

**ANALISIS PENGGUNAAN DAN PENERIMAAN MEDIA SOSIAL
PEMERINTAH PADA MASYARAKAT PROVINSI BENGKULU
MENGUNAKAN METODE UTAUT 2
(Studi Kasus Instagram Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang
Bengkulu @kpknlbengkulu)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh
Reyhan Putra Oktrisna
09031182025008

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGGUNAAN DAN PENERIMAAN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH PADA MASYARAKAT PROVINSI BENGKULU MENGUNAKAN METODE UTAUT 2 (Studi Kasus Instagram Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu @kpknlbengkulu)

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di

Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:

REYHAN PUTRA OKTRISNA

09031182025008

Pembimbing 1 : Ari Wedhasmara, M.TI.
NIP. 197812112010121002

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 11 Juli 2025
Nama : Reyhan Putra Oktrisna
NIM : 09031182025008
Judul : Analisis Penggunaan Dan Penerimaan Media Sosial Pemerintah Pada Masyarakat Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Utaut 2 (Studi Kasus Instagram Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu @kpknlbengkulu)

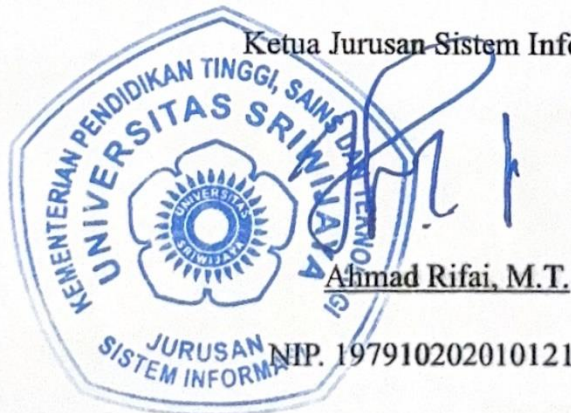
Komisi Penguji:

1. Ketua :Dedy Kurniawan, S.SI, M.Sc
2. Pembimbing :Ari Wedhasmara, M. TI
3. Penguji :Ken Ditha Tania, S.Kom, M.Kom, Ph.D



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reyhan Putra Oktrisna
NIM : 09031182025008
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Dan Penerimaan Media Sosial Pemerintah Pada Masyarakat Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Utaut 2 (Studi Kasus Instagram Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu @kpknlbengkulu).

Hasil Pengecekan Software *iThenticate/Turnitin*: 12%

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan tugas akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Juli 2025



Reyhan Putra Oktrisna

NIM.09031182025008

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

"Bukan tentang siapa yang cepat, tapi siapa yang tidak berhenti."

- Alharis

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Allah SWT
- Diri sendiri
- Orang Tua dan Keluarga
- Teman dekat
- Teman-teman seperjuangan
- Dosen-dosen Jurusan Sistem Informasi
- Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya
- Almamater, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menjalankan kehidupan perkuliahan dari awal hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Penggunaan dan Penerimaan Media Sosial Pemerintah pada Masyarakat Sumatera Selatan Menggunakan Metode UTAUT 2 (Studi Kasus Instagram Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu @kpknlbengkulu)”.

Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tak langsung. Dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis mampu melaksanakan penelitian dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Papa, Mama, dan Kak Chindy serta keluarga besar yang selalu senantiasa memberikan doa dan dukungan moril maupun materil.
3. Syaquila Anyero, S.H, selaku orang terdekat yang telah tulus mendengarkan keluh kesah, memberi dukungan, membantu dan menemani keseharian penulis termasuk proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Ahmad Rifai.S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.

6. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang berperan penting dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Odyses Medwan Sinurat selaku Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu.
8. Ibu Fasiah selaku Kepala Seksi Hukum dan Informasi KPKNL Bengkulu yang telah membantu dalam pengumpulan data kuesioner.
9. Seluruh staff Fakultas Ilmu Komputer yang telah melayani mahasiswa dengan tulus.
10. Seluruh staff Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu yang telah membantu penulis.
11. Siska Septianah, S.Kom. selaku teman dekat penulis yang mana selalu menghibur dan memberikan saran serta motivasi baik dalam perkuliahan maupun proses membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
12. Fachri Auliya Rahman, S.Kom. selaku teman seperjuangan sekaligus teman satu Dosen Pembimbing Kerja Praktik yang senantiasa membantu dalam proses menyelesaikan Kerja Praktik.
13. Ayesha Malika Putri, S.Kom selaku teman pertama penulis selama masa perkuliahan yang selalu membantu dan menyemangati penulis mulai dari semester satu hingga sekarang.
14. Jahda Rusti Putri, S.Kom. selaku teman seperjuangan pada masa kuliah yang selalu memberi dukungan, bantuan dan semangat kepada penulis hingga saat ini.

