

LAPORAN AKHIR
PENELITIAN INTERNAL DOSEN
Progam Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik



PERAN KOMUNIKASI DIGITAL DAN TRANSPARANSI DALAM
PENINGKATAN KEPERCAYAAN PUBLIK

Tim Peneliti:

Ana Kumalasari, S.A.P.,M.A.P
Junadi, S.Sos., M.Si
Shindy Putri Azmi

Dibiayai oleh:

Universitas Bojonegoro

Periode 1 Tahun Anggaran 2024/2025

Nomor Kontrak:

013 / LPPM /-LIT / UB / XI/ 2024

UNIVERSITAS BOJONEGORO

2024

HALAMAN PENGESAHAN

PROPOSAL PENELITIAN PENDANAAN PERGURUAN TINGGI

1. **Judul Penelitian** : Peran Komunikasi Digital dan Transparansi dalam Peningkatan Kepercayaan Publik
2. **Ketua Peneliti**
 - a. Nama Peneliti : Ana Kumalasari, S.A.P., M.A.P
 - b. NIDN : 0720089402
 - c. Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 - d. E-mail : anakumala30@gmail.com
 - e. Bidang Keilmuan : Social Humaniora
3. **Anggota Peneliti 1**
 - a. Nama Dosen : Junadi, S.Sos., M.Si
 - b. NIDN : 0706036901
 - c. Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 - d. E-mail :
 - e. Bidang Keilmuan : Social Humaniora
- Anggota Peneliti 2**
 - a. Nama Mahasiswa : Shindy Putri Azmi
 - b. NIM : 3632011115
 - c. Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 - d. E-mail : Shindyp109@gmail.com
 - e. Bidang Keilmuan : Sosial Humaniora
4. Jangka Waktu Penelitian : 6 Bulan
6. Lokasi Penelitian : Timur Tengah dan Afrika Utara
7. Dana Diusulkan : 3.000.000

Bojonegoro, 20 Februari 2025

Mengetahui,

Ketua LPPM Universitas Bojonegoro

Pengusul,



Laily Agustina Rahmawati, S.Si., M.Sc.
NIDN 07 2108 8601

Ana Kumalasari, S.A.P., M.A.P
NIDN. 07 2008 9402

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulillahirabbil'alamin, peneliti mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat kesehatan dan kesempatan hingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul : Peran Komunikasi Digital dan Transparansi dalam Peningkatan Kepercayaan Publik. Shalawat beriring salam peneliti hadiahkan untuk Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat Tri Darma Perguruan Tinggi dalam konteks penelitian.

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Konsep Penelitian.....	10
BAB III. METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	11
3.2 Lokasi Penelitian	11
3.3 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	11
3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	12
3.5 Analisis Data.....	12
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Hasil Penelitian	17
4.2 Pembahasan	19
BAB V. PENUTUP.....	21
5.1 Kesimpulan.....	21
5.2 Saran	21
Daftar Pustaka	22
Bukti Publish.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.1	Reliability and Validity Test.....	17
Tabel 4.2	Hasil Uji Hipotesis.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	10
-------------------------------------	----

RINGKASAN

Studi ini untuk menganalisis peran komunikasi digital dan transparansi dalam meningkatkan kepercayaan publik melalui keterlibatan masyarakat (*public engagement*). Di era digital saat ini, komunikasi yang terbuka dan transparan menjadi kunci dalam membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah atau institusi publik dengan masyarakat. Menggunakan pendekatan kuantitatif dan Structural Equation Modeling (SEM) dengan data dari 228 responden, hasil menunjukkan bahwa transparansi secara signifikan meningkatkan keterlibatan publik, sementara kepercayaan saja tidak langsung meningkatkan keterlibatan. Keterlibatan publik berperan penting sebagai mediator yang memperkuat efek transparansi dan kepercayaan terhadap efektivitas komunikasi. Temuan ini menyarankan agar pemerintah di MENA memprioritaskan strategi yang mendorong partisipasi publik bersamaan dengan transparansi untuk meningkatkan hasil komunikasi krisis. Dengan melibatkan warga secara aktif, pemerintah dapat meningkatkan manajemen krisis, memperkuat kepercayaan publik, dan mencapai komunikasi yang lebih efektif. Selain itu, transparansi terbukti memainkan peran penting dalam menciptakan akuntabilitas yang lebih baik, sementara komunikasi digital mempermudah partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Penelitian ini menyarankan agar institusi publik memperkuat strategi digital dan menjaga keterbukaan informasi untuk mendorong partisipasi publik dan meningkatkan kepercayaan jangka panjang.

Keyword : Komunikasi Digital, Transparansi, Kepercayaan Publik, Public Engagement, Komunikasi Krisis, Kawasan MENA.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang, komunikasi dan transparansi menjadi aspek krusial dalam hubungan antara pemerintah atau institusi publik dan masyarakat. Komunikasi digital, yang mencakup penggunaan teknologi informasi dan platform media sosial, telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan publik. Di satu sisi, hal ini menciptakan peluang baru untuk menjangkau lebih banyak orang, menyebarkan informasi secara cepat, dan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Di sisi lain, tuntutan masyarakat akan keterbukaan dan transparansi semakin meningkat, terutama dalam konteks akuntabilitas dan kepercayaan terhadap institusi publik.

Kepercayaan publik adalah elemen penting bagi stabilitas sosial dan keberhasilan suatu kebijakan publik. Masyarakat yang memiliki kepercayaan terhadap pemerintah cenderung lebih aktif berpartisipasi dalam program-program publik dan mendukung kebijakan yang diimplementasikan. Sebaliknya, kurangnya transparansi dan komunikasi yang buruk dapat menyebabkan keraguan, kecurigaan, bahkan penolakan dari publik. Oleh karena itu, peran komunikasi digital dan transparansi dalam memperkuat kepercayaan publik melalui keterlibatan masyarakat menjadi topik yang sangat relevan untuk diteliti.

