Journal Scientific of Mandalika (JSM)
https://www.ojs.cahayamandalika.com/index.php/jomla

Vol. 7, No. 7, 2026
e-ISSN: 2745-5955 | p-ISSN: 2809-0543
hh. 908-921

Pengaruh kualitas informasi dan manfaat informasi terhadap kepuasan masyarakat pada instagram kantor imigrasi kelas I TPI Denpasar

Bima Fatwa Ramadhan[1*], Kadek Jemmy Waciko[2], Ni Putu Ritra Trees Ari Kartika Hadi Saraswati[3]
[1,2,3]Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Badung
Politeknik Negeri Bali
*Corresponding Author e-mail: aabimafatwa@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the influence of information quality and information utility on public satisfaction regarding the Instagram account of the Class I TPI Denpasar Immigration Office. The study is motivated by the importance of social media as an effective public communication tool for conveying immigration service information to the public. A quantitative approach was employed, utilizing a survey method involving 100 respondents who had accessed the Class I TPI Denpasar Immigration Office's Instagram account. Data were collected via questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the aid of IBM SPSS. The results indicate that both information quality and information utility have a positive and significant effect on public satisfaction, both individually and simultaneously. Furthermore, while both variables explain a substantial portion of the variation in public satisfaction regarding the information conveyed via Instagram, the information utility variable is far more dominant. These findings demonstrate that higher quality and utility of the information provided lead to higher levels of satisfaction among the public as information users. The study offers practical implications for the Class I TPI Denpasar Immigration Office to continuously enhance the quality and utility of information shared on social media, thereby supporting effective public communication and boosting public satisfaction.*
Keywords: *Information Quality, Information Utility, Public Satisfaction, Social Media, Instagram, Immigration Office.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi dan manfaat informasi terhadap kepuasan masyarakat pada Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Penelitian dilatarbelakangi oleh pentingnya media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang efektif dalam menyampaikan informasi layanan keimigrasian kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang pernah mengakses Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan manfaat informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Selain itu, kedua variabel mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan melalui Instagram, namun variabel manfaat informasi jauh lebih dominan . Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas dan manfaat informasi yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna informasi. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar untuk terus meningkatkan kualitas dan manfaat informasi yang disampaikan melalui media sosial guna mendukung efektivitas komunikasi publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.
Kata Kunci: *Kualitas Informasi, Manfaat Informasi, Kepuasan Masyarakat, Media Sosial, Instagram, Kantor Imigrasi.*

How to Cite: Bima Fatwa Ramadhan, Kadek Jemmy Waciko, Ni Putu Ritra Trees Ari Kartika Hadi Saraswati (2026). Pengaruh kualitas informasi dan manfaat informasi terhadap kepuasan masyarakat pada instagram kantor imigrasi kelas I TPI Denpasar. *Journal Scientific of Mandalika (JSM) E-ISSN 2745-5955 | P-ISSN 2809-0543, 7*(2), 908-921.https://doi.org/10.36312/10.36312/vol4iss1pp908-921

https://doi.org/10.36312/10.36312/vol4iss1pp908-921

Copyright©2026, Author (s)
This is an open-access article under the CC-BY-SA License.

PENDAHULUAN

Media sosial telah menjadi salah satu sarana komunikasi publik yang penting bagi instansi pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat, luas, dan interaktif. Pemanfaatan media sosial tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi mengenai kebijakan dan layanan publik, tetapi juga sebagai sarana membangun transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Maulvi et al., 2023; Nainggolan, 2024). Oleh karena itu, pengelolaan media sosial pemerintah perlu memperhatikan kualitas informasi yang disampaikan agar informasi tersebut akurat, relevan, mudah dipahami, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat (Wiratama et al., 2022).

Salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar melalui platform Instagram. Akun Instagram tersebut digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi terkait layanan keimigrasian, seperti pelayanan paspor, persyaratan administrasi, kebijakan keimigrasian,

serta informasi pelayanan lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Keberhasilan penyampaian informasi melalui media sosial tidak hanya ditentukan oleh intensitas publikasi konten, tetapi juga oleh kualitas informasi dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna informasi.

Efektivitas Instagram sebagai media komunikasi publik juga dapat dilihat dari tingkat keterlibatan pengguna (*engagement*), yang tercermin melalui berbagai bentuk interaksi seperti tanda suka (*likes*), komentar, dan pembagian konten (*shares*). Tingkat *engagement* yang tinggi menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan mampu menarik perhatian, memenuhi kebutuhan informasi, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan publik secara digital (Arsandi et al., 2024; Yuan et al., 2023). Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya kualitas informasi dan manfaat informasi dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap media sosial pemerintah sebagai sumber informasi publik.