15. Muhammad Bintang S. dan Muhammad Naufal selaku teman selaku seperjuangan pada masa kuliah.
16. Muhammad Naufal Pratama dan Diana Andriani selaku teman dekat yang selalu membantu penulis dalam kesulitan serta memberikan semangat.
17. Belia Citra, Muhammad Fajrul, Muhammad Dhani Mubarock dan Muhammad Adithya warman selaku keluarga kecil G-MIC yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis.
18. Pimpinan dan Rekan-Rekan PT. Yossy Mandiri Travel yang selalu memeberi dukungan dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
19. Dan teman-teman seperjuangan di Sistem Informasi selama saya kuliah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, Penulis menyadari ketidaksempurnaan dari Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk menerima kritik yang membangun sehingga penulis dapat melihat kembali kesalahan sebagai evaluasi untuk karya tulis dari penulis di masa yang akan datang.

Palembang, 7 Juli 2024



Reyhan Putra Oktrisna

NIM.09031182025008

**ANALISIS PENGGUNAAN DAN PENERIMAAN MEDIA SOSIAL
PEMERINTAH PADA MASYARAKAT PROVINSI BENGKULU
MENGUNAKAN METODE UTAUT 2
(Studi Kasus Instagram Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang
Bengkulu @kpknlbengkulu)**

Oleh

**Reyhan Putra Oktrisna
09031182025008**

ABSTRAK

Instagram telah menjadi salah satu platform paling populer, dengan 86,5% pengguna menjadikannya platform media sosial kedua yang paling banyak diakses di negara ini pada tahun 2024. Hampir semua instansi pemerintahan di Indonesia telah memiliki akun *Instagram* untuk berinteraksi dengan masyarakat, karena *Instagram* dianggap salah satu sosial media yang efektif untuk melakukan penyebaran informasi dalam mengoptimalkan sistem kerja pemerintah, dan meningkatkan kualitas layanan. Salah satu instansi pemerintahan yang telah menerapkan hal tersebut adalah Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu dengan *username Instagram @kpknlbengkulu*. Pada akun ini *Instagram @kpknlbengkulu*, interaksi dengan masyarakat masih sangat sedikit bahkan banyak yang tidak ada interaksi terlihat dari kolom komentar unggahan pada akun tersebut. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi permasalahan di atas, dilakukan penelitian dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology 2 (UTAUT 2) dengan melibatkan 131 responden kuesioner yang merupakan pengikut akun *Instagram @kpknlbengkulu*. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan SmartPLS. Hasil pengolahan data penelitian tersebut didapati bahwa *Hedonic Motivation* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*, *Habit* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*, *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behaviour*, dan *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*.

Kata Kunci : Media Sosial, *E-Government*, *Instagram*, UTAUT 2, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu

***ANALYSIS OF THE USE AND ACCEPTANCE OF GOVERNMENT SOCIAL
MEDIA IN THE PEOPLE OF BENGKULU PROVINCE USING UTAUT 2
METHOD***

***(Instagram Case Study of Bengkulu State Wealth and Auction Service Office
@kpknlbengkulu)***

by

**Reyhan Putra Oktrisna
09031182025008**

ABSTRACT

Instagram has become one of the most popular platforms, with 86.5% of users making it the second most accessed social media platform in the country by 2024. Almost all government agencies in Indonesia have Instagram accounts to interact with the public, because Instagram is considered one of the effective social media to disseminate information in optimizing government work systems, and improving service quality. One of the government agencies that has implemented this is the Bengkulu State Wealth and Auction Service Office with the Instagram username @kpknlbengkulu. On this account Instagram @kpknlbengkulu, interaction with the community is still very limited and even many have no interaction seen from the upload comment column on the account. To find out what factors influence the above problems, research was conducted using the Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology 2 (UTAUT 2) model involving 131 questionnaire respondents who are followers of the @kpknlbengkulu Instagram account. The data collected was then processed using SmartPLS. The results of data processing found that Hedonic Motivation has a significant effect on Behavioral Intention, Habit has a significant effect on Behavioral Intention, Behavioral Intention has a significant effect on Use Behaviour, and Effort Expectancy has a significant effect on Behavioral Intention.