Beberapa tahun terakhir, kawasan MENA (Timur Tengah dan Afrika Utara) telah menghadapi serangkaian krisis yang telah menyoroti peran penting komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Dari bencana alam dan pandemi hingga kerusuhan sosial-politik, krisis di kawasan MENA sering kali menggarisbawahi perlunya komunikasi yang transparan, tepat waktu, dan menarik dari administrasi pemerintah daerah (Abdolmohammadi) (Organisasi, 2020). Seiring dengan semakin lazimnya penggunaan platform digital, platform tersebut menawarkan kepada pemerintah di kawasan MENA alat yang unik untuk komunikasi krisis, yang memungkinkan penyebaran informasi yang cepat kepada khalayak yang luas (Strauß et al., 2015) (Elhersh et al., 2024). Namun, efektivitas

komunikasi krisis digital bergantung pada beberapa faktor yang saling terkait, termasuk transparansi informasi yang dibagikan, tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah, dan tingkat keterlibatan publik (Fissi et al., 2022) (Hyland-Wood et al., 2021). Memahami bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi di era digital sangat penting, terutama dalam konteks MENA, di mana kepercayaan dan keterlibatan publik terhadap otoritas pemerintah sangat bervariasi karena pengaruh politik, budaya, dan sejarah (Musa & Musa, 2023) (Zintl & Houdret, 2024).

Meskipun platform digital berpotensi, komunikasi krisis di kawasan MENA menghadapi tantangan tersendiri. Tidak seperti di kawasan lain, di mana tingkat kepercayaan publik yang tinggi sering dianggap remeh, pemerintah MENA sering kali bergulat dengan defisit kepercayaan, sebagian karena masalah sosial-politik historis dan yang sedang berlangsung (Mezran & Perteghella, 2021) (van der Meer & Jin, 2020). Transparansi dalam komunikasi digital sangat penting, karena dapat mengurangi ketidakpastian, menumbuhkan rasa tanggung jawab, dan berpotensi menjembatani kesenjangan kepercayaan antara pemerintah dan warga negara (Park & Gil-Garcia, 2022). Namun, komunikasi yang transparan sekalipun mungkin tidak memadai jika tidak melibatkan publik secara aktif, karena penelitian telah menunjukkan bahwa keterlibatan merupakan komponen penting dalam mengubah komunikasi menjadi manajemen krisis yang efektif (Satizábal et al., 2022). Dalam konteks ini, pertanyaan utamanya adalah: Bagaimana pemerintah MENA dapat memanfaatkan komunikasi digital tidak hanya untuk memberi informasi tetapi juga melibatkan dan membangun kepercayaan dengan publik selama krisis? Menangani pertanyaan ini sangat penting untuk meningkatkan hubungan pemerintah-masyarakat dan ketahanan krisis di kawasan MENA.

Pentingnya studi ini terletak pada potensinya untuk menawarkan pemahaman yang bernuansa tentang komunikasi krisis di suatu wilayah di mana kepercayaan dan transparansi secara historis telah menjadi isu yang kontroversial (Abdelhady & Lust, 2018). Platform digital menawarkan peluang bagi pemerintah MENA untuk melewati kontrol media tradisional, berkomunikasi langsung

dengan warga negara, dan berpotensi meningkatkan transparansi. Namun, agar komunikasi krisis digital efektif, komunikasi tersebut harus lebih dari sekadar menyampaikan informasi; komunikasi tersebut juga harus menumbuhkan kepercayaan publik dan mendorong keterlibatan aktif. Penelitian yang ada menggarisbawahi bahwa transparansi komunikasi digital berhubungan positif dengan kepercayaan publik dan bahwa kepercayaan sangat penting untuk komunikasi krisis yang efektif (Enria et al., 2021) (MacKay et al., 2021). Selain itu, keterlibatan publik telah terbukti memediasi efek transparansi dan kepercayaan pada efektivitas komunikasi, meningkatkan dampak pesan pemerintah dengan melibatkan warga negara secara aktif (Arshad & Khurram, 2020) (Holland et al., 2021). Namun, terdapat kesenjangan dalam memahami bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi secara khusus dalam konteks MENA, di mana nuansa budaya, sosial, dan politik dapat membentuk persepsi dan respons publik terhadap komunikasi pemerintah (Banaji & Moreno-Almeida, 2021).

Penelitian sebelumnya telah meneliti efek individual dari transparansi komunikasi digital, kepercayaan publik, dan keterlibatan publik terhadap hasil komunikasi krisis. Misalnya, Zheng (2023) dan Liu et al. (2020) menunjukkan bahwa transparansi dalam komunikasi meningkatkan kredibilitas dan kepatuhan publik, karena menyampaikan kejujuran dan akuntabilitas. Gómez-Contreras (2021) dan Christensen dan Lægreid (2020a) menekankan peran kepercayaan publik dalam manajemen krisis, dengan mencatat bahwa kepercayaan pada pemerintah sangat penting untuk kerja sama warga negara selama keadaan darurat.

Dalam konteks digital, Pramiyanti et al. (2020) (Oldeweme et al., 2021) menyoroti bahwa transparansi dapat mengurangi kecemasan publik dengan memberikan informasi yang jelas, tepat waktu, dan akurat. Namun, sementara transparansi dan kepercayaan adalah elemen dasar, penelitian terbaru menunjukkan bahwa keterlibatan publik dapat bertindak sebagai mediator utama yang memperkuat efek transparansi dan kepercayaan pada efektivitas komunikasi krisis. Jin et al. (2014) dan (Alexander, 2014) menemukan bahwa keterlibatan aktif, seperti berbagi, memberi komentar, dan memberikan umpan balik pada

postingan pemerintah, meningkatkan penyebaran dan penerimaan informasi, yang pada akhirnya meningkatkan hasil manajemen krisis. Meskipun ada wawasan ini, sebagian besar penelitian tentang komunikasi krisis digital telah dilakukan dalam konteks Barat, di mana kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah relatif stabil. Sebaliknya, kawasan MENA menghadirkan lingkungan yang unik di mana kepercayaan terhadap pemerintah sangat bervariasi, dan transparansi secara historis terbatas karena faktor politik dan budaya (Miniesy & AbdelKarim, 2021).

