PENGUKURAN EFEKTIVITAS INTERAKSI G2C PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PEMERINTAH MENGGUNAKAN EPIC MODEL

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
Di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

INDAH IRAWATI PARDEDE
09031181621130

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI S1
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
AGUSTUS
2021

HALAMAN PENGESAHAN

PENGUKURAN EFEKTIVITAS INTERAKSI G2C PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PEMERINTAH MENGGUNAKAN EPIC MODEL

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
Di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

INDAH IRAWATI PARDEDE
09031181621130

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP.197811172006042001

Indralaya, 20 Agustus 2021

Pembimbing,

Ari Wedhasmara, M.TI.
NIP.197812112010121002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Irawati Pardede

NIM : 09031181621130

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Pengukuran Efektivitas Interaksi G2C Pada Media Sosial Instagram Pemerintah Menggunakan EPIC Model

Hasil Pengecekan Software iThenticate / Turnitin : 10%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi 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.

Indralaya. 20 Agustus 2021

METERAI TEMPEL

5816DAJX387010520

Indah Irawati Pardede

NIM. 09031181621130

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : **Jumat**

Tanggal : **23 Juli 2021**

Tim Penguji :

1. Pembimbing I : Ari Wedhasmara, M.TI.
2. Ketua Penguji : Pacu Putra, M.Cs.
3. Penguji I : Yadi Utama, M.Kom.
4. Penguji II : Ali Bardadi, M.Kom.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Kamu akan selesai jika dikerjakan. Tidak jika cuma dipikirkan, yang ada hanya jadi Beban" "Tidak masalah seberapa lambat kau berjalan asalkan kau tidak berhenti." "Yang terbaik bukan dia yang datang dengan segala kelebihannya, melainkan dia yang datang dengan segala kekurangannya tapi tetap belajar dan berusaha."

"Bersyukurlah kepada TUHAN sebab Ia baik!
Bahwasannya untuk selama-lamanya kasih setia-Nya."
(Mazmur 107 : 1)
"Segala perkara dapat kutanggung di
dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku."
(Filipi 4 : 13)
"Sebab Allah memberikan kepada kita
bukan roh ketakutan, melainkan roh yang
membangkitkan kekuatan, kasih dan ketertiban."
(2 Timotius 1 : 7)

Sebuah persembahan yang ditujukan kepada Tuhan Yesusku yang sungguh luar biasa ajaib, terima kasih atas penyertaanMu yang selalu melingkupiku sampai saat ini. Kepada Bapak, Mama serta kedua adikku, yang terkadang menjengkelkan selalu bertanya kapan selesai kuliah?, terima kasih atas segala semangat, dukungan, dan doa-doa yang senantiasa kalian berikan untuk kebaikanku. Semoga berkat dan tangan pengasihan Tuhan selalu senantiasa menyertai kita semua, Amin.

KATA PENGANTAR

Syalom, Damai Sejahtera Allah Beserta Kita.

Puji syukur atas berkat kemurahan Tuhan penulis dapat menyelesaikan setiap tugas kuliah termasuk tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Sistem Informasi jenjang Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya tepat pada waktu Tuhan dengan judul "Pengukuran Efektivitas Interaksi G2C Pada Media Sosial Instagram Pemerintah Mmenggunakan EPIC Model".

Setiap proses penyelesaian skripsi ini ada banyak sekali cerita, dari cerita sukacita maupun cerita dukacita. Tidak luput dari doa, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan semestinya. Sehingga dapat kupersembahkan kepada :

1. Kedua Orangtuaku L. Pardede/br. L. Tobing, terimakasih sudah mendoakan, menyekolahkanku, memberi pengertian, semangat dan kasih sayang yang tidak ada batasnya.
2. Adik-adikku tersayang Sella Angela Pardede dan Gabriel Halomoan Pardede yang selalu memberi doa dan semangat dikala jenuh menghampiri.
3. Terimakasih untuk diriku sendiri yang sudah sangat berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih tetap berusaha dan bertahan terhadap rasa jenuh, malu dan cobaan yang datang silih berganti.