Keywords: Social Media, E-Government, Instagram, UTAUT 2, Bengkulu State Wealth and Auction Service Office

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Manfaat Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
BAB II	7
2.1. <i>Government 2.0</i>	7
2.2. Media Sosial.....	7
2.2.1. Instagram.....	8
2.3. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model 2(UTAUT 2) ..	9
2.4. Structural Equation Modelling – Partial Least Square (SEM-PLS).....	12
2.5. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu	12
2.6. Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III	22
3.1. Objek Penelitian	22

3.2.	Tahapan Penelitian	22
3.3.	Identifikasi masalah	23
3.4.	Perumusan Masalah	23
3.5.	Studi Literatur	23
3.6.	Populasi Dan Sampel	23
3.6.1.	Populasi	23
3.6.2.	Sampel	23
3.7.	Perumusan Hipotesis	24
3.8.	Perumusan Kuisiomer	27
3.9.	<i>Content Validity</i>	35
3.10.	Pilot test	36
3.11.	Pengambilan data	36
3.12.	Analisis Data	37
3.12.1.	Measurement Model	37
3.12.2.	Structural Model	38
BAB IV		40
HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1.	Hasil Content Validity	40
4.2.	Hasil Perhitungan <i>Pilot Test</i>	41
4.2.1.	Uji realibilitas	42
4.2.2.	Uji Validitas Konvergensi	43
4.2.3.	Uji Validitas Diskriminan	43
4.2.4.	Kesimpulan Hasil Pilot Test	45
4.3.	Pengambilan Kuisiomer Penelitian	45
4.4.	Demografi Responden	45
4.4.1.	Demografi Jenis Kelamin Responden	45
4.4.2.	Demografi Rentang Umur Responden	46
4.4.3.	Demografi Pengalaman Responden	47
4.4.4.	Demografi Asal Daerah Responden	47
4.5.	Analisis Data	48

4.5.1. Outer Model Hasil Kuisioner	48
4.5.2. Hasil Pengujian Inner Model Data Kuisioner	51
4.6. Hasil	57
BAB V.....	64
KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Akun <i>Instagram</i> @kpknlbengkulu.....	9
Gambar 2. 2 Model UTAUT 2.0.....	10
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian	25
Gambar 4. 1 Nilai Outer Model.....	42
Gambar 4. 2 Statistik Jenis Kelamin Responden.....	46
Gambar 4. 3 Statistik Rentang Usia Responden.....	46
Gambar 4. 4 Statistik Pengalaman Responden.....	47
Gambar 4. 5 Statistik Kota Asal Responden.....	48
Gambar 4. 6 Nilai Outer Model Data Penelitian	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen <i>Research Question</i>	28
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	34
Tabel 4. 1 Hasil Content Validity.....	40
Tabel 4. 2 Nilai <i>Composite Reability</i> Pilot Test.....	42
Tabel 4. 3 Nilai AVE Uji Validitas Pilot Test.....	43
Tabel 4. 4 Nilai HTMT Pilot Test	44
Tabel 4. 5 Hasil HTMT Pilot Test 2.....	44
Tabel 4. 6 Nilai <i>Composite Reability</i> Kuesioner	49
Tabel 4. 7 Nilai AVE Kuesioner	50
Tabel 4. 8 Nilai HTMT Data Penelitian	50
Tabel 4. 9 Nilai <i>R-Square</i> Data Kuesioner Penelitian	51
Tabel 4. 10 Nilai Path Coefficient Pada Kuesioner	52
Tabel 4. 11 Nilai Moderasi Age (20-24)	54
Tabel 4. 12 Nilai Moderasi Age (25-29).....	54
Tabel 4. 13 Nilai Moderasi Age (30-34).....	55
Tabel 4. 14 Nilai Moderasi Age (35-39).....	55
Tabel 4. 15 Nilai Moderasi Age (>40).....	55
Tabel 4. 16 Nilai Moderasi Jenis Kelamin (Laki-Laki).....	56
Tabel 4. 17 Nilai Moderasi Jenis Kelamin (Perempuan).....	56
Tabel 4. 18 Nilai Moderasi Pengalaman (Bekerja).....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Wawancara	A - 1
Lampiran 2. Surat Izin Pengumpulan Data	B - 1
Lampiran 3. Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	C - 1
Lampiran 4. <i>Content Validity</i> Ibu Mira Afrina, S.E., M.Sc., Ph.D.....	D - 1
Lampiran 5. <i>Content Validity</i> Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T.	E - 1
Lampiran 6. <i>Content Validity</i> Ibu Ken Ditha Tania, M.Kom.	F - 1
Lampiran 7. <i>Content Validity</i> Ibu Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.	G - 1
Lampiran 8. Form Pilot Test.....	H - 1
Lampiran 9. Data Pilot Test.....	I - 1
Lampiran 10. Form Kuesioner Penelitian	J - 1
Lampiran 11. Data Kuesioner.....	K - 1
Lampiran 12. Hasil Similarity	L - 1
Lampiran 13. Kartu Konsultasi	M - 1
Lampiran 14. Form Perbaikan.....	N - 1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Digitalisasi adalah proses komprehensif yang tidak hanya mengubah kerangka kerja teknologi tetapi juga memiliki implikasi ekonomi, sosial, dan organisasi yang mendalam, menjadikannya landasan pembangunan modern (C. A. D et al., 2021). Salah satu contoh digitalisasi yang sudah berkembang adalah digitalisasi teknologi (Rachmatullah & Purwani, 2022). Digitalisasi teknologi mengacu pada transformasi proses dan sistem analog menjadi format digital, yang secara fundamental mengubah bagaimana berbagai sektor beroperasi dan berinteraksi (Schaffers et al., 2020). Bentuk implementasi dari digitalisasi memiliki beragam bentuk, salah satu digitalisasi tersebut menjangkau sektor pemerintahan yang biasa dikenal Government 2.0 (Ratnasari et al., 2022).