Selain itu, sementara studi oleh Nguyen et al. (2024) telah meneliti kepercayaan dan keterlibatan publik di kawasan MENA, hanya sedikit studi yang mengeksplorasi bagaimana variabel-variabel ini berinteraksi dengan transparansi komunikasi digital untuk memengaruhi efektivitas komunikasi krisis dalam konteks sosial-politik khusus ini. Studi ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan ini dengan berfokus pada kawasan MENA, meneliti bagaimana transparansi komunikasi digital dan kepercayaan publik secara bersama-sama memengaruhi efektivitas komunikasi krisis, dengan keterlibatan publik sebagai faktor mediasi.

Untuk mengatasi kesenjangan ini, studi ini mengusulkan pendekatan kuantitatif, menggunakan data berbasis survei untuk menilai dampak transparansi komunikasi digital dan kepercayaan publik terhadap efektivitas komunikasi krisis, dengan keterlibatan publik sebagai variabel mediasi. Model ini akan memungkinkan kita untuk memahami hubungan langsung dan tidak langsung antara variabel-variabel ini, menangkap interaksi antara transparansi, kepercayaan, dan keterlibatan dalam meningkatkan efektivitas komunikasi krisis. Kami berhipotesis bahwa transparansi komunikasi digital berdampak positif pada kepercayaan publik dan keterlibatan publik, meningkatkan persepsi efektivitas komunikasi krisis. Selain itu, kami mengusulkan bahwa keterlibatan publik memediasi hubungan antara transparansi, kepercayaan, dan efektivitas komunikasi, mengubah penerimaan informasi pasif menjadi partisipasi dan penyebaran informasi aktif.

Urgensi studi ini ditegaskan oleh krisis terkini dan yang sedang berlangsung di kawasan MENA, yang telah menyoroti kerentanan dalam komunikasi pemerintah-publik. Pandemi COVID-19, bencana alam, dan peristiwa

politik telah memberikan tuntutan yang belum pernah terjadi sebelumnya kepada pemerintah untuk berkomunikasi secara efektif dengan warga negaranya (Dzigbede et al., 2020) (Fakhruddin et al., 2020). Komunikasi krisis yang tidak memadai dapat menyebabkan misinformasi, kepanikan, dan gangguan ketertiban umum, seperti yang diamati selama beberapa krisis di kawasan tersebut. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada komunikasi krisis yang efektif, studi ini bertujuan untuk memberikan wawasan praktis kepada administrator pemerintah daerah di kawasan MENA yang dapat meningkatkan strategi komunikasi digital mereka, menumbuhkan kepercayaan publik, dan mendorong keterlibatan.

Penelitian terkini tentang komunikasi krisis sering kali berfokus pada aspek-aspek individual dari transparansi, kepercayaan, dan keterlibatan, terutama dalam konteks Barat. Studi ini muncul dengan salah satu aspek baru yaitu dengan mengintegrasikan faktor-faktor ini ke dalam satu model, meneliti saling ketergantungan mereka dalam lanskap sosial-politik spesifik kawasan MENA. Kebaruan penelitian ini juga terletak pada fokusnya pada tantangan dan peluang unik kawasan MENA dalam komunikasi krisis digital, yang menawarkan perspektif khusus kawasan yang sering kali kurang dalam literatur. Dengan mengeksplorasi bagaimana transparansi dan kepercayaan berinteraksi untuk membentuk keterlibatan dan efektivitas, studi ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih dalam dan berlandaskan konteks tentang komunikasi krisis yang mengatasi kesenjangan teoretis dan praktis.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi digital dan transparansi memengaruhi kepercayaan publik?
2. Apa saja faktor eksternal yang memediasi hubungan antara transparansi komunikasi digital, kepercayaan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis komunikasi digital dan transparansi memengaruhi kepercayaan publik
2. Untuk menganalisis apa saja faktor eksternal yang memediasi hubungan antara transparansi komunikasi digital, kepercayaan publik

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya yang membahas topik komunikasi pemerintah, teknologi informasi, dan akuntabilitas publik, khususnya dalam konteks membangun tata kelola yang baik (*good governance*).
2. Secara praktis penelitian ini bisa bermanfaat bagi institusi public atau pemerintah sebagai panduan untuk dapat meningkatkan interaksi dan partisipasi publik dalam berbagai program atau kebijakan yang dilaksanakan, sehingga tercipta hubungan yang lebih positif dan partisipatif dengan Masyarakat.
3. Untuk Universitas Bojonegoro, penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan citra penelitian di level internasional.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

a. Komunikasi Digital

Komunikasi digital merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk media sosial, situs web, dan platform digital lainnya, untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Menurut (May & Chadwick, 2003), komunikasi digital memfasilitasi keterlibatan interaktif antara pemerintah dan masyarakat, memungkinkan pertukaran informasi yang lebih cepat, transparan, dan efektif. Platform digital memungkinkan pemerintah untuk menyebarkan informasi terkait kebijakan publik, keputusan, dan program-program yang dilaksanakan, serta menerima umpan balik langsung dari masyarakat. Dalam konteks kepercayaan publik, studi yang dilakukan oleh (S. G. Grimmelikhuijsen & Meijer, 2014) menunjukkan bahwa komunikasi yang responsif dan berbasis digital dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap keandalan dan akuntabilitas pemerintah. Pemerintah yang memanfaatkan komunikasi digital dengan baik cenderung dilihat lebih transparan dan lebih mudah diakses oleh warganya, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut (Chung & Kim, 2019).

b. Transparansi Pemerintah

Transparansi telah lama diidentifikasi sebagai salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Menurut studi yang dilakukan oleh (Hood et al., 2006), transparansi berarti keterbukaan informasi pemerintah kepada publik, yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui, memahami, dan mengevaluasi tindakan pemerintah. Transparansi juga menciptakan akuntabilitas, karena pemerintah diharuskan untuk menjelaskan keputusan dan kebijakannya secara jujur dan terbuka. Beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh (S. Grimmelikhuijsen, 2012), menemukan bahwa transparansi yang diterapkan secara efektif dapat meningkatkan kepercayaan

publik, karena masyarakat merasa bahwa pemerintah bertindak secara jujur dan bertanggung jawab. Namun, penting untuk dicatat bahwa transparansi yang berlebihan atau penyampaian informasi yang kurang jelas justru dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpercayaan (Sutaryo & Tri Amanu, 2020) . Oleh karena itu, transparansi harus diimbangi dengan komunikasi yang jelas, kontekstual, dan relevan.

c. Keterlibatan Publik

Keterlibatan publik mengacu pada partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Menurut (Nabatchi & Amsler, 2014), keterlibatan publik bukan hanya mencakup pemberian informasi secara satu arah, tetapi juga melibatkan dialog dua arah yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan dan berbagi perspektif. Dalam konteks ini, komunikasi digital menjadi alat penting yang memfasilitasi interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Studi yang dilakukan oleh (Kenny et al., 2017) menekankan bahwa keterlibatan publik yang efektif dapat meningkatkan rasa memiliki dan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan publik yang dihasilkan. Pemerintah yang mampu melibatkan masyarakat secara aktif melalui platform digital dinilai lebih demokratis dan partisipatif, yang pada akhirnya dapat memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah (Mahmood et al., 2018).