Penelitian terdahulu mengenai kualitas informasi dan manfaat informasi umumnya dilakukan pada konteks e-commerce, pemasaran digital, dan media sosial sektor bisnis, sedangkan penelitian pada media sosial instansi pemerintah, khususnya sektor pelayanan keimigrasian, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi dan manfaat informasi terhadap kepuasan masyarakat pada Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.



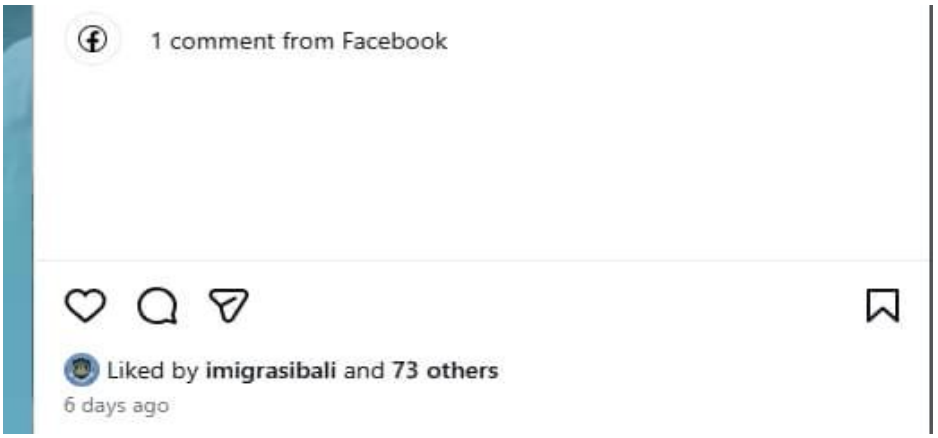
Gambar Jumlah Pengikut total Akun Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar
(Sumber Gambar : Akun Instagram Resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar)



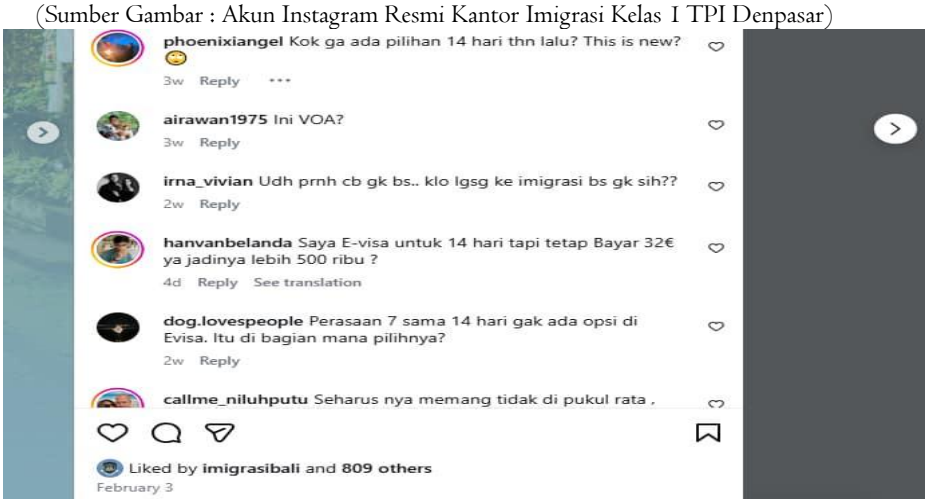
Gambar Postingan Seremonial Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar
(Sumber Gambar : Akun Instagram Resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar)



Gambar Postingan Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar
(Sumber Gambar : Akun Instagram Resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar)



Gambar Komentar dan Jumlah Suka pada Postingan Seremonial Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar
(Sumber Gambar : Akun Instagram Resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar)



Gambar Komentar dan Jumlah Suka pada Postingan Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar
(Sumber Gambar : Akun Instagram Resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar)

