dua arah yang responsif, partisipatif, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas pemanfaatan media sosial pemerintah, transparansi digital, serta implementasi smart governance, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas Instagram sebagai instrumen transparansi pada lembaga perencanaan pembangunan daerah seperti Bappeda. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada hubungan media sosial dengan kepercayaan publik, tingkat engagement, atau implementasi smart governance secara umum, tanpa mengintegrasikan aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagaimana dijelaskan dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. Selain itu, penelitian mengenai transparansi digital masih banyak dilakukan di daerah perkotaan dengan infrastruktur teknologi yang lebih maju, sedangkan kajian pada daerah kepulauan seperti Kota Ambon masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara kuantitatif pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan Instagram terhadap transparansi pemerintahan pada Bappeda Litbang Kota Ambon dalam perspektif smart governance.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas pemanfaatan Instagram oleh Bappeda Litbang Kota Ambon sebagai sarana transparansi pemerintahan dalam kerangka smart governance, khususnya di tengah meningkatnya penggunaan media sosial sebagai kanal komunikasi publik dan tuntutan masyarakat terhadap keterbukaan informasi pemerintah. Meskipun akun Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon telah aktif menyebarkan berbagai informasi pembangunan, masih terdapat kesenjangan antara jangkauan informasi dan tingkat keterlibatan masyarakat, sehingga diperlukan pengukuran yang sistematis terhadap kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang diberikan melalui platform tersebut. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, pemerintah daerah akan mengalami keterbatasan data empiris dalam mengevaluasi keberhasilan strategi komunikasi digital yang telah diterapkan, sehingga pengambilan kebijakan terkait pengelolaan media sosial berpotensi kurang tepat sasaran, kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan belum mampu mendukung terwujudnya transparansi pemerintahan secara optimal.

Akibatnya, upaya penguatan kepercayaan publik, peningkatan partisipasi masyarakat, serta implementasi smart governance di Kota Ambon dapat berjalan kurang efektif karena tidak didukung oleh dasar evaluasi yang terukur dan berbasis bukti.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasarkan pada berbagai penelitian terdahulu yang membahas pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, sebagai sarana komunikasi pemerintah, transparansi informasi publik, dan implementasi smart governance. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran strategis dalam meningkatkan keterbukaan informasi, partisipasi masyarakat, serta kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Rachmahwati dan Hasanah (2023) mengkaji pengaruh transparansi informasi melalui akun Instagram @ganjar_pranowo terhadap kepercayaan publik pada masa pandemi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei terhadap 100 responden dan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi yang disampaikan melalui Instagram berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik dengan nilai koefisien determinasi sebesar 59,9%. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Porumbescu (2016) yang menjelaskan bahwa penggunaan media sosial pemerintah dan website e-government secara simultan mampu meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui penyediaan informasi yang lebih terbuka, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Selanjutnya, penelitian Modal dkk. (2019) mengenai pengaruh penggunaan media sosial instansi pemerintah terhadap kepercayaan publik di Jakarta menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial pemerintah mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat apabila didukung oleh transparansi informasi dan interaktivitas yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Temuan ini didukung oleh penelitian Gao dan Lee (2017) yang mengungkapkan bahwa keberhasilan adopsi media sosial oleh pemerintah daerah sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan media sosial dengan layanan e-government sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan komunikasi dengan masyarakat.

Penelitian Ernungtyas dan Boer (2023) meneliti pengaruh informasi yang disampaikan melalui media sosial pemerintah dan website resmi terhadap keterlibatan warga negara di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) terhadap 263 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial dan website pemerintah berpengaruh terhadap persepsi transparansi, kepercayaan publik, dan partisipasi masyarakat, meskipun website pemerintah memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan media sosial. Hasil tersebut memperkuat pandangan Mergel dan Bretschneider (2013) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan media sosial dalam pemerintahan berkembang melalui tiga tahapan, yaitu tahap eksperimen, tahap pengelolaan terstruktur, dan tahap institusionalisasi. Pada tahap yang lebih matang, media sosial tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana publikasi informasi, tetapi menjadi bagian dari strategi komunikasi pemerintahan yang terintegrasi.