Komunikasi digital dan transparansi adalah faktor penting dalam peningkatan kepercayaan publik. Penggunaan komunikasi digital memudahkan pemerintah untuk menyampaikan informasi secara cepat dan interaktif, sedangkan transparansi menciptakan akuntabilitas yang diperlukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Dalam konteks keterlibatan publik, kedua elemen ini bekerja sama untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, yang pada gilirannya memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana kombinasi optimal antara komunikasi digital dan transparansi dapat diterapkan dalam berbagai konteks pemerintahan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

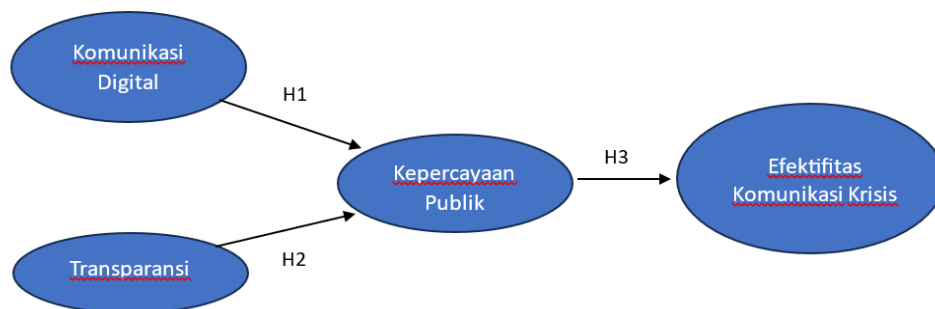
No.	Nama dan Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Variabel atau Instrumen	Hasil Penelitian
1	(Sutaryo & Tri Amanu, 2020) Transparansi Informasi Pemerintah Daerah Melalui Website : Faktor Politik atau Keuangan?	Kuantitatif	Transparansi, Politik, Keuangan (kuisisioner)	Profil kepala daerah, tingkat persaingan politik dan kemandirian daerah mempengaruhi transparansi informasi pemerintah daerah.
2	(Mahmood et al., 2018) The Role of ICT in the Transformation of Government and Citizen Trust	Kuantitatif	ICT, Transformation, Citizen trust (Kuisisioner)	Pengukuran dan perwujudan kepercayaan warga negara dalam konteks IETG memiliki banyak implikasi kebijakan dan memperluas pemahaman kita tentang bagaimana IETG dapat meningkatkan hubungan pemerintah-warga negara dan adopsi layanan digital.
3	(S. Grimmelikhuijsen & Meijer, 2014) The Effects of Transparency on the Perceived Trustworthiness of a Government Organization: Evidence from an Online Experiment	Kuantitatif - Eksperimental	Transparansi, Kepercayaan, Organisasi Pemerintah	Perubahan dalam persepsi kompetensi terjadi terutama pada kelompok warga negara dengan kepercayaan tinggi dan pengetahuan rendah sedangkan perubahan dalam persepsi kebajikan terjadi dominan pada kelompok

				warga negara dengan pengetahuan rendah dan kepercayaan rendah.
4	(Nabatchi & Amsler, 2014) Direct Publik Engagement in Local Government	Kuantitatif	Keterlibatan Publik, Pemerintah Lokal	Partisipasi publik lama dan proses keterlibatan, pertimbangan dalam keterlibatan pribadi
5	(S. Grimmelikhuijsen, 2012) Linking transparency, knowledge, and citizen trust in government: an experiment	Kuantitatif	Transparansi, pengetahuan, kepercayaan publik.	Hubungan antara transparansi dan kepercayaan dalam organisasi pemerintah ditentukan oleh campuran pengetahuan dan perasaan.

Sumber: Hasil penelitian sebelumnya diolah (2024)

2.3 Kerangka Konsep Penelitian

Gambar 2.1 Kerangka konseptual



- H1** : komunikasi digital berdampak positif pada kepercayaan publik
H2 : transparansi berdampak positif pada kepercayaan publik
H3 : Kepercayaan publik berdampak positif pada efektifitas komunikasi krisis

Transparansi komunikasi digital telah muncul sebagai elemen penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi krisis. Dalam konteks komunikasi pemerintah, transparansi mengacu pada keterbukaan, kejelasan, dan aksesibilitas informasi yang dibagikan kepada publik. Transparansi mengurangi ketidakpastian, mendorong akuntabilitas, dan memperkuat persepsi publik tentang kredibilitas pemerintah (Zheng, 2023) (de Fine Licht, 2014). El Mouloudi (2022) berpendapat bahwa komunikasi yang transparan selama krisis mengurangi ketakutan dan kecemasan publik dengan memberikan informasi yang tepat waktu dan akurat. Di era digital, transparansi telah mengambil dimensi baru, karena informasi dapat disebarluaskan dengan cepat ke khalayak luas melalui platform digital seperti media sosial, peringatan email, dan situs web resmi pemerintah. Studi telah menunjukkan bahwa ketika pemerintah transparan tentang aspek positif dan negatif dari krisis, kepercayaan publik terhadap lembaga-lembaga ini meningkat (Blind, 2007). Namun, transparansi saja mungkin tidak cukup; bagaimana informasi ini dikomunikasikan dan apakah itu mendorong keterlibatan publik sama pentingnya untuk mencapai hasil manajemen krisis yang efektif.