Berdasarkan observasi awal terhadap akun Instagram resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang memiliki sekitar 33.800 pengikut per Juli 2026, ditemukan adanya perbedaan tingkat *engagement* pada berbagai jenis konten yang dipublikasikan. Instagram dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki jumlah pengikut dan tingkat interaksi yang lebih tinggi dibandingkan media sosial lain yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Hasil observasi menunjukkan bahwa konten yang berkaitan langsung dengan layanan keimigrasian, seperti persyaratan paspor, prosedur pelayanan, jadwal layanan, dan kebijakan keimigrasian, cenderung memperoleh tingkat interaksi yang lebih tinggi dari masyarakat. Salah satu unggahan yang berisi informasi layanan keimigrasian memperoleh 810 tanda suka (*likes*) serta berbagai komentar dan pertanyaan dari pengguna. Sebaliknya, konten yang bersifat seremonial, dokumentasi kegiatan internal, maupun kegiatan protokoler umumnya memperoleh tingkat interaksi yang lebih rendah. Salah satu unggahan pada kategori tersebut hanya memperoleh sekitar 80 tanda suka dan tidak mendapatkan komentar. Perbedaan tingkat interaksi tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat lebih responsif terhadap konten yang dianggap relevan, bermanfaat, dan sesuai dengan kebutuhan informasi mereka.

Tabel Sampel Postingan Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Jenis Konten	Jumlah Postingan	Rata Rata Likes	Rata Rata Komentar	*Total Engagment*	*Engagment Rate*
Informatif Layanan	10	461,4	29,5	490,9	1,46%
Seremonial	10	70,3	0,9	71,2	0,21%

Berdasarkan hasil observasi terhadap akun Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, ditemukan perbedaan tingkat *engagement* pada berbagai jenis konten yang dipublikasikan. Konten informatif layanan memperoleh rata-rata 461,4 *likes* dan 29,5 komentar per unggahan dengan *engagement rate* sebesar 1,46%, sedangkan konten seremonial hanya memperoleh rata-rata 70,3 *likes* dan 0,9 komentar dengan *engagement rate* sebesar 0,21%. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih tertarik pada informasi yang berkaitan langsung dengan kebutuhan layanan keimigrasian, seperti persyaratan paspor, jadwal pelayanan, dan kebijakan keimigrasian.

Dalam penelitian ini, *engagement* tidak diposisikan sebagai variabel penelitian, melainkan sebagai fenomena awal yang menggambarkan adanya perbedaan respons masyarakat terhadap jenis informasi yang disampaikan. Menurut Arsandi et al. (2024), tingkat keterlibatan pengguna pada media sosial instansi pemerintah dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap relevansi dan nilai informasi yang diterima. Oleh karena itu, perbedaan tingkat *engagement* tersebut mengindikasikan bahwa kualitas informasi dan manfaat informasi yang dirasakan masyarakat dapat memengaruhi kepuasan mereka sebagai pengguna media sosial pemerintah. Informasi yang akurat, relevan, mudah dipahami, dan bermanfaat cenderung lebih mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta meningkatkan kepuasan masyarakat (Dwi et al., 2023).

Meskipun penelitian mengenai kualitas informasi dan manfaat informasi telah banyak dilakukan, sebagian besar masih berfokus pada sektor bisnis, *e-commerce*, dan situs web organisasi. Penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas informasi dan manfaat informasi terhadap kepuasan masyarakat pada media sosial instansi pemerintah, khususnya Instagram di sektor pelayanan keimigrasian, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi dan manfaat informasi terhadap kepuasan masyarakat pada Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori untuk menganalisis pengaruh Kualitas Informasi dan Manfaat Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan secara daring menggunakan Google Form dan secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan kombinasi *purposive sampling* dan *convenience (intercept) sampling*, dengan kriteria Warga Negara Indonesia yang pernah mengakses akun Instagram resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar untuk memperoleh informasi layanan keimigrasian. Variabel Kualitas Informasi diukur melalui indikator akurasi, relevansi, kelengkapan, kemudahan dipahami, dan ketepatan waktu, sedangkan variabel Manfaat Informasi diukur melalui kemampuan informasi dalam membantu memahami layanan, memenuhi kebutuhan informasi, dan mendukung pengambilan keputusan. Adapun Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan tingkat kepuasan, kesesuaian harapan, kemudahan memperoleh informasi, dan manfaat yang dirasakan. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Deskripsi Data

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan Warga Negara Indonesia yang pernah mengakses akun Instagram resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar untuk memperoleh informasi layanan keimigrasian. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin yang dilakukan secara daring melalui Google Form dan secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan kombinasi *purposive sampling* dan *convenience (intercept) sampling* untuk memastikan bahwa seluruh responden memiliki pengalaman dalam mengakses informasi pada Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Kuesioner penelitian digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Informasi (X_1), Manfaat Informasi (X_2), dan Kepuasan Masyarakat (Y). Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi dan Manfaat Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat pada media sosial Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