Sementara itu, penelitian Machmud (2024) membahas peran media sosial dalam e-government melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian tersebut menemukan bahwa kajian kuantitatif mengenai media sosial dalam pemerintahan masih relatif terbatas dan sebagian besar penelitian sebelumnya masih bersifat deskriptif. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengukur secara empiris pengaruh media sosial terhadap aspek tata kelola pemerintahan. Sejalan dengan hal tersebut, Criado,

Sandoval-Almazan, dan Gil-Garcia (2013) menegaskan bahwa media sosial merupakan bentuk inovasi pemerintahan digital yang dapat menciptakan pola komunikasi baru antara pemerintah dan masyarakat melalui kolaborasi, keterbukaan informasi, dan peningkatan kapasitas partisipasi publik dalam proses pemerintahan.

Penelitian lain dilakukan oleh Jannah dkk. (2025) mengenai pengaruh keterbukaan informasi publik dan penggunaan media sosial Pemerintah Kota Probolinggo terhadap kepercayaan masyarakat. Dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, penelitian tersebut menemukan bahwa keterbukaan informasi publik dan pemanfaatan media sosial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Bonsón, Royo, dan Ratkai (2015) yang menjelaskan bahwa tingkat keterlibatan masyarakat pada media sosial pemerintah sangat dipengaruhi oleh jenis konten yang dipublikasikan, media yang digunakan, serta kemampuan pemerintah dalam menciptakan interaksi dua arah yang mendorong partisipasi warga secara aktif.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang terletak pada konteks objek, pendekatan analisis, serta pengembangan indikator penelitian. Jika penelitian sebelumnya lebih banyak mengkaji pengaruh media sosial pemerintah terhadap kepercayaan publik, keterbukaan informasi, atau citizen engagement secara umum pada instansi pemerintah dan pemerintah daerah di kota-kota besar, maka penelitian ini secara khusus menganalisis efektivitas pemanfaatan Instagram sebagai instrumen transparansi smart governance pada Bappeda Litbang Kota Ambon sebagai lembaga perencanaan pembangunan daerah yang belum banyak diteliti. Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang mengintegrasikan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam mengukur efektivitas penggunaan Instagram terhadap transparansi pemerintahan, berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya hanya mengukur aspek engagement, jumlah pengikut, likes, komentar, atau keterbukaan informasi secara deskriptif. Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan perspektif Smart Governance sebagai grand theory dengan indikator transparansi Grimmelikhuijsen dan Meijer untuk menguji hubungan penggunaan media sosial dan transparansi pemerintahan secara kuantitatif melalui analisis regresi pada konteks pemerintah daerah di wilayah kepulauan Indonesia Timur, sehingga menghasilkan model pengukuran yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi peran Instagram sebagai instrumen transparansi pemerintahan digital.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh pemanfaatan Instagram yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap transparansi pemerintahan di Bappeda Litbang Kota Ambon Provinsi Maluku.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan Instagram sebagai instrumen transparansi smart governance di Bappeda Litbang Kota Ambon. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan mengukur hubungan dan pengaruh penggunaan Instagram terhadap transparansi pemerintahan secara objektif melalui data numerik dan pengujian statistik (Creswell, 2018). Metode survei digunakan untuk memperoleh persepsi

masyarakat terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan Instagram, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003; 2016). Responden penelitian berjumlah 320 pengguna akun Instagram resmi Bappeda Litbang Kota Ambon yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan bahwa mereka merupakan pengguna yang pernah mengakses, mengikuti, atau berinteraksi dengan akun tersebut sehingga memiliki pengalaman langsung terkait informasi yang dipublikasikan oleh instansi. Pemilihan responden tersebut dinilai paling relevan untuk memberikan penilaian terhadap tingkat transparansi pemerintahan yang dibangun melalui media sosial Instagram.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert 1–5 yang disusun berdasarkan indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Sugiyono, 2013; DeLone & McLean, 2003). Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas dengan Cronbach’s Alpha untuk memastikan konsistensi dan ketepatan pengukuran data. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik jawaban responden, serta analisis regresi linear sederhana dan uji korelasi Pearson dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk mengetahui besarnya pengaruh penggunaan Instagram terhadap transparansi pemerintahan. Penelitian dilaksanakan di Bappeda Litbang Kota Ambon, Provinsi Maluku, karena instansi ini merupakan lembaga yang aktif memanfaatkan Instagram sebagai media penyebaran informasi pembangunan daerah dan transparansi publik. Berdasarkan jadwal penelitian, kegiatan penelitian dan pengumpulan data dilaksanakan pada rentang tahun akademik 2025–2026, khususnya sekitar November 2025 sampai Februari 2026, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Tabel 1.

Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y (Korelasi Pearson)

Item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X1	0,882	0,109	Valid
X2	0,836	0,109	Valid
X3	0,807	0,109	Valid
X4	0,788	0,109	Valid
Y1	0,802	0,109	Valid
Y2	0,779	0,109	Valid
Y3	0,821	0,109	Valid
Y4	0,731	0,109	Valid
Y5	0,834	0,109	Valid
Y6	0,704	0,109	Valid

Sumber : Data diolah , SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa setiap item pada setiap variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,109). Maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian sudah dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 2.**Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner (Cronbach's Alpha)**

Variabel	Alpha	Keterangan
Penggunaan Instagram	0,846	Reliabel
Transparansi Pemerintahan	0,864	Reliabel

Sumber : Data diolah , SPSS 26

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, dapat diketahui bahwa setiap variabel instrumen penelitian berhasil mendapatkan nilai Cronbach'ch Alpha diatas 0.6. Sehingga dapat dikatakan kuesioner yang digunakan dalam penelitian sudah reliabel.

3.1.2 Hasil Uji Asumsi Klasik**Tabel 3.****Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		320
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,74059346
Most Extreme Differences	Absolute	0,046
	Positive	0,036
	Negative	-0,046
Test Statistic		0,046
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data diolah , SPSS 26

Berdasarkan hasil uji, diperoleh nilai statistik pengujian sebesar 0,046 dengan tingkat signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi 0,200 lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), maka H_0 diterima yang berarti data residual berdistribusi secara normal. Syarat asumsi normalitas telah terpenuhi.

Tabel 3.**Hasil Uji Linearitas (ANOVA Table)**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Transparansi Pemerintahan * Penggunaan Instagram	Between Groups	(Combined)	1430,592	13	110,046	14,880	0,000
		Linearity	1297,588	1	1297,588	175,461	0,000
		Deviation from Linearity	133,004	12	11,084	1,499	0,123
	Within Groups		2262,958	306	7,395		
	Total		3693,550	319			

Sumber : Data diolah , SPSS 26

Berdasarkan tabel ANOVA, diperoleh nilai signifikansi pada baris Deviation from Linearity sebesar 0,123. Karena nilai signifikansi 0,123 lebih besar dari 0,05 ($0,123 > 0,05$), maka terdapat hubungan yang linear antara Penggunaan Instagram dan Transparansi Pemerintahan.

3.1.3 Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.

Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan Instagram (X)

Kode	Dimensi & Indikator	Item Pernyataan Kuesioner	STS (1) f (%)	TS (2) f (%)	N (3) f (%)	S (4) f (%)	SS (5) f (%)	Mean
X1	Dimensi: Kualitas Sistem Indikator: Aksesibilitas	Akun Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon mudah diakses oleh masyarakat dari berbagai perangkat.	3 (0,9%)	17 (5,3%)	116 (36,3%)	129 (40,3%)	55 (17,2%)	3,68
X2	Dimensi: Kualitas Informasi Indikator: Akurasi	Informasi yang disampaikan melalui Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon sangat akurat dan dapat dipercaya.	3 (0,9%)	19 (5,9%)	112 (35,0%)	121 (37,8%)	65 (20,3%)	3,71
X3	Dimensi: Kualitas Informasi Indikator: Kemudahan Pemahaman	Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan dan program pembangunan daerah.	2 (0,6%)	20 (6,3%)	120 (37,5%)	125 (39,1%)	53 (16,6%)	3,65
X4	Dimensi: Kualitas Layanan Indikator: Responsivitas	Interaksi yang terjadi di Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon membuat saya merasa lebih dekat dan mudah berkomunikasi dengan pemerintah.	3 (0,9%)	17 (5,3%)	82 (25,6%)	131 (40,9%)	87 (27,2%)	3,88