4. Terimakasih untuk keluargaku yang dilampung, Amangboru Robin, Namboru Robin, Cardo, dan Dia yang sudah mendoakan, memberi dukungan, dan semangat.
5. Terimakasih untuk abang tercinta, abangku, sahabatku, teman bertukar pikiran Robinson Sinaga. Terimakasih atas besar kecilnya usaha dan bantuanmu sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
6. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, bapak Jaidan Jauhari, M.T.
7. Ketua Jurusan Sistem Informasi ibu Endang Lestari Ruskan, M.T., yang sudah selalu memberi bantuan dan perhatian bagi semua mahasiswa.
8. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI., selaku dosen pembimbing tugas akhir (skripsi) yang selalu memberi bimbingan, arahan, dan materi yang membantu proses pembuatan skripsi ini.
9. Bapak Ali Bardadi, M.Kom., selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberi bimbingan dan arahan dari awal semester sampai semester akhir, dan selaku penguji dua dalam skripsi ini.
10. Bapak Pacu Putra M.Cs., dan pak Yadi Utama. M.Kom. selaku dosen penguji tugas akhir (skripsi) yang memberi saran dan masukan.
11. Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan ilmu, motivasi, dan semangat kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan.
12. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer, atas segala bantuan dalam proses pengurusan berkas perkuliahan.

13. Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan, bapak Jhon Kenedy, S.E., M.Si., yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir.
14. Kepala bidang Layanan E-Government Bapak Densyah RS. S.IP, MM., lalu Ibu Patricia Yulia Sitinjak, M.Si., selaku pembimbing dikantor dan seluruh prgawai dan staf serta Tata Usaha (TU) yang sudah membantu mengurus berkas, memberikan informasi, dan pengalaman baru dalam pembuatan skripsi.
15. Kepada Owen dan Alex terimakasih atas doa, semangat, waktu dan bantuan materinya yang sangat membantu dalam penyelesaikan skripsiku.
16. Kepada Responden Penelitian tugas akhir (skripsi), terimakasih atas waktunya dalam membantu pengisian kuisioner sehingga penulis mendapatkan data penelitian.
17. Teman-teman satu bimbingan skripsi (Kak Elly, Dwi dan Luh), terima kasih atas segala, dukungan, informasi, dan semangat yang kalian berikan. Teruntuk Kak El yang terlebih dahulu menyelesaikan skripsinya, terima kasih telah memberi arahan dan berbagi pengalamannya, yang membuat aku sadar dan termotivasi harus menyelesaikan skripsi dengan baik.
18. Teman-teman terbaikku selama kuliah (Medila, Meilina, Sriwulan, dan Cahnia) teman kerja kelompok bareng, main bareng, jalan bareng, nginap bareng, suka duka dilalui bersama. Terima kasih atas segala

doa dan dukungan yang kalian berikan. Terima kasih telah memberikan memori masa kuliah yang begitu berkesan.

19. Teman yang unik Ananda Januar Rozak dan ibunda, terimakasih telah banyak membantu selama proses pengerjaan tugas akhir, terimakasih atas doa dan dukungan jack dan tante yang sangat berkesan penuh perhatian.
20. Teman seperjuangan skripsi Dwi, Sakinah, Azzah, Jack, Heni, Rabbani. Terimakasih sudah menjadi teman seperjuangan lulus dibulan yang sama. Tetap semangat untuk Mei, Wulan, Dila, Amar, Sukses untuk kita semua kedepan dimanapun berada.
21. Seluruh teman-teman Jurusan Sistem Informasi angkatan 2016 yang sedang berjuang utuk mendapatkan gelar sarjana.
22. Terimakasih untuk orang-orang yang kukasihi dan orang-orang yang mengasihiku. Semoga Tuhan memberkati kalian semua dimanapun berada.

Penulis sangat mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat lebih baik lagi dikemudian hari. Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis berharap semoga Laporan Skripsi ini menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Indralaya, 20 Agustus 2021

Penulis

PENGUKURAN EFEKTIVITAS INTERAKSI G2C PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PEMERINTAH MENGGUNAKAN EPIC MODEL