Government 2.0, juga dikenal sebagai Gov2.0, merupakan pendekatan transformatif untuk administrasi publik yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan proses demokrasi, meningkatkan layanan publik, dan mendorong keterlibatan warga yang lebih besar (Dharma & Kasim, 2021). Pergeseran paradigma ini didorong oleh integrasi alat Web 2.0, media sosial, dan teknologi seluler, yang memfasilitasi interaksi *real-time* antara pemerintah dan warga negara, sehingga mempromosikan transparansi, keterbukaan, dan efektivitas dalam tata Kelola (Mahmood, 2020).

Menurut Urse & Tasente (2023), perkembangan media sosial adalah salah satu contoh digitalisasi yang telah menjadi kekuatan transformatif dalam komunikasi modern, secara signifikan mengubah cara individu, bisnis, dan institusi berinteraksi. Awalnya platform media sosial, seperti *Instagram* muncul sebagai alat untuk komunikasi pribadi dan berbagi konten, tetapi dengan cepat berkembang menjadi instrumen yang kuat untuk promosi merek, dan memungkinkan bisnis untuk menciptakan citra positif yang terlibat dengan konsumen secara efektif (Setiadi, 2023). Khususnya *Instagram* telah menjadi salah satu platform paling populer, dengan 86,5% pengguna menjadikannya platform media sosial kedua yang paling banyak diakses di negara ini (Ardhya et al., 2024). Dengan menggunakan platform media sosial seperti *Instagram* untuk strategi komunikasi, menunjukkan bagaimana lembaga pemerintah dapat beradaptasi dengan perilaku konsumsi media yang berkembang di era digital (Sulistyo et al., 2024). Hampir semua instansi pemerintahan di Indonesia telah memiliki akun *Instagram* untuk berinteraksi dengan masyarakat, karena *Instagram* dianggap salah satu sosial media yang efektif untuk melakukan penyebaran informasi dalam mengoptimalkan sistem kerja pemerintah, dan meningkatkan kualitas layanan (Maura & Parsono, 2024).

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu adalah salah satu instansi pemerintahan yang berada di Provinsi Bengkulu dan telah melaksanakan *E-government* di Indonesia (Novita et al., 2022). Dengan memanfaatkan media sosial terutama *Instagram* sebagai pendukung membangun visibilitas, kepercayaan, dan keterlibatan dengan publik, membuat strategi komunikasi mereka lebih efektif dan

hemat biaya (Urse & Tasençe, 2023). Adanya akun *Instagram* dengan *username* @kpknlbengkulu, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu menyediakan berbagai macam informasi melalui sebuah konten dalam bentuk foto atau video. Setelah dilakukan wawancara dengan penanggung jawab media sosial pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu, penanggung jawab media sosial menyampaikan jika interaksi pada akun *Instagram* @kpknlbengkulu dengan masyarakat masih kurang terlihat dari beberapa unggahan yang tidak ada komentar atau interaksi (Lampiran 1). Sehingga untuk menyelesaikan permasalahan tersebut akan digunakan faktor – faktor penerimaan dan penggunaan media sosial pada *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2).