Sumber: Data diolah, SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4. variabel Penggunaan Instagram (X) diukur melalui empat dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi (akurasi dan kemudahan pemahaman), serta kualitas layanan. Secara keseluruhan, mayoritas responden memberikan respons positif dengan dominasi jawaban pada kategori Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Nilai mean seluruh indikator berada pada rentang 3,65–3,88 yang menunjukkan penilaian yang baik terhadap penggunaan Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon. Indikator Responsivitas (X4) memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 3,88, yang menunjukkan bahwa interaksi melalui Instagram dinilai berhasil membuat masyarakat merasa lebih dekat dan lebih mudah

berkomunikasi dengan pemerintah. Sebanyak 68,1% responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Namun demikian, masih terdapat responden yang memilih kategori Netral (N) dengan persentase antara 25,6%–37,5%. Kondisi ini paling terlihat pada indikator Kemudahan Pemahaman (X3) yang memiliki persentase netral sebesar 37,5% dan nilai mean terendah sebesar 3,65. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun akun Instagram mudah diakses dan informasinya cukup akurat, masih terdapat ruang perbaikan dalam penyajian informasi kebijakan dan program pembangunan agar lebih jelas dan mudah dipahami masyarakat.

Tabel 5.

Statistik Deskriptif Variabel Transparansi Pemerintahan (Y)

Kode	Dimensi & Indikator	Item Pernyataan Kuesioner	STS (1) f (%)	TS (2) f (%)	N (3) f (%)	S (4) f (%)	SS (5) f (%)	Mean
Y1	Dimensi: Transparansi Pemerintahan Indikator: Ketepatan Waktu	Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon memudahkan saya untuk memperoleh informasi tentang kebijakan pemerintah dengan cepat dan tepat waktu.	0 (0%)	7 (2,2%)	109 (34,1%)	166 (51,9%)	38 (11,9%)	3,73
Y2	Dimensi: Partisipasi Publik Indikator: Keterlibatan dalam Keputusan	Saya merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan pemerintah daerah setelah mengikuti Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon.	0 (0%)	6 (1,9%)	100 (31,3%)	175 (54,7%)	39 (12,2%)	3,77
Y3	Dimensi: Partisipasi Publik Indikator: Ajakan Berpartisipasi	Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon mengajak masyarakat untuk memberikan masukan terhadap kebijakan dan program pemerintah.	1 (0,3%)	15 (4,7%)	133 (41,6%)	137 (42,8%)	34 (10,6%)	3,59
Y4	Dimensi: Manfaat Bersih Indikator: Pengaruh thd Transparansi	Penggunaan Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon meningkatkan transparansi dalam penyampaian informasi publik.	0 (0%)	5 (1,6%)	129 (40,3%)	153 (47,8%)	33 (10,3%)	3,67
Y5	Dimensi: Kepuasan Pengguna Indikator: Kepuasan thd Konten	Saya merasa puas dengan konten yang diberikan oleh Bappeda Litbang Kota Ambon melalui Instagram, baik dalam hal relevansi maupun kualitas informasi.	0 (0%)	3 (0,9%)	122 (38,1%)	155 (48,4%)	40 (12,5%)	3,73
Y6	Dimensi: Manfaat Bersih Indikator: Pengaruh thd Kepercayaan	Penggunaan Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon meningkatkan kepercayaan saya terhadap pemerintahan daerah.	7 (2,2%)	35 (10,9%)	127 (39,7%)	117 (36,6%)	34 (10,6%)	3,43

Sumber: Data diolah, SPSS 26

Berdasarkan Tabel 5. variabel Transparansi Pemerintahan (Y) diukur melalui indikator ketepatan waktu, keterlibatan dalam keputusan, ajakan berpartisipasi, pengaruh terhadap transparansi, kepuasan terhadap konten, dan pengaruh terhadap kepercayaan. Secara umum, respons responden didominasi oleh persepsi positif dengan mayoritas memilih kategori Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Indikator Keterlibatan dalam Keputusan (Y2) memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 3,77, dengan 66,9% responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa mereka merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan setelah mengikuti Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon. Selain itu, indikator Ketepatan Waktu (Y1) dan Kepuasan terhadap Konten (Y5) sama-sama memperoleh nilai mean sebesar 3,73, yang menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan dinilai cepat, relevan, dan berkualitas.

Di sisi lain, indikator Pengaruh terhadap Kepercayaan (Y6) memperoleh nilai mean terendah sebesar 3,43. Pada indikator ini, responden yang memilih Netral mencapai 39,7%, sedangkan yang memilih Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju mencapai 13,1%. Selain itu, indikator Ajakan Berpartisipasi (Y3) juga memiliki nilai mean yang relatif rendah yaitu 3,59 dengan dominasi jawaban Netral sebesar 41,6%. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon telah mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat, kepuasan terhadap konten, dan transparansi informasi, namun peningkatan transparansi tersebut belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah secara optimal.