Pentingnya transparansi khususnya relevan di kawasan MENA, di mana faktor historis dan sosial politik telah memengaruhi sikap publik terhadap lembaga pemerintah (Al-Hujran et al., 2015). Tidak seperti kawasan dengan tingkat dasar kepercayaan publik yang tinggi terhadap pemerintah, kawasan MENA sering kali bergulat dengan skeptisisme dan ketidakpercayaan karena pengalaman masa lalu terkait terbatasnya pengungkapan informasi.

Penelitian oleh Dhaoui (2022) menyoroti bahwa komunikasi digital yang transparan dalam konteks MENA dapat menjembatani kesenjangan antara tindakan pemerintah dan harapan publik, sehingga membangun kepercayaan dari waktu ke waktu. Hal ini penting, karena komunikasi krisis yang efektif di kawasan ini mungkin bergantung pada persepsi publik bahwa pemerintah bertindak dengan integritas dan transparansi. Oleh karena itu, memahami dampak transparansi komunikasi digital terhadap kepercayaan dan keterlibatan publik sangat penting untuk mengembangkan strategi komunikasi krisis yang efektif di negara-negara MENA.

H1: Komunikasi digital berdampak positif pada kepercayaan publik.

H2: Transparansi berdampak positif pada kepercayaan publik

Kepercayaan publik terhadap pemerintah merupakan komponen penting dalam komunikasi krisis, karena memengaruhi cara warga negara memahami dan menanggapi arahan dan informasi pemerintah (Hyland-Wood et al., 2021). Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan publik terhadap kompetensi, integritas, dan keandalan lembaga pemerintah (Houston & Harding, 2013). Tingkat kepercayaan publik yang tinggi menghasilkan kerja sama publik yang lebih besar selama krisis, karena warga negara cenderung mengikuti pedoman dan berpartisipasi dalam upaya pemulihan. Dalam konteks kawasan MENA, kepercayaan terhadap lembaga pemerintah dapat sangat bervariasi, tergantung pada struktur politik, nilai-nilai budaya, dan sejarah transparansi masing-masing negara. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan publik merupakan prasyarat penting untuk efektivitas komunikasi krisis, karena memengaruhi cara warga negara menafsirkan dan bertindak berdasarkan informasi yang mereka terima (Hyland-Wood et al., 2021).

Studi tentang kepercayaan publik dalam komunikasi krisis sering kali berfokus pada peran kompetensi dan integritas pemerintah dalam membentuk sikap publik. Misalnya, Christensen dan Lægreid (2020b) dan Lee dan Li (2021) menemukan bahwa ketika pemerintah berkomunikasi secara transparan dan menunjukkan kompetensi dalam mengelola krisis, kepercayaan publik meningkat, sehingga menghasilkan kepatuhan yang lebih tinggi terhadap protokol manajemen krisis. Hal ini khususnya penting di kawasan MENA, di mana tingkat kepercayaan publik sering kali lebih rendah karena warisan historis dari transparansi yang terbatas dan inefisiensi pemerintah yang dirasakan (Nunkoo et al., 2018). Hyland-Wood et al. (2021) menekankan bahwa membangun kepercayaan dalam konteks seperti itu memerlukan komunikasi yang konsisten dan transparan yang membahas masalah publik dan melibatkan warga negara dalam proses komunikasi. Namun, kepercayaan saja mungkin tidak mengarah pada komunikasi

krisis yang efektif; interaksi antara kepercayaan dan keterlibatan publiklah yang sering kali menentukan apakah upaya komunikasi berhasil.

Efektivitas komunikasi krisis diukur dari seberapa baik warga negara memandang upaya pemerintah untuk memberi informasi, membimbing, dan mendukung mereka selama krisis. Komunikasi krisis yang efektif dikaitkan dengan informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan yang memungkinkan warga negara untuk membuat keputusan yang tepat (Comfort, 2007). Menurut Lee dan Li (2021), komunikasi krisis yang efektif menumbuhkan kepercayaan, mengurangi ketidakpastian, dan mendorong kepatuhan terhadap arahan pemerintah. West (2004) menyoroti bahwa komunikasi yang efektif harus lebih dari sekadar menyampaikan informasi; komunikasi tersebut harus mengatasi masalah publik, melibatkan warga negara dalam proses respons, dan memperkuat peran pemerintah sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan.

Di kawasan MENA, efektivitas komunikasi krisis sangat penting karena kerentanan kawasan tersebut terhadap berbagai bentuk krisis, termasuk kerusuhan politik, bencana alam, dan keadaan darurat kesehatan masyarakat. Pancic (2010) menekankan bahwa efektivitas komunikasi krisis dalam konteks ini memerlukan penanganan faktor budaya dan sosial yang unik yang memengaruhi persepsi publik. Penelitian telah menunjukkan bahwa ketika pemerintah di kawasan MENA terlibat dalam komunikasi yang transparan dan dapat dipercaya, mereka cenderung mencapai tingkat kerja sama dan ketahanan publik yang lebih tinggi (Hyland Wood et al., 2021). Namun, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian oleh Chen et al. (2020), komunikasi krisis yang efektif juga bergantung pada keterlibatan publik secara aktif, karena hal ini memungkinkan pemerintah untuk mengukur kekhawatiran publik, mengklarifikasi misinformasi, dan membangun respons publik yang lebih tangguh.

H3: Kepercayaan publik berdampak positif pada efektivitas komunikasi krisis.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Studi ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, memanfaatkan pendekatan survei lintas ilmu untuk menyelidiki hubungan antara komunikasi digital, transparansi, kepercayaan publik, keterlibatan publik, dan efektivitas komunikasi krisis dalam konteks administrasi pemerintah di kawasan MENA. Structural Equation Modeling (SEM) diterapkan untuk menguji hipotesis hubungan di antara variabel-variabel ini. SEM dipilih karena kemampuannya untuk memodelkan hubungan kompleks antara berbagai variabel, termasuk efek langsung dan tidak langsung, yang sejalan dengan tujuan studi ini untuk mengeksplorasi peran mediasi keterlibatan publik (Crăciun et al., 2023).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah kawasan MENA (Middle East dan North Africa). Lokasi ini dipilih dikarenakan ada kecenderungan angka konflik yang tinggi bahkan meningkat akhir-akhir ini.