Oleh

INDAH IRAWATI PARDEDE
09031181621130

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu dinas yang bertugas dalam pelayanan informasi publik dan sebagai penyedia akses informasi di Provinsi Sumatera Selatan. Pelayanan informasi publik melalui media sosial instagram hadir sebagai salah satu dari penerapan *e-government*. Permasalahan yang terjadi pada media sosial instagram pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yaitu belum pernah diukur tingkat efektivitas interaksi G2C sehingga keterlibatan interaksi antara pemerintah dan masyarakat belum efektif. Dari permasalahan tersebut akun media sosial instagram @dikominfo_sumsel diukur dengan menyebarkan kuesioner kepada 99 responden pengikut akun instagram @dikominfo_sumsel menggunakan EPIC Model dengan empat dimensi (Empati, Persuasi, Dampak, dan Komunikasi). Berdasarkan hasil penelitian, akun instagram pemerintah di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan yaitu @diskominfo_sumsel ternyata efektif. Dari skor rata-rata pendapat responden atas pernyataan yang mengukur dimensi empati adalah 4,043 (efektif). Untuk dimensi persuasi memiliki skor tertinggi yaitu 4,076 (efektif). Untuk dimensi komunikasi didapat hasil sebesar 3,963 (efektif). Dan dimensi dampak didapat hasil sebesar 4,035 (efektif).

Kata Kunci : Efektivitas Interaksi G2C, EPIC Model (Empati, Persuasi, Dampak, dan Komunikasi), Media Sosial Instagram, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan

MEASUREMENT OF G2C INTERACTION EFFECTIVENESS ON GOVERNMENT INSTAGRAM SOCIAL MEDIA USING EPIC MODEL

By

INDAH IRAWATI PARDEDE
09031181621130

ABSTRACT

The Office of Communication and Information of the Province of South Sumatra is one of the agencies in charge of providing public information services and as a provider of access to information in the Province of South Sumatra. Public information services through Instagram social media are present as one of the implementations of e-government. The problem that occurs in the Instagram social media of the South Sumatra Province government is that the level of effectiveness of G2C interactions has never been measured so that the interaction between the government and the community has not been effective. From these problems the Instagram social media account @dikominfo_sumsel was measured by distributing questionnaires to 99 respondents following the @dikominfo_sumsel Instagram account using the EPIC Model with four dimensions (Emphaty, Persuation, Impact, and Communication). Based on the results of the study, the government's Instagram account at the Communication and Information Office of South Sumatra Province, namely @diskominfo_sumsel, was effective. From the average score of respondents' opinions on statements that measure the empathy dimension is 4.043 (effective). For the dimension of persuasion, it has the highest score of 4.076 (effective). For the communication dimension, the result is 3.963 (effective). And the dimensions of the impact obtained results of 4.035 (effective).

Keywords: Effectiveness of G2C Interaction, EPIC Model (Emphaty, Persuation, Impact, and Communication), Instagram Social Media, Communication and Information Office of South Sumatra Province

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **x**
ABSTRACT ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
1.5 Batasan Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan 6
2.2.1 Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan **7**
2.2.2 Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan **7**
2.2.3 Struktur Organisasi Diskominfo Sumsel 8
2.2.4 Bidang Pengelolaan Informasi dan Publik Diskominfo Sumsel 8
2.2 Media Sosial Instagram 9
2.3 EPIC Model 12
2.4 E-Government to Citizen 15
2.5 SPSS 16
2.6 Hipotesis Penelitian 16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **17**
3.1 Objek Penelitian 17
3.2 Metodologi Pengumpulan Data 17
3.2.1 Jenis Data 17
3.2.2 Sumber Data 17
3.2.3 Metode Pengumpulan Data 18
3.3 Alur Penelitian 19
3.4 Populasi dan Sampel 21
3.4.1 Populasi 21
3.4.2 Sampel 22
3.5 Teknis Analisis Data 23

3.5.1 Uji Validitas 23
3.5.2 Uji Reliabilitas 24
3.5.3 Skala Pengukuran 25
3.5.4 Analisis Tabulasi Sederhana 26
3.5.5 Skor Rata-Rata 27
3.6 Instrument Penelitian 29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 34
4.1 Pelaksanaan Penelitian 34
4.2 Data Demografi Responden 34
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 38
4.3.1 Uji Validitas 38
4.3.2 Uji Reabilitas 44
4.4 Hasil Analisis Menggunakan EPIC Model 46
4.4.1 Dimensi *Emphaty* (Empati) 46
4.4.2 Dimensi *Persuation* (Persuasi) 51
4.4.1 Dimensi *Impact* (Dampak) 55
4.4.2 Dimensi *Communication* (Komunikasi) 58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 66
5.1 Kesimpulan 66
5.2 Saran 67