Adapun alasan penerapan model UTAUT 2 pada penelitian ini, karena model ini, merupakan model yang fokus untuk mengukur tingkat penerimaan dari penggunaan teknologi oleh pengguna (Nuraini et al., 2023). UTAUT 2 memiliki keunggulan pada kemampuannya untuk mengukur dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi, termasuk variabel seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi, model ini juga menambahkan variabel baru seperti nilai *hedonic* dan harga, yang memberikan pemahaman lebih dalam tentang kepuasan pengguna (Rekayasa et al., 2024). Pada sektor pemerintahan sudah pernah dilakukan penelitian dengan menggunakan enam variabel *independent* yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, dan *habit*, dua variabel *dependent* yakni, *behavioral intention* dan *use behaviour*, serta tiga variabel *moderator* meliputi, umur, jenis

kelamin dan pengalaman, tetapi hanya tiga variabel yang signifikan dalam mempengaruhi penerimaan dan penggunaannya yaitu *facilitating conditions*, *hedonic motivation* dan *habit* (Muhardi Saputra et al., 2021). UTAUT 2 telah diterapkan secara luas diberbagai sektor, untuk memprediksi perilaku pengguna dan penerimaan teknologi, menunjukkan keserbagunaan dan efektivitasnya (Aminah et al., 2024). Adapun judul dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah **“Analisis Penggunaan dan Penerimaan Media Sosial Pemerintah pada Masyarakat Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode UTAUT 2 (Studi Kasus Instagram Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bengkulu @kpknlbengkulu)”**

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini adalah variabel-variabel apa saja yang signifikan dalam mempengaruhi penerimaan dan penggunaan media sosial oleh pemerintah menggunakan metode UTAUT 2.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan variabel-variabel yang signifikan dalam mempengaruhi penerimaan dan penggunaan media sosial oleh pemerintah menggunakan metode UTAUT 2.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk kepentingan teoritis maupun praktis yaitu :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori adopsi teknologi, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan media sosial pemerintah oleh masyarakat dengan menggunakan model UTAUT2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi selanjutnya dalam mengkaji efektivitas media sosial sebagai alat komunikasi publik di sektor pemerintahan. Meskipun pencarian di *website* Openknowledgemap dengan kata kunci "UTAUT 2 *Instagram*" menghasilkan sepuluh jurnal penelitian, belum ada jurnal yang secara spesifik membahas penelitian terkait akun *Instagram* pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dan memberikan wawasan baru dalam bidang ini.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi KPKNL Bengkulu dengan membantu mereka mengoptimalkan komunikasi melalui *Instagram*. Dengan memahami faktor-faktor yang signifikan dalam mempengaruhi penerimaan dan penggunaannya, KPKNL Bengkulu dapat merancang konten yang lebih menarik, meningkatkan efisiensi layanan, dan memperkuat citra institusi sebagai lembaga yang responsif. Hasil penelitian juga dapat digunakan untuk mengembangkan program edukasi publik yang lebih efektif, meningkatkan interaksi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan KPKNL Bengkulu.

1.5. Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Populasi penelitian ini adalah *followers* akun media sosial *Instagram* @kpknlbengkulu.
2. Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 96 masyarakat dari jumlah populasi *followers* @kpknlbengkulu berdasarkan rumus Slovin.
3. Penelitian ini menggunakan 6 variabel utama dari UTAUT 2 yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, dan *habit*. Dengan moderasi yang meliputi usia, jenis kelamin, dan pengalaman.
4. Pengolahan data menggunakan metode SEM-PLS dengan aplikasi SmartPLS.

DAFTAR PUSTAKA

- Alazzam, M., Samad, A., Basari, A. S., Shibghatullah, A., & Doheir, M. (2015). *Review of Studies with Utaut2 as Conceptual Framework*. 3.
- Aminah, S., Aditya, A., & Kanthi, Y. A. (2024). *The Role of UTAUT2 in Understanding Technology Adoption : A Study of the Merdeka Mengajar Platform Among Indonesian Teachers*. 13(November), 460–470. <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i3.1082>
- Anjani, A., Fitriani, D., Kaputri, M. D., Mahmudah, I., Agama, I., Negeri, I., & Raya, P. (2021). Efektivitas Penggunaan Google Form sebagai Media Evaluasi saat Penilaian Tengah Semester (PTS). *Jurnal Seminar Pendidikan Nasional Jurusan Tarbiyah FTIK*, 49–59. <https://e-proceedings.iainpalangkaraya.ac.id/index.php/SNPJTFTIK/article/view/665/734>
- Ansor, M. K. (2022). Analisis Faktor Penerimaan Teknologi Bank Digital Menggunakan Modifikasi Utaut2. *Universitas Islam Indonesia*, 1–63. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/39164%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/39164/18917120.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ardhya, R. P., Kholik, A., & Rizki, M. F. (2024). Strategi Content Marketing Melalui Media Sosial Instagram Untuk Meningkatkan Brand Awareness Bias Education. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(3), 16814–16824. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/191567>
- Arisona, N., Rofianto, W., & Putriya, A. R. (2023). Utaut 2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology-2) and Trust Integration Model Towards Behavioral Intention To Continue, Willingness To Recommend, and Level of Use. *Studies and Scientific Researches. Economics Edition*, 2(38), 6–17. <https://doi.org/10.29358/scoco.v0i38.558>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Audriyani, F., & Meiranto, W. (2023). Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Niat Penggunaan Electronic Payment Shopeepay di Kota Semarang. *Diponegoro Journal Accounting*, 12(3), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Bianchi, L. M., & Rosielle, L. J. (2022). The Study Population: *Research during*