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi target terdiri dari orang dewasa berusia 18-28 tahun dari kawasan MENA, khususnya di Afrika Utara dan Timur Tengah. Kelompok usia ini dipilih karena keterlibatan mereka yang tinggi dengan platform digital, menjadikan mereka demografi yang tepat untuk menguji efektivitas komunikasi digital. Sampel diambil dari dua subwilayah, dengan 138 responden dari Afrika Utara dan 90 dari Timur Tengah, dengan total 228 peserta. Metode pengambilan sampel menggabungkan kemudahan dan pengambilan sampel berstrata untuk memastikan representasi lintas jenis kelamin, distribusi regional, dan frekuensi keterlibatan digital. Struktur ini memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi krisis. Data dikumpulkan melalui distribusi survei daring, memanfaatkan platform

media sosial dan kemitraan regional untuk memaksimalkan partisipasi dan memastikan sampel yang beragam (Musa et al., 2023). Instrumen pengumpulan data adalah kuesioner terstruktur yang mencakup lima bagian: informasi demografi, transparansi komunikasi digital, kepercayaan publik, keterlibatan publik, dan efektivitas komunikasi krisis. Setiap variabel diukur menggunakan skala Likert 5 poin, dengan respons berkisar dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).

3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara daring selama dua bulan, dengan target responden di Afrika Utara dan Timur Tengah. Survei didistribusikan melalui berbagai saluran daring, termasuk platform media sosial, email, dan jaringan dalam organisasi regional. Format daring dipilih untuk memfasilitasi akses di seluruh populasi yang tersebar secara geografis di kawasan MENA, memastikan sampel yang beragam dan representatif. Peserta diberi tahu tentang tujuan penelitian, partisipasi sukarela mereka, dan kerahasiaan tanggapan mereka sebelum menyelesaikan survei. Untuk memastikan kualitas data, survei menyertakan item pemeriksaan perhatian untuk mengidentifikasi dan menghapus tanggapan yang tidak memperhatikan. Selain itu, tanggapan dianonimkan untuk mendorong umpan balik yang jujur dan tidak bias.

3.5 Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam tiga tahap utama: penyaringan data, evaluasi model pengukuran, dan pengujian model struktural. Semua analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS dan AMOS untuk Structural Equation Modeling (SEM). Kumpulan data disaring untuk menemukan respons yang tidak lengkap atau tidak valid. Statistik deskriptif dihitung untuk meringkas karakteristik demografis sampel, termasuk jenis kelamin, usia, frekuensi keterlibatan digital, dan wilayah. Nilai yang hilang ditangani menggunakan imputasi rata-rata, mengingat data yang hilang minimal (kurang dari 5%). Confirmatory Factor Analysis (CFA) dilakukan untuk menilai keandalan dan

validitas setiap konstruk. Konsistensi internal dievaluasi menggunakan Composite Reliability (CR) dan alfa Cronbach, dengan nilai di atas 0,70 menunjukkan keandalan yang dapat diterima. Validitas konvergen diperiksa menggunakan Rata-rata Average Variance Extracted (AVE), di mana nilai di atas 0,50 menunjukkan konvergensi yang memuaskan. Validitas diskriminan dinilai untuk memastikan bahwa konstruk berbeda satu sama lain. Model struktural dianalisis untuk menguji hipotesis hubungan antara transparansi komunikasi digital, kepercayaan publik, keterlibatan publik, dan efektivitas komunikasi krisis. SEM digunakan untuk memperkirakan dampak langsung transparansi komunikasi digital dan kepercayaan publik terhadap efektivitas komunikasi krisis, serta dampak tidak langsung yang dimediasi oleh keterlibatan publik. Kesesuaian model dievaluasi menggunakan beberapa indeks kesesuaian, termasuk statistik Chi-square (χ^2), Comparative Fit Index (CFI), Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA), dan Tucker-Lewis Index (TLI), dengan nilai CFI dan TLI di atas 0,90 dan RMSEA di bawah 0,08 yang dianggap menunjukkan kesesuaian yang baik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Statistik Deskriptif dan Karakteristik Sampel

Sampel terdiri dari 228 responden dari kawasan MENA, dengan 138 peserta dari Afrika Utara dan 90 dari Timur Tengah. Dari total responden, 80 adalah laki-laki, dan 148 adalah perempuan, semuanya berusia antara 18-28 tahun. Sebagian besar responden melaporkan tingkat keterlibatan digital yang tinggi, dengan 153 responden menunjukkan lebih dari lima interaksi per hari dengan platform digital, yang menunjukkan bahwa sampel tersebut mewakili individu yang terlibat secara digital di kawasan tersebut.

Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Constructs	Indicator	Item Loading	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Digital Communication Transparency (DCT)	Clarity of Information	DCT1 - 0.847	0.95	0.93
	Proactive Disclosure	DCT2 - 0.812		
	Openness	DCT3 - 0.824		
Public Trust (PT)	Trust in Competence	PT1 - 0.782	0.96	0.94
	Trust in Integrity	PT2 - 0.850		
	Trust in Reliability	PT3 - 0.795		
Public Engagement (PE)	Engagement Frequency	PE1 - 0.805	0.97	0.96
	Engagement Intensity	PE2 - 0.835		
	Digital Participation	PE3 - 0.835		
Crisis Communication Effectiveness (CCE)	Message Clarity	CCE1 - 0.869	0.98	0.95
	Perceived Usefulness	CCE2 - 0.860		
	Overall Satisfaction	CCE3 - 0.808		

Tabel 1 menunjukkan bahwa uji validitas dan reliabilitas mengevaluasi konstruk dalam hal pemuatan item (untuk validitas), reliabilitas komposit, dan alfa Cronbach (untuk reliabilitas). Tiga indikator untuk Transparansi Komunikasi Digital (DCT), Kejelasan Informasi (DCT1), Pengungkapan Proaktif (DCT2), dan Keterbukaan (DCT3) menunjukkan pemuatan item yang kuat (masing-masing 0,847, 0,812 dan 0,824), yang mengonfirmasi validitas konvergen. Reliabilitas komposit (0,95) dan alfa Cronbach (0,93) untuk konstruk ini melampaui ambang batas 0,7, yang menunjukkan konsistensi dan reliabilitas internal yang tinggi.