BAB VI DAFTAR PUSTAKA 68

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Diskominfo Sumsel.....8
Gambar 2.2 EPIC Model (AC Nielsen) 13
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....19
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....35
Gambar 4.2 Diagram Umur Responden.....36
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan Responden 37
Gambar 4.4 Grafik EPIC Model.....64

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Skala Likert 25
Tabel 3.2 Rancangan Pertanyaan Kuesioner Penelitian 29
Tabel 3.3 Kuesioner Yang Dikutip Dari Kuesioner Lain 31
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Dimensi *Emphaty* 39
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Dimensi *Persuation* 40
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Dimensi *Impact* 41
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Dimensi *Communication* 42
Tabel 4.5 Rangkuman Uji Validitas Kuesioner Penelitian 43
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Kuesioner Penelitian 45
Tabel 4.7 Uji Reabilitas Pada Masing-Masing Pernyataan Kuesioner 45
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Dimensi *Emphaty1* 47
Tabel 4.9 Frekuensi Variabel Dimensi *Emphaty2* 48
Tabel 4.10 Frekuensi Variabel Dimensi *Emphaty3* 49
Tabel 4.11 Frekuensi Variabel Dimensi *Persuation4* 51
Tabel 4.12 Frekuensi Variabel Dimensi *Persuation5* 52
Tabel 4.13 Frekuensi Variabel Dimensi *Persuation6* 53
Tabel 4.14 Frekuensi Variabel Dimensi *Impact7* 55
Tabel 4.15 Frekuensi Variabel Dimensi *impact8* 57
Tabel 4.16 Frekuensi Variabel Dimensi *Communication9* 59
Tabel 4.17 Frekuensi Variabel Dimensi *Communication10* 60
Tabel 4.18 Frekuensi Variabel Dimensi *Communication11* 61

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Kesediaan Membimbing A-1
Lampiran 2 Kartu Konsultasi B-2
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian C-3
Lampiran 4 Nilai R Tabel..... D-6
Lampiran 5 Contoh Kuesioner Responden E-7
Lampiran 6 Bahan Mentah Skripsi F-9
Lampiran 7 Tabulasi dan Hasil Pengolahan Sederhana G-12

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini media sosial telah menjadi alat komunikasi yang paling popular di Indonesia karena media sosial sangat bermanfaat untuk melakukan komunikasi, edukasi, rekreasi, promosi, dan diseminasi berinteraksi, dll. Jika merujuk pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, media sosial adalah laman atau aplikasi yang memungkinkan pengguna dapat membuat dan berbagi isi atau terlibat dalam jaringan sosial. Penggunaan media sosial di masyarakat telah mengalami peningkatan secara signifikan. Munculnya teknologi dan aplikasi baru pada kehidupan masyarakat saat ini mendukung munculnya interaksi sosial melalui media sosial (Hao, et al, 2016).

Keberadaan media sosial seperti *facebook, youtube, twitter,* atau *instagram* telah membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi terbaru terkait peristiwa atau kejadian di lingkungan sekitar ataupun lingkungan yang lebih luas. Atas dasar itulah, banyak pemerintah daerah mengunakan media sosial sebagai suatu layanan *electronic government* (*E-Government*) sebagai sarana dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dalam penerepan *E-Government*, institusi publik akan lebih responsif dan transparan, mempromosikan kemitraan pemerintah lebih efisien, dan memberdayakan warga dengan membuat pengetahuan dan sumber daya lainnya lebih dapat diakses langsung. *E-Government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk pemerintahan yang lebih baik atau untuk meningkatkan kualitas layanannya, terutama melalui penggunaan internet, sosial media, dan teknologi *web*.

Menurut survei *internetworldstats* yang dirilis pada Januari 2018, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 132,7 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, 40% di antaranya merupakan pengguna aktif media sosial. Hal ini mengakibatkan peningkatan penerapan konsep *e-government* pada pemerintah dengan media sosial. Melalui media sosial, masyarakat dapat melakukan interaksi kepada akun media sosial pemerintah daerah dalam memberikan informasi atau kritik dan saran terkait daerahnya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu Dinas di Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan yang bertugas dalam pelayanan informasi publik dan sebagai penyedia akses informasi di Provinsi Sumatera Selatan. Dalam menyampaikan informasi tentang pemerintah daerah Sumatera Selatan, Kominfo menggunakan beberapa media penyampaian, salah satunya yaitu media sosial. Media sosial yang digunakan antara lain *youtube*, *facebook*, *twitter*, dan *instagram*. Dari beberapa media sosial itu terdapat media yang aktif dan media yang kurang aktif. Media yang kurang aktif adalah youtube, *facebook*, dan *twitter* sedangkan media sosial yang paling aktif adalah *instagram*.