3.1.4 Analisis Regresi Linear Sederhana dan Pengujian Hipotesis

Tabel 6.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,519	0,807		14,280	0,000
Penggunaan Instagram	0,697	0,053	0,593	13,123	0,000

Sumber : Data diolah , SPSS 26

Keterangan : a. Dependent Variable: Transparansi Pemerintahan

Berdasarkan Tabel 6. diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 11,519 + 0,697X$$

Keterangan:

- Konstanta (a) = 11,519, menunjukkan bahwa apabila variabel Penggunaan Instagram (X) bernilai 0, maka nilai Transparansi Pemerintahan (Y) sebesar 11,519.
- Koefisien Regresi (b) = 0,697, bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan 1 satuan Penggunaan Instagram akan meningkatkan Transparansi Pemerintahan sebesar 0,697 satuan.

Tabel 7.

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,519	0,807		14,280	0,000

Penggunaan Instagram	0,697	0,053	0,593	13,123	0,000
----------------------	-------	-------	-------	--------	-------

Sumber : Data diolah , SPSS 26

Keterangan : a. Dependent Variable: Transparansi Pemerintahan

Berdasarkan Tabel 7. diperoleh nilai t-hitung sebesar 13,123 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Penggunaan Instagram berpengaruh positif dan signifikan terhadap Transparansi Pemerintahan. Nilai t-hitung yang positif menunjukkan bahwa arah pengaruh yang diberikan juga positif.

Tabel 8.

Ringkasan Model (Koefisien Determinasi)

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,593 ^a	0,351	0,349	2,745

Sumber : Data diolah , SPSS 26

Keterangan :

a. Predictors: (Constant), Penggunaan Instagram

b. Dependent Variable: Transparansi Pemerintahan

Berdasarkan Tabel 8. diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,351. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Penggunaan Instagram memberikan kontribusi sebesar 35,1% terhadap Transparansi Pemerintahan. Sementara itu, 64,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, penggunaan Instagram memiliki pengaruh yang cukup kuat dalam meningkatkan transparansi pemerintahan, meskipun masih terdapat faktor-faktor lain yang turut menentukan tingkat transparansi pemerintahan daerah.

3.2 Pembahasan Hasil Penelitian

3.2.1 Pengaruh Penggunaan Instagram terhadap Transparansi Pemerintahan

Berdasarkan hasil regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,351. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Penggunaan Instagram (X) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 35,1% terhadap Transparansi Pemerintahan (Y), sedangkan 64,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil Uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 13,123 dengan signifikansi 0,000, sehingga hipotesis alternatif (H_1) diterima. Persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 11,519 + 0,697X$, dengan koefisien regresi positif sebesar 0,697.

Secara teoretis, nilai R Square sebesar 35,1% dan koefisien regresi positif menunjukkan bahwa media sosial berfungsi sebagai instrumen penting dalam tata kelola digital. Pemanfaatan platform digital oleh pemerintah tidak hanya sebagai modernisasi teknis, tetapi juga sebagai strategi memperluas keterbukaan informasi secara proaktif (Fitriani, 2025). Informasi publik yang disebarluaskan secara konsisten dapat membentuk persepsi transparansi yang kuat di masyarakat (Budiana, 2025), sehingga efektivitas diseminasi informasi melalui media sosial menjadi pilar penting dalam melegitimasi smart governance (Machmud, 2024).

Hubungan positif tersebut juga dijelaskan melalui paradigma komunikasi pembangunan yang partisipatif. Karakteristik visual media sosial memudahkan penyampaian pesan agar lebih mudah diterima masyarakat (Rahmanto, 2022). Akselerasi informasi mempercepat retensi kognitif masyarakat dalam memahami kebijakan publik secara real time (Hariguna dkk., 2019). Melalui media sosial, masyarakat merasa lebih dirangkul dan dilibatkan dalam ruang diskursus pembangunan daerah (Siregar dkk., 2023).