- Medical Residency*, 71–80. <https://doi.org/10.1201/9781003126478-5>
- Budi, N. F. A., Fitriani, W. R., Hidayanto, A. N., Kurnia, S., & Inan, D. I. (2020). A study of government 2.0 implementation in Indonesia. *Socio-Economic Planning Sciences*, 72, 100920. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100920>
- C. A. D, P., S. J, Z., & N. C, N. (2021). Digitization: Internet of Things, Data, Service and Sustainable Strategies in Innovation Research and Technology. *International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology*, 387–394. <https://doi.org/10.48175/ijarsct-1811>
- Cheah, J. H., Amaro, S., & Roldán, J. L. (2023). Multigroup analysis of more than two groups in PLS-SEM: A review, illustration, and recommendations. *Journal of Business Research*, 156(April 2022). <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113539>
- Desvira, N. S., & Aransyah, M. F. (2023). Analysis of Factors Influencing Interest and Behavior in Using ShopeePay Features Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) Model. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(2), 178–191. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i2.1594>
- Dharma, A. A. S., & Kasim, A. (2021). Infodemi Covid-19 dalam Perspektif Open Government: Sebuah Tinjauan Literatur. *JlIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 105–125. <https://doi.org/10.14710/jiip.v6i1.10372>
- Ester, A., Syarifah, H., & ZA Zainurossalamia Saida. (2020). Pengaruh daya tarik wisata citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 145–153. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Firmansyah, R., Fauziah, Y., & Perwira, R. I. (2023). Analysis Of Factors Affecting Interest Kai Access Application Users Using Models Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2). *Telematika*, 20(2), 174. <https://doi.org/10.31315/telematika.v20i2.8482>
- Gani, N. I. A., Rathakrishnan, M., & Krishnasamy, H. N. (2020). A pilot test for establishing validity and reliability of qualitative interview in the blended learning English proficiency course. *Journal of Critical Reviews*, 7(5), 140–143. <https://doi.org/10.31838/jcr.07.05.23>
- Ginting, D. B. (2010). Structural Equation Model. *Encyclopedia of Biopharmaceutical Statistics*, 8(3), 1300–1305. <https://doi.org/10.3109/9781439822463.209>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet.

- Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
<https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Harahap, L. K., & Pd, M. (2016). *Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square) Oleh : 1.*
- Heinecke, P. (2011). *Structural Equation Methodology BT - Success Factors of Regional Strategies for Multinational Corporations: Appropriate Degrees of Management Autonomy and Product Adaptation* (P. Heinecke (ed.); pp. 65–94). Physica-Verlag HD. https://doi.org/10.1007/978-3-7908-2640-1_3
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135.
<https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Iskandar, M., Hartoyo, H., & Hermadi, I. (2020). Analysis of Factors Affecting Behavioral Intention and Use of Behavioral of Mobile Banking Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 Model Approach. *International Review of Management and Marketing*, 10(2), 41–49.
<https://doi.org/10.32479/irmm.9292>
- Kalyan, B., Krishna, K. V. R., & Rao, L. V. S. (2017). Path Coefficient Analysis for Yield and Yield Contributing Traits in Rice (*Oryza sativa* L.) Genotypes. *International Journal of Current Microbiology and Applied Sciences*, 6(7), 2680–2687. <https://doi.org/10.20546/ijcmas.2017.607.377>
- Khairi, M. I., Susanti, D., & Sukono, S. (2021). Study on Structural Equation Modeling for Analyzing Data. *International Journal of Ethno-Sciences and Education Research*, 1(3), 52–60. <https://doi.org/10.46336/ijeer.v1i3.295>
- Khotimah, K., & Ula, D. M. (2023). Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 01(11), 40–50.
- Kovach, J. V., Obanua, F., & Hutchins, H. M. (2022). Pilot Testing a Series of Value-Based Care Training Courses. *Advances in Medical Education and Practice*, 13, 319–322. <https://doi.org/10.2147/AMEP.S360027>
- Lončar, M., Šuljug Vučica, Z., & Hržić, L. (2023). Instagram: A Contribution to Sociological Research of Youth Activities on Social Networks. *Medijska Istrazivanja*, 29(1), 83–105. <https://doi.org/10.22572/mi.29.1.4>