Media sosial instagram menawarkan cara yang lebih cepat dan tepat untuk berpartisipasi dalam pertukaran informasi. Instagram mempunyai banyak fitur yang menarik seperti berbagi like, foto/video, komentar. Tersedianya kolom komentar dapat menghasilkan komunikasi dua arah, sesama pengguna dapat memberi komentar terkait dengan foto /video yang di upload. Dari akun instagram Kominfo inilah pemerintah dapat menjangkau langsung dan cepat ke semua pihak termasuk mendorong pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk melakukan keterbukaan informasi publik sebagai jembatan untuk terjalinnya interaksi antara

pemerintah dan masyarakat untuk menyebarluaskan informasi yang terkait kegiatan atau program dan kebijakan pemerintah, menampung dan mengolah aspirasi masyarakat.

Oleh karena itu, pemerintah sebagai pengguna media sosial perlu memahami efektivitas penggunaan media sosial sebagai media dalam interaksi G2C agar dapat meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat agar lebih efisien dalam meningkatkan kinerja pelayanan media sosial sebagaimana media sosial sarana yang sangat membantu dalam memudahkan proses pelayanan publik dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

EPIC model adalah salah satu model pengukuran efektivitas media sosial untuk mengukur dampak komunikasi dari suatu media sosial yang ditinjau melalui empat dimensi kritis yaitu *Emphaty, Persuation, Impact*, dan *Communication.* Model ini digunakan untuk mengevaluasi kekuatan media sosial yang berkaitan dengan kemampuan untuk mendapatkan perhatian, mudah tidaknya dipahami, kemampuan untuk menggugah perasaan dan kemampuan untuk mempengaruhi perilaku. Kegiatan media sosial inilah yang diharapkan dapat menarik perhatian masyarakat sehingga mendapat respon yang positif dalam membantu pemeritah mencapai visi dan misinya.

Sebagai instansi yang bertugas untuk meningkatkan kualitas layanannya, terutama melalui penggunaan internet, sosial media, dan teknologi web sudah seharusnya diskominfo provinsi sumsel meningkatkan pelayanan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pada saat ini, penggunaan media sosial diskominfo provinsi sumsel belum diketahui tingkat efektivitas interaksi G2C pada media sosial instagramnya. Dalam hal ini perlu dilakukan pengukuran efektivitas

interaksi G2C pada media sosial instagram pemerintah provinsi diskominfo sumsel ini untuk mengetahui tingkat efektivitas interaksi G2C pada instagram diskominfo provinsi sumsel.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengangkat judul "Pengukuran Efektivitas Interaksi G2C Pada Media Sosial Instagram Pemerintah Menggunakan EPIC Model".

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, penulis menetapkan rumusan masalah seberapa efektif interaksi G2C pada media sosial instagram pemerintah provinsi dengan masyarakat Provinsi Sumatera Selatan melalui akun @diskominfo_sumsel?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari penetapan pertanyaan di atas, tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui efektivitas akun instagram pemerintah Provinsi Sumatera Selatan @dikominfo_sumsel sebagai interaksi dalam penerapan *e-government*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis :
    a. Penelitian ini diharapkan dapat mambantu untuk memahami suatu teori atau konsep dalam penerimaan suatu teknologi.
    b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk memahami efektivitas penggunaan media sosial pemerintah provinsi sebagai interaksi dalam meningkatkan penerapan *e-government*.
2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan interaksi G2C Provinsi Sumatera Selatan dalam penerapan *e-government* untuk kedepannya.

1.5 Batasan Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini berfungsi untuk mengarahkan serta menentukan fokus utama mengenai masalah yang akan diteliti sesuai dengan yang direncanakan. Ruang lingkup yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan.
2. Penelitian terbatas pada data yang didapat dari kuesioner yang diberikan kepada responden yang mengikuti akun instagram Kominfo Provinsi Sumatera Selatan.
3. Penelitian ini akan mengukur tingkat efektivitas interaksi G2C pada media sosial pemerintah Provinsi Sumatera Selatan @diskominfo_sumsel Provinsi Sumatera Selatan menggunakan EPIC Model.

