

ABSTRAK

Nama : Sheila Andriani Kumala
NPM : 20/466829/PSP/06974
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis : Hubungan Antara Praktik *Good Governance* Terhadap Kepercayaan Publik Dengan Respon Pemerintah Selama Covid-19 Dan Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Variabel Mediasi Dan Penyediaan Informasi Yang Berkualitas Sebagai Variabel Moderasi

Tujuan penelitian ini adalah menguji dan menganalisis hubungan antara praktik *good governance* terhadap kepercayaan publik dengan menggunakan variabel respon pemerintah selama pandemi Covid-19 dan pemanfaatan media sosial pemerintah sebagai variabel moderasi dan variabel penyediaan informasi yang berkualitas sebagai variabel moderasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori berupa kuesioner *online* yang ditanggapi oleh 422 responden yang berada di Jawa Tengah, Jawa Barat, dan DIY. Pendidikan dijadikan variabel kontrol dalam penelitian ini. *Structural Equation Modeling* menjadi metode analisis data dengan bantuan aplikasi Smart PLS 3. Temuan penelitian menjelaskan bahwa penerapan praktik *good governance* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik. Variabel respon pemerintah selama pandemi Covid-19 dan pemanfaatan media sosial pemerintah memediasi secara parsial antara praktik *good governance* dan kepercayaan publik. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pemerintah menerapkan praktik *good governance* dalam merespon pandemi dan pemanfaatan media sosialnya akan dapat mendorong kepercayaan masyarakat karena adanya transparansi, responsivitas dan tanggungjawab yang jelas. Temuan lain menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang berkualitas menjadi *quasi moderation* antara pemanfaatan media sosial dan kepercayaan publik dan mempunyai hubungan yang signifikan dan negatif. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang berkualitas kurang diminati oleh masyarakat karena diduga masyarakat lebih menyukai informasi yang mempunyai kualitas buruk agar tetap mengakses media sosial yang dikelola oleh pemerintah untuk mempertahankan kepercayaannya. Sedangkan, pemoderasi untuk respon pemerintah selama Covid-19 dan kepercayaan publik termasuk dalam predictor moderation dan mempunyai hubungan yang tidak signifikan. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yang mencakup penggunaan kuesioner tertutup yang membatasi saran responden, *scope* penelitian, pengambilan data, penguatan variabel moderasi dan unit analisis untuk menjadi saran dan perbaikan dalam penelitian selanjutnya.

Kata kunci: covid-19, *good governance*, kepercayaan publik, kualitas informasi, media sosial, respon pemerintah

ABSTRACT

Name : Sheila Andriani Kumala
NPM : 20/466829/PSP/06974
Study Program : Master of Public Administration
Tittle : The Relationship Between Good Governance Practice With Government Response In Covid-19 And The Utilization Government Social Media as Mediating Variable And Providing Quality Information as Moderating Variable

The purpose of this study is to examine and analyze the relationship between good governance and public trust by using the government's response during Covid-19 pandemic and the use of government social media as a moderating variable and providing quality information as a moderating variable. This study uses quantitative with explanatory methods by online questionnaires as research instruments. Data was collected through online survey from 422 respondents in Central Java, West Java, and DIY. Education is used as a control variable in this study. Structural Equation Modeling was applied for analyze the hypothesis by using Smart PLS 3. The research findings explain that the application of good governance practices has a positive and significant relationship to public trust. The government's response during Covid-19 and the use of government social media partially mediate between good governance practices and public trust. When the government implements good governance practices in responding to the pandemic and the use of social media, it will be able to encourage public trust because of transparency, responsiveness, and clear responsibilities. Another finding shows that the provision of quality information is a quasi-moderation between the use of social media and public trust and has a significant and negative relationship. People is less interested in providing quality information because it is suspected that people prefer poor quality information to continue to access social media managed by the government to maintain their trust. Meanwhile, moderating for the government's response during Covid-19 and public trust is included in the moderating predictor and has an insignificant relationship. This study has some limitations including closed questioner that limiting suggestion from respondent, the scope of the study, data collection, strengthening of moderating variables and units of analysis to be suggestions and improvements for further research.

Keywords: covid-19, good governance, government response, public trust, quality of information, social media.