Namun demikian, masih terdapat 64,9% varians yang tidak dapat dijelaskan oleh model. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi digital bukan satu-satunya faktor penentu keberhasilan tata kelola pemerintahan. Keterbukaan informasi melalui media sosial perlu didukung oleh saluran lain seperti website resmi pemerintah (Ernungtyas & Boer, 2023). Informasi yang hanya bersifat formalistik juga dapat memicu skeptisisme jika tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan publik yang nyata (Budiana, 2025). Oleh karena itu, diperlukan ekosistem tata kelola kolaboratif untuk mendukung keterbukaan informasi (Fitriani, 2025).

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan pengaruh positif media sosial terhadap transparansi. Penelitian di Kota Probolinggo menemukan bahwa penggunaan media sosial berpengaruh signifikan terhadap transparansi dan kepercayaan masyarakat (Jannah dkk., 2025). Namun, keberhasilan tersebut sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat merasakan transparansi dan interaktivitas yang nyata (Modal dkk., 2019). Perbedaan besaran pengaruh antar penelitian menunjukkan bahwa konteks komunikasi lokal dan literasi digital masyarakat menjadi faktor pembeda yang penting (Rahmanto, 2022).

3.2.2 Interpretasi Dimensi Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan (Berdasarkan Statistik Deskriptif)

Hasil statistik deskriptif terhadap 320 responden menunjukkan variasi nilai rata-rata pada setiap item. Pada variabel Penggunaan Instagram (X), item X4 memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 3,88. Sebaliknya, pada variabel Transparansi Pemerintahan (Y), item Y6 memperoleh skor rata-rata terendah sebesar 3,43, dengan dominasi respons Netral sebesar 39,7% dan penolakan sebesar 13,1%. Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean, tingginya skor item X4 menunjukkan keberhasilan dimensi kualitas layanan, terutama pada aspek responsivitas media sosial. Tingginya penilaian terhadap responsivitas admin menunjukkan bahwa interaksi digital mampu mengurangi jarak birokrasi antara pemerintah dan masyarakat (Hariguna dkk., 2019). Responsivitas tersebut menciptakan kedekatan psikologis yang positif bagi audiens (Rahmanto, 2022). Interaktivitas media sosial menjadi syarat penting agar informasi pembangunan berkembang menjadi komunikasi dua arah (Siregar dkk., 2023).

Sebaliknya, rendahnya skor item Y6 yang mengukur kepercayaan publik dapat dijelaskan melalui konsep legitimasi pemerintahan. Kepercayaan masyarakat merupakan dimensi psikologis yang kompleks dan terbentuk secara akumulatif (Budiana, 2025). Meskipun masyarakat mengapresiasi kecepatan informasi di media sosial, mereka tetap membutuhkan bukti nyata implementasi kebijakan dalam kehidupan sehari-hari (Fitriani, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa media sosial lebih efektif sebagai katalis transparansi awal, namun belum cukup kuat untuk langsung membangun kepercayaan institusional secara penuh (Jannah dkk., 2025).

Secara kontekstual, kecenderungan respons netral tersebut wajar karena Bappeda Litbang Kota Ambon sebagai lembaga perencanaan sering menyajikan data teknokratis yang bersifat makro. Masyarakat umumnya kesulitan memahami informasi seperti data kemiskinan atau inflasi tanpa narasi edukatif yang mendukung (Machmud, 2024). Jika komunikasi hanya berfokus pada penyebaran data grafis yang kaku, inovasi digital berpotensi menjadi sekadar pemenuhan kewajiban formal birokrasi (Fitriani, 2025). Oleh karena itu, penyederhanaan kualitas informasi menjadi sangat penting agar pesan dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat (Hariguna dkk., 2019).

Interpretasi mengenai rendahnya kepercayaan penuh ini juga didukung oleh penelitian terdahulu. Studi pada Pemerintah Kota Medan menunjukkan bahwa penggunaan Instagram sering gagal memaksimalkan partisipasi masyarakat karena hanya berfungsi sebagai komunikasi satu arah (Siregar dkk., 2023). Sebaliknya, kepercayaan masyarakat meningkat ketika media sosial dikelola melalui penyebaran informasi yang disertai interaksi dua arah (Rahmanto, 2022). Temuan ini menjadi pelajaran

penting bagi Bappeda Litbang Kota Ambon untuk mentransformasikan strategi kontennya menjadi wadah interaksi kolaboratif agar manfaat smart governance dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat (Jannah dkk., 2025).