Untuk Kepercayaan Publik (PT), indikator Kepercayaan pada Kompetensi (PT1), Kepercayaan pada Integritas (PT2), dan Kepercayaan pada Keandalan (PT3) menunjukkan pemuatan item yang tinggi (0,782, 0,850, dan 0,795), yang mendukung validitas konvergen konstruk. Keandalan komposit sebesar 0,96 dan alpha Cronbach sebesar 0,94 keduanya melampaui 0,7, yang menunjukkan keandalan yang kuat.

Konstruk Keterlibatan Publik (PE) mencakup indikator Frekuensi Keterlibatan (PE1), Intensitas Keterlibatan (PE2), dan Partisipasi Digital (PE3), yang memiliki muatan item yang tinggi (0,805, 0,835, dan 0,835). Keandalan komposit sebesar 0,97 dan alpha Cronbach sebesar 0,96 menunjukkan keandalan yang sangat baik, yang mengonfirmasi bahwa konstruk diukur secara konsisten.

Indikator Efektivitas Komunikasi Krisis (CCE), Kejelasan Pesan (CCE1), Kegunaan yang Dirasakan (CCE2), dan Kepuasan Keseluruhan (CCE3) menunjukkan muatan item masing-masing sebesar 0,869, 0,860, dan 0,808, yang menunjukkan validitas konvergen yang memadai. Dengan reliabilitas komposit sebesar 0,98 dan alpha Cronbach sebesar 0,95, konstruk ini menunjukkan konsistensi dan reliabilitas internal yang tinggi.

Secara keseluruhan, semua konstruk memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, yang menegaskan bahwa model pengukurannya baik dan konstruk diukur secara akurat dengan konsistensi internal yang tinggi.

Tabel 4.2 Tabel Hasil Uji Hipotesis

H	Measured Variables	Coefficient	S.E.	C.R.	P	Finding
H1	Digital Communication Transparency → Public Engagement	0.885	0.414	2.138	0.033	Supported
H2	Public Trust → Public Engagement	0.130	0.453	0.287	0.774	Not Supported
H3	Digital Communication Transparency → Crisis Communication Effectiveness	0.453	0.491	0.924	0.356	Not Supported

Hasil pengujian hipotesis, yang disajikan dalam Tabel 2, menawarkan wawasan tentang hubungan antara transparansi komunikasi digital, kepercayaan publik, keterlibatan publik, dan efektivitas komunikasi krisis di kawasan MENA.

Setiap hipotesis dievaluasi untuk signifikansi statistik, dengan temuan utama yang dirinci di bawah ini:

H1: Transparansi komunikasi digital memiliki dampak positif dan signifikan terhadap keterlibatan publik (Koefisien = 0,885, $p = 0,033$). Hal ini mendukung hipotesis bahwa transparansi dalam komunikasi pemerintah mendorong keterlibatan publik, sejalan dengan temuan Lee dan Van de Walle (2020), yang menekankan bahwa kejelasan dan keterbukaan membangun keterlibatan warga negara.

H2: Kepercayaan publik tidak memengaruhi keterlibatan publik secara signifikan (Koefisien = 0,130, $p = 0,774$). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kepercayaan sangat penting, hal itu mungkin tidak secara langsung mengarah pada partisipasi publik yang aktif kecuali jika dikombinasikan dengan inisiatif transparansi atau keterlibatan. Hasil ini sejalan dengan Roberts (2021), yang menemukan bahwa kepercayaan saja tidak cukup untuk mendorong keterlibatan.

H3: Transparansi komunikasi digital tidak secara langsung memengaruhi efektivitas komunikasi krisis (Koefisien = 0,453, $p = 0,356$). Hal ini menunjukkan bahwa transparansi perlu dipadukan dengan keterlibatan untuk memengaruhi efektivitas komunikasi secara signifikan, karena transparansi saja mungkin tidak menjamin hasil komunikasi krisis yang efektif.

Hasilnya mengungkap wawasan kritis terhadap dinamika komunikasi krisis di kawasan MENA, menyoroti interaksi kompleks antara transparansi komunikasi digital, kepercayaan publik, keterlibatan publik, dan efektivitas komunikasi krisis.

4.2 Pembahasan

Transparansi Komunikasi Digital dan Keterlibatan Publik: Efek positif yang kuat dari transparansi komunikasi digital terhadap keterlibatan publik mendukung penelitian sebelumnya Hyland-Wood et al. (2021) dan Arshad dan Khurram (2020), yang menekankan bahwa informasi yang jelas, jujur, dan mudah diakses mendorong warga negara untuk terlibat dengan komunikasi pemerintah secara aktif. Temuan ini sangat penting dalam konteks MENA, di mana transparansi

secara historis terbatas. Dengan meningkatkan transparansi, pemerintah MENA dapat mendorong keterlibatan publik yang lebih besar, faktor penting dalam manajemen krisis yang efektif. Kepercayaan Publik dan Keterlibatan Publik: Zhang dan Feeney (2018) Bertentangan dengan ekspektasi, kepercayaan publik tidak secara langsung meningkatkan keterlibatan publik, yang menunjukkan bahwa kepercayaan saja mungkin tidak memotivasi warga negara untuk berinteraksi dengan komunikasi pemerintah secara aktif.

Hasil ini sejalan dengan (Hickmann et al., 2022), yang berpendapat bahwa faktor-faktor pendorong keterlibatan lainnya harus menyertai kepercayaan untuk memperoleh partisipasi aktif. Di kawasan MENA, kepercayaan publik saja mungkin tidak cukup karena skeptisisme historis terhadap tindakan pemerintah, dan dengan demikian, upaya tambahan untuk melibatkan warga secara langsung diperlukan. Transparansi Komunikasi Digital dan Efektivitas Komunikasi Krisis: Anehnya, transparansi komunikasi digital tidak secara langsung memengaruhi efektivitas komunikasi krisis, yang menunjukkan bahwa transparansi harus diterjemahkan menjadi keterlibatan untuk memberikan dampak yang berarti. Temuan ini sejalan dengan Zheng (2023), yang berpendapat bahwa kejelasan dan kejujuran informasi adalah dasar tetapi harus melibatkan publik agar benar-benar efektif. Di kawasan MENA, upaya transparansi harus memprioritaskan keterlibatan audiens untuk meningkatkan persepsi efektivitas komunikasi krisis El Mouloudi (2022).