- LYNN, M. R. (1986). Determination and Quantification Of Content Validity. *Nursing Research*, 35(6). https://journals.lww.com/nursingresearchonline/fulltext/1986/11000/determinati_on_and_quantification_of_content.17.aspx
- Mahmood, Z. (2020). Web 2.0, social media, and mobile technologies for connected government. *Web 2.0 and Cloud Technologies for Implementing Connected Government*, 1–18. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-4570-6.ch001>
- Mahmood, Z. (2022). Web 2.0, Social Media, and Mobile Technologies for Connected Government. *Research Anthology on Social Media's Influence on Government, Politics, and Social Movements*, 206–223. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-7472-3.ch011>
- Manaar, Setiawan, D., & Khaira, U. (2023). Analysis of Factors Influencing GoFood Service User Behavior During the Covid-19 Pandemic Using the UTAUT 2 Method. *Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 194–205. <https://journal.irpi.or.id/index.php/sentimas>
- Marliana, R. R. (2019). Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 16(2), 174. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v16i2.7851>
- Maura, L. S., & Parsono, S. (2024). STRATEGI PENGELOLAAN INFORMASI INSTAGRAM @ kabupaten . bogor DALAM MERAH PREDIKAT 1 MEDIA SOSIAL TERBAIK HUMAS JABAR AWARDS 2023 INSTAGRAM INFORMATION MANAGEMENT STRATEGY @ kabupaten . bogor IN ACHIEVING THE TITTLE OF 1 BEST SOCIAL MEDIA PUBLIC RELATIONS. 2010, 56–65.
- Muhammad, I. N., Hariyono, H., & Wardani, R. (2023). Analisis Persepsi Penggunaan Sistem Registrasi Online pada Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Madiun dengan Pendekatan UTAUT. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(1), 114. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1398>
- Muhardi Saputra, Berlian Maulidya Izzati, & Jannatul Rahmadiani. (2021). The Acceptance of Government Resource Planning System Using UTAUT 2. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 1–19. <https://doi.org/10.21609/jsi.v17i1.1010>
- Ni Luh Putu Ika Satia Devi, & Dodik Ariyanto. (2024). Acceptance and Use of Regional Government Information Systems Using the UTAUT2 Model. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 8(1), 8–16.

<https://doi.org/10.23887/jppsh.v8i1.80961>

- Novita, D., Qibthiah, I. M., & Muis, A. (2022). Implementation of Online Auction Services (E-Auction) At Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (Kpkn) Bekasi City. *KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 47–65. <https://doi.org/10.33558/kybernan.v13i1.4529>
- Nur Shofa, R., Yusuf, E., & Teknik Informatika Universitas Siliwangi Tasikmalaya, J. (2020). Implementasi Kualitas Data Dalam Peran Tata Kelola Data Dengan Pendekatan Framework Dama. *Jurnal Siliwangi*, 6(2), 44–52.
- Nuraini, W. A. S., Mardhiana, H., & Kusumawati, A. (2023). Analysis of E-Government Health Application Features Acceptance on Partner Applications During COVID-19. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 7(1), 33–53. <https://doi.org/10.29407/intensif.v7i1.18538>
- Nurdiani, N. (2014). Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), 1110. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>
- Piarna, R., & Fathurohman, F. (2020). Adopsi E-Commerce oleh Konsumen Milenial Pada Produk UMKM Di Kota Subang Menggunakan Model UTAUT In Consumer Contex. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(5), 1021–1028. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020712635>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14–19. <https://doi.org/10.37859/jf.v12i1.3512>
- Ramiaji, H. P., & Sanjaya, R. (2024). Analysis of Acceptance of E-Wallet Technology using UTAUT 2. *Sisforma*, 11(1), 28–35. <https://doi.org/10.24167/sisforma.v11i1.10667>
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008(01), 35–44. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4>
- Rekayasa, J., Informasi, S., & Volume, T. (2024). *ANALISIS KEPUASAN NASABAH*

TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2 (THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2) PADA BRI UNIT DWIKORA. 2(2), 619–628.