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Instagram berpengaruh positif dan signifikan terhadap transparansi pemerintahan di Bappeda Litbang Kota Ambon. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 13,123 dan nilai signifikansi 0,000 serta kontribusi pengaruh sebesar 35,1% terhadap transparansi pemerintahan. Selain itu, dimensi kualitas layanan, khususnya responsivitas admin, memperoleh penilaian tertinggi dari responden yang menunjukkan bahwa Instagram mampu menjadi media komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Temuan ini memperkuat penelitian Rachmahwati dan Hasanah (2023) yang menemukan bahwa transparansi informasi melalui Instagram berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik. Sama halnya dengan penelitian Jannah dkk. (2025), penelitian ini membuktikan bahwa pemanfaatan media sosial pemerintah dapat meningkatkan keterbukaan informasi dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan. Dengan demikian, Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media publikasi informasi, tetapi juga sebagai instrumen smart governance yang mendukung prinsip keterbukaan dan akuntabilitas pemerintahan.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun Instagram berhasil mendukung transparansi informasi, tingkat kepercayaan publik secara absolut masih tergolong rendah dengan skor rata-rata 3,43 dan indikator partisipasi masyarakat juga belum optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmanto (2022) serta Siregar dkk. (2023) yang menyatakan bahwa penggunaan media sosial pemerintah yang masih berorientasi pada komunikasi satu arah cenderung belum mampu membangun kepercayaan dan partisipasi publik secara maksimal. Namun demikian, temuan ini berbeda dengan penelitian Rachmahwati dan Hasanah (2023) yang menunjukkan pengaruh transparansi Instagram terhadap kepercayaan publik relatif lebih kuat. Perbedaan tersebut diduga disebabkan oleh karakteristik objek penelitian yang berbeda, di mana akun Bappeda Litbang Kota Ambon lebih banyak menyajikan informasi teknokratis perencanaan pembangunan yang relatif sulit dipahami masyarakat umum dibandingkan akun publik yang lebih populer dan interaktif. Oleh karena itu, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transparansi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan informasi, tetapi juga oleh kemampuan instansi pemerintah membangun komunikasi dua arah yang partisipatif dan mudah dipahami oleh masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa temuan menarik yang memengaruhi efektivitas pemanfaatan Instagram sebagai instrumen transparansi di Bappeda Litbang Kota Ambon. Faktor pendukung utama adalah tingginya responsivitas admin yang memperoleh skor rata-rata tertinggi (3,88), menunjukkan bahwa interaksi melalui Instagram mampu mendekatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Namun, terdapat faktor penghambat berupa rendahnya tingkat kepercayaan publik (skor 3,43), masih dominannya respons netral dari masyarakat, serta karakteristik informasi yang cenderung teknokratis dan sulit dipahami oleh masyarakat awam. Selain itu, rendahnya ajakan partisipasi publik mengindikasikan bahwa komunikasi yang berlangsung masih lebih bersifat informatif daripada kolaboratif, sehingga diperlukan penyederhanaan konten dan penguatan komunikasi dua arah agar transparansi digital dapat berjalan lebih efektif.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pemanfaatan Instagram sebagai instrumen transparansi smart governance di Bappeda Litbang Kota Ambon berpengaruh positif dan signifikan terhadap transparansi pemerintahan, dengan kontribusi sebesar 35,1% terhadap peningkatan transparansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kualitas layanan, khususnya responsivitas admin, menjadi dimensi yang paling efektif dalam mendukung keterbukaan informasi dan interaksi dengan masyarakat. Namun demikian, efektivitas penggunaan Instagram dalam meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong partisipasi masyarakat masih relatif terbatas. Dengan demikian, Instagram telah efektif sebagai media transparansi pemerintahan, tetapi belum sepenuhnya mampu membangun kepercayaan publik dan partisipasi yang optimal dalam kerangka smart governance.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini hanya dilakukan pada akun Instagram Bappeda Litbang Kota Ambon dengan responden yang terbatas pada pengikut dan pengguna yang berinteraksi dengan akun tersebut. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner sehingga hasil yang diperoleh lebih menggambarkan persepsi responden dan belum menggali secara mendalam faktor-faktor lain yang memengaruhi transparansi pemerintahan.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penelitian selanjutnya disarankan memperluas lokasi penelitian pada instansi atau pemerintah daerah lain, membandingkan berbagai platform media sosial, serta menambahkan variabel seperti partisipasi publik, kepercayaan masyarakat, dan literasi digital agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas media sosial dalam mendukung smart governance dan transparansi pemerintahan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kepala Bappeda Litbang Kota Ambon beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden, dosen pembimbing, serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggreani, M. D., & Purnomo, E. P. (2020). Ruang Publik Virtual sebagai Pintu Komunikasi Government to Citizen (Studi Kasus: Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta dan Surabaya). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/3165>
- Astuti, M. W. A. (2023). Analisis media sosial Instagram sebagai sarana pengaduan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan Kota Cimahi. *Jurnal Registratie*, 5(1), 20–37. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3201>
- Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2015). Citizens' engagement on local governments' Facebook sites. An empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. *Government Information Quarterly*, 32(1), 52–62. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.11.001>
- Creswell, C. W. J. and J. D. (2018). <https://lccn.loc.gov/2017044644>.

- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- DeLone dan McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. 19, 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Ernungtyas, N. F., & Boer, R. F. (2023). The Information of Government ' s Social Media and Websites to Citizen Engagement in Indonesia. 16(June), 14–26. <https://doi.org/10.29313/mediator.v16i1.2159>.
- Fansuri, H., Sartika, I., & Ismiyanto. (2024). Inovasi pemanfaatan media sosial instansi pemerintah: Studi pada tingkat kementerian/lembaga. *Jurnal Media Birokrasi*, 6(1), 1–20. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/4235>
- Fikri Eka Aji Machmud, T. ; A. R. (2024). Analysis of the Role of Social Media in E-Government Implementation: A Meta- Analysis Study Fikri. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 7(4), 1619–1629. <https://doi.org/10.37275/oaijs.v7i4.256>
- Gao, X., & Lee, J. (2017). E-government services and social media adoption: Experience of small local governments in Nebraska state. *Government Information Quarterly*, 34(4), 627–634. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.09.005>
- Jannah, N., Fitria, L., & Aprilyandi, F. (2025). The Influence of Public Information Disclosure and the use of Social Media by the Probolinggo City Government on Public Trust in Probolinggo City. 2(1), 48–61. <https://doi.org/10.69812/jgs.v2i1.158>
- Lisdawati, Y. (2022). Penggunaan media sosial dalam penyebarluasan informasi program pemerintah di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 68–89. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2876>
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the Web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 371(1987). <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>
- Marthalina. (2022). Kualitas pelayanan melalui website dan media sosial dalam menyediakan layanan yang handal di masa pandemi COVID-19 di Kota Batam. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 77–93. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2428>
- Mergel, I., & Bretschneider, S. I. (2013). A three-stage adoption process for social media use in government. *Public Administration Review*, 73(3), 390–400. <https://doi.org/10.1111/puar.12021>
- Mirjomehri, A. (2025). Reframing Smart Governance : The Primacy of the Smart Governor in Human – Institution – Technology Interaction Background and Objective : The digital transformation has paved the way Reframing Smart Governance : The Primacy of the Smart Governor in Human . 2, 27–67. <https://doi.org/10.22034/imhr.2025.541774.1036>
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*, 33(2), 291–304. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
- Rachmahwati, A., & Hasanah, K. (n.d.). Examining The Impact Of Information Transparency Via @ Ganjar _ Pranowo ' S Instagram. 24(2), 15–25. <https://doi.org/10.33541/sp.v24i2.5395>.

- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. <https://id.scribd.com/document/671612229/Sugiyono-2013-Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-dan-R-D-1>.
- Survei APJII. (2025). Survei Penetrasi Internet Dan Perilaku Penggunaan Internet. <https://survei.apjii.or.id/>.
- Ubekti, D. I. S., & Akhman, M. O. H. A. R. R. (2024). Smart Governance Challenges In. <https://doi.org/10.18690/um.fov.4.2024.3>.
- Wahyudi, E. (2024). Pemanfaatan media sosial Instagram oleh BNPB dalam upaya mitigasi bencana. *Jurnal Perlindungan Masyarakat: Bestuur Praesidium*, 1(1), 14–24. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jpa/article/view/4115>
- Yukhno, A. (2022). Digital Transformation : Exploring big data Governance in Public Administration. <https://doi.org/10.1007/s11115-022-00694-x>.