DAFTAR PUSTAKA

Atma, U., & Yogyakarta, J. (n.d.). *EFEKTIVITAS PRODUCT PLACEMENT DALAM*. 1–13.

Ernestivita, G. (2020). *Media Promosi Produk UMKM dengan Menggunakan EPIC Model*. *7*(1), 1–14.

Fricker, R. D. (2001). A Handbook of Statistical Analyses Using Stata. In *Technometrics* (Vol. 43). https://doi.org/10.1198/tech.2001.s59

Furqon, A., Hermansyah, D., Sari, R., Sukma, A., Akbar, Y., & Aini Rakhmawati, N. (2018). *Analisis Sosial Media Pemerintah Daerah Di Indonesia Berdasarkan Respons Warganet Analysis of Local Government Social Media in Indonesia Based on Netizen Response*. 2–4.

Hanifa, F. H., Wulandari, A., & Sastika, W. (2019). *DIRECT RATING METHOD UNTUK MENGUKUR EFEKTIVITAS IKLAN MELALUI MEDIA TELEVISI (STUDI PADA IKLAN TEH PUCUK HARUM)*. *3*(2), 116–120.

Hartini, S. (2016). Efektifitas Endorsment Pada Media Sosial Instagram Pada Produk Skin Care. *Bina Insani Ict Journal*, *3*(1), 43–50.

Hasanah, N., Nugroho, L. E., Nugroho, E., & Harati, H. (2015). *Analisis Efektivitas Iklan Jejaring Sosial sebagai Media Promosi Menggunakan EPIC Model*. *2*(2), 99–110.

Magister, P., Informasi, J. S., & Informasi, F. T. (2017). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK E-GOVERNMENT (GOVERNMENT TO CITIZEN) TERHADAP PENCIPTAAN PUBLIC VALUE (STUDI KASUS : KOTA SURABAYA)*.

Pemasaran, D. M., Terapan, F. I., & Telkom, U. (2018). *No Title*. *4*(3), 942–949.

Purworini, D. (2017). Model informasi publik di era media sosial: Kajian grounded teori di pemda sukoharjo. *Komuniti: Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, *6*(1), 3–14.

Salam, A., Zeniarja, J., & Khasanah, R. S. U. (2018). Analisis Sentimen Data Komentar Sosial Media Facebook Dengan K-Nearest Neighbor (Studi Kasus Pada Akun Jasa. *Prosiding SINTAK*, 480–486.

Setiawan, H., Santoso, P., Informatika, P. T., Komputer, F. I., Indo, U., Mandiri, G., … Bulaksumur, S. Y. (2013). *MODEL OPTIMALISASI PELUANG PEMANFAATAN MEDIA JEJARING SOSIAL DALAM IMPLEMENTASI E-GOVERNANCE di INDONESIA*. *2013*(semnasIF), 147–154.

Simarmata, M. H., Ham, D., & Hukum, K. (n.d.). *dan Media Sosial untuk*

Mewujudkan Budaya Transparansi dan Pemberantasan Korupsi. *3*, 203–229.

Suryadharma, B., & Susanto, T. D. (n.d.). *Faktor Penerimaan Media Sosial Instansi Pemerintah di Indonesia*. 1–10.

Vol. 12, No. 2, Oktober 2017. (2017). *12*(2), 212–231.

https://caraharian.com/cara-menghitung-skala-likert.html

Landau, S., & Everitt, B. S. (2004). *A Handbook of Statistical Analyses using SPSS.* London: Chapman & Hall/CRC.

Leavy, P. (2017). *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches.* New York: The Guilford Press.

Alwi, I. (2015). Kriteria Empirik dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, *2*(2), 140–148. https://doi.org/10.30998/formatif.v2i2.95

Komunikasi, J., Penyiaran, D. A. N., Ilmu, F., Dan, D., Komunikasi, I., Islam, U., & Syarif, N. (2020). *@ ANIESBASWEDAN DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK (Analisis EPIC Model pada Akun Instagram @ aniesbaswedan)*.