Penelitian di masa mendatang dapat menggunakan desain longitudinal untuk lebih memahami bagaimana hubungan ini berkembang seiring waktu. Selain itu, penelitian ini difokuskan pada orang dewasa muda di kawasan MENA; penelitian di masa mendatang dapat memperluas sampel untuk mencakup rentang usia yang lebih luas untuk meningkatkan generalisasi. Terakhir, penelitian kualitatif dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang alasan spesifik di balik tingkat keterlibatan warga, persepsi kepercayaan, dan respons terhadap transparansi dalam komunikasi krisis.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Studi ini meneliti hubungan antara transparansi komunikasi digital, kepercayaan publik, keterlibatan publik, dan efektivitas komunikasi krisis di kawasan MENA, dengan fokus pada peran mediasi keterlibatan publik. Temuan ini menggarisbawahi bahwa, meskipun transparansi komunikasi digital dan kepercayaan publik merupakan elemen dasar komunikasi krisis yang efektif, dampaknya akan semakin kuat jika disalurkan melalui keterlibatan publik yang aktif. Transparansi digital secara signifikan meningkatkan keterlibatan publik, yang pada gilirannya memperkuat persepsi efektivitas upaya komunikasi pemerintah selama krisis. Namun, kepercayaan saja tidak menjamin keterlibatan, yang menunjukkan bahwa upaya tambahan diperlukan untuk menerjemahkan kepercayaan menjadi partisipasi publik yang dapat ditindaklanjuti. Keterlibatan publik muncul sebagai mediator penting, yang mengubah transparansi dan kepercayaan menjadi alat manajemen krisis yang efektif.

5.2 Saran

Wawasan ini menyoroti perlunya pemerintah kawasan MENA untuk mengadopsi strategi yang mendorong interaksi publik, seperti platform digital interaktif dan fitur komunikasi waktu nyata, yang mendorong warga untuk berpartisipasi aktif dalam upaya manajemen krisis. Dengan berfokus pada keterlibatan publik, pemerintah dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan warga, meningkatkan kerja sama respons krisis, dan menumbuhkan kepercayaan publik yang lebih besar dari waktu ke waktu. Temuan ini berkontribusi pada teori komunikasi krisis dengan mengilustrasikan peran mediasi penting dari keterlibatan dan menawarkan panduan praktis bagi para pembuat kebijakan kawasan MENA yang berusaha meningkatkan komunikasi krisis. Untuk penelitian di masa mendatang, memperluas sampel di berbagai kelompok usia dan melakukan studi longitudinal dapat memperdalam pemahaman tentang hubungan ini, yang membantu menyempurnakan strategi komunikasi krisis lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Chung, C. S., & Kim, S. B. (2019). A comparative study of digital government policies, focusing on E-Government acts in Korea and the United States. *Electronics (Switzerland)*, 8(11). <https://doi.org/10.3390/electronics8111362>
- Crăciun, A. F., Țăran, A. M., Noja, G. G., Pirtea, M. G., & Răcățian, R. I. (2023). Advanced Modelling of the Interplay between Public Governance and Digital Transformation: New Empirical Evidence from Structural Equation Modelling and Gaussian and Mixed-Markov Graphical Models. *Mathematics*, 11(5). <https://doi.org/10.3390/math11051168>
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: An experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 50–73. <https://doi.org/10.1177/0020852311429667>
- Grimmelikhuijsen, S. G., & Meijer, A. J. (2014). Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 137–157. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus048>
- Hood, J., Fraser, I., & McGarvey, N. E. I. L. (2006). Transparency of risk and reward in U.K. public–private partnerships. *Public Budgeting and Finance*, 26(4), 40–58. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5850.2006.00861.x>
- Kenny, S., McGrath, B., & Phillips, R. (2017). THE ROUTLEDGE HANDBOOK OF COMMUNITY DEVELOPMENT: Perspectives From Around the Globe. *The Routledge Handbook of Community Development: Perspectives from around the Globe*, 1–472. <https://doi.org/10.4324/9781315674100>
- Mahmood, M., Weerakkody, V., & Chen, W. (2018). *The Role of ICT in the Transformation of Government and Citizen Trust*. 1–23.
- May, C., & Chadwick, A. (2003). Interaction between states and citizens in the age of the Internet : “ e-government ” in the United States , Britain and the European Union. *Governance*, 16(2), 271–300.
- Musa, H. G., Kumalasari, A., & Musa, A. A. M. (2023). Social Media as a Political Platform in Africa: A Bibliometric Analysis. *Komunikator*, 15(2), 129–141. <https://doi.org/10.18196/jkm.20062>
- Nabatchi, T., & Amsler, L. B. (2014). Direct Public Engagement in Local Government. *American Review of Public Administration*, 44(4 SUPPL.). <https://doi.org/10.1177/0275074013519702>
- Sutaryo, S., & Tri Amanu, K. (2020). Transparansi Informasi Pemerintah Daerah Melalui Website: Faktor Politik Atau Keuangan? *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 20(1), 43–60. <https://doi.org/10.25105/mraai.v20i1.4619>

Published by Communication Studies

Komunikator



[About](#)
[Current](#)
[Archives](#)
[Announcements](#)
[Login](#)

 Search

[Home](#) / [Archives](#) / [Vol. 16 No. 2 \(2024\)](#) / [Articles](#)

How Digital Communication Transparency and Public Trust Shape Crisis Communication through Public Engagement

Ana Kumalasari
Universitas Bojonegoro

Hussein Gibreel Musa
University of Khartoum

Askar Garad
University of Saba Region

Silas Oghenemaro Emovwodo
Universiti Brunei Darussalam

PDF

Published
2024-11-25

Issue
[Vol. 16 No. 2 \(2024\)](#)

GOVERNING BODY

[Editorial Team](#)

[Peer Reviewers](#)

[Contact](#)

EDITORIAL POLICIES

[Focus and Scope](#)

[Open Access Policy](#)

[Peer Review Process](#)

[Publication Frequency](#)

[Publication Ethics](#)