- Reza, W., & Andry, H. (2015). Pelaksanaan pengelolaan arsip pada bagian seksi pelayanan lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru. *Valuta*, 1(2), 353.
- Risqiana Dewi, D. F., Ardianing Kusuma, D. J., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis Minat Dan Perilaku Penggunaan E - Commerce Shopee Menggunakan Metode Unified Theory Of UTAUT 2. *Jurnal Fasilkom*, 13(02), 293–298. <https://doi.org/10.37859/jf.v13i02.5549>
- Rosli, M. S., Awalludin, M. F. N., Han, C. T., Saleh, N. S., & Noor, H. M. (2024). Unlocking insights: A comprehensive dataset analysis on the acceptance of computational thinking skills among undergraduate university students through the lens of extended technology acceptance model, HTMT, covariance-based SEM, and SmartPLS. *Data in Brief*, 54, 110463. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2024.110463>
- Schaffers, H., Vartiainen, M., & Bus, J. (2020). Introduction. *Digital Innovation and the Future of Work*, 1–15. <https://doi.org/10.1201/9781003337928-1>
- Setiadi, T. (2023). Manajemen Corporate Image melalui Media Sosial: Studi Literatur tentang Citra Perusahaan dan Perkembangan Teknologi Media. *Representamen*, 9(01), 18–30. <https://doi.org/10.30996/representamen.v9i01.8380>
- Setiawan, E., Winarno, W. W., & Fudholi, D. H. (2021). Analisis Faktor Penerimaan Layanan e-Government dengan Menggunakan Model UTAUT2 dan GAM di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(1), 34. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i1.2565>
- Setiawan, H. K., & Purwoko. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Belanja Online Menggunakan Media Sosial Instagram. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(4), 806–820. <https://jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/15630>
- Setyorini, A., & Meiranto, W. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2 (Studi Empiris pada Pengguna Sistem informasi Manajemen Daerah (SIMDA) di Kota Salatiga). *Diponegoro Journal of Accounting*, 10(1), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>

- Sikumbang, K., Ramadhina, W., Yani, E. R., Arika, D., Hayati, N., Hasibuan, N. A., & Permana, B. G. (2024). Peranan Media Sosial Instagram terhadap Interaksi Sosial dan Etika pada Generasi Z. *Journal on Education*, 6(2), 11029–11037. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4888>
- Sulistyo, M. F., Sukmajatnika, D. Z., & Syaputra, R. (2024). Using Instagram Reels as a Media for Government Public Service Information. *Perspektif*, 13(1), 212–220. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i1.10574>
- Supriyanto, D., Nuryanti, & Noegroho, A. (2024). Media Sosial dalam Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 7796–7810.
- Suryadi, T., Alfiya, F., Yusuf, M., Indah, R., Hidayat, T., & Kulsum, K. (2023). Content Validity for the Research Instrument Regarding Teaching Methods of the Basic Principles of Bioethics. *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia: The Indonesian Journal of Medical Education*, 12(2), 186. <https://doi.org/10.22146/jpki.77062>
- Syamfithriani, T. S., Trisudarmo, R., & Mirantika, N. (2024). *Implementation of the UTAUT 2 Model to Analyze Acceptance and Use of E-Wallet Applications in Kuningan Regency*. 10, 44–53.
- Tong, W. T., Bono, S. A., & Low, W. Y. (2023). The impact of social media on mental health among young people. *Asia-Pacific Journal of Public Health*, 35(6–7), 449–450. <https://doi.org/10.1177/10105395231198919>
- Tresnawan, I. G. P. Y., Pradnyana, I. M. A., & Wirawan, I. M. A. (2020). Analisa Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi Desa (SID) dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 1(1), 51–61. <https://doi.org/10.23887/insert.v1i1.25876>
- Urse, E., & Tasente, T. (2023). The role of Social Media in the development of the communication strategy of public institutions. *Ars Aequi*, 12, 280–288. <https://doi.org/10.47577/10.1234/arsaequi.12.1.232>
- Vania Regita Lailia, & Jojok Dwiridotjahjono. (2023). Penerapan Strategi Pemasaran Digital Melalui Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Arunazma. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(2), 01–10. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i2.161>
- Vivi Herlina. (2017). Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS.

Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 2(2), 169–178.

- Wedhasmara, A., Samsuryadi, & Hussin, A. R. C. (2023). *Citizen Engagement on Government Social Media: Validation of Measurement Items BT - Proceedings of Eighth International Congress on Information and Communication Technology* (X.-S. Yang, R. S. Sherratt, N. Dey, & A. Joshi (eds.); pp. 819–832). Springer Nature Singapore.
- Yan, N. (2021). Social Media Is Redistributing Power. *Open Journal of Social Sciences*, 09(06), 107–118. <https://doi.org/10.4236/jss.2021.96010>
- Yusoff, M. S. B. (2019). ABC of Content Validation and Content Validity Index Calculation. *Education in Medicine Journal*, 11(2), 49–54. <https://doi.org/10.21315/eimj2019.11.2.6>