Karakteristik Responden

	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
I	Jenis Kelamin	Laki Laki	49	49.0
		Perempuan	51	51.0
	Jumlah		100	100.0
2	Usia	17 tahun - 30 tahun	85	85.0
		30 tahun - 65 tahun	15	15.0
	Jumlah		100	100.0

Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran mengenai profil masyarakat yang menjadi subjek penelitian. Analisis karakteristik responden dilakukan berdasarkan jenis kelamin dan usia. Informasi ini penting untuk mengetahui distribusi demografis pengguna media sosial Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sebagai sumber informasi layanan keimigrasian. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden terdiri atas laki-laki dan perempuan dengan rentang usia yang beragam. Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif yang aktif menggunakan media sosial sebagai sarana memperoleh informasi. Distribusi lengkap karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia disajikan pada tabel berikut.

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

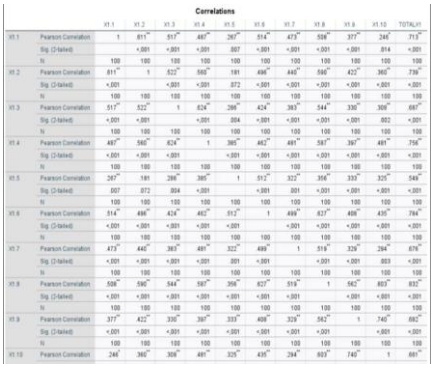
Uji Validitas

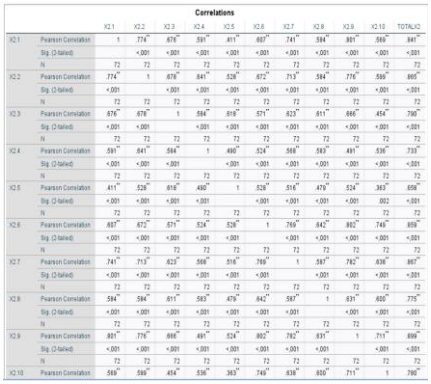
Df = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 1 arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Uji Signifikansi Untuk Uji 2 arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211

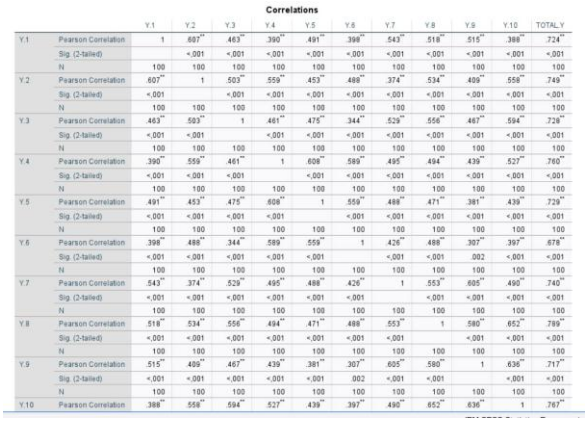
Uji Validitas , dikatakan valid apabila nilai r hitung >r table , begitu juga sebaliknya apabila nilai r hitung < r table maka tidak valid . Diketahui n total = 100 , df=n-2 , maka df adalah 98 dengan signifikansi 0,05 maka r table yaitu 0,1966

Contoh :
XI.1
r hitung = 0,713 > r table 0,196 , maka r hitung > r tabel artinya valid

hasil uji validitas xI , x2 dan x3







sumber : data diolah , 2026

Dari tabel tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r tabel berdasarkan uji signifikan 0,05 , artinya item item diatas tersebut valid

Uji Reabilitas

Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (Ghozali, 2016) . Jika nilai **Cronbach's Alpha > 0,60**, maka instrumen penelitian dinyatakan **reliabel**. Instrumen yang reliabel menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat keandalan yang baik dalam mengukur variabel penelitian. dan didapatkan
XI (Kualitas Informasi) = 0,888 > 0 ,60

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	10

X2 (Manfaat Informasi) = 0,933 > 0,60

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	10

Y (Kepuasan Masyarakat) = 0,907 > 0,60

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kualitas Informasi (X1) sebesar 0,888, variabel Manfaat Informasi (X2) sebesar 0,933, dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,907. Seluruh nilai Cronbach's Alpha tersebut lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian

dinyatakan reliabel atau memiliki tingkat keandalan yang baik , Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada variabel Kualitas Informasi, Manfaat Informasi, dan Kepuasan Masyarakat memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga instrumen penelitian dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang diteliti secara konsisten .

Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari **Kualitas Informasi (X1)**, **Manfaat Informasi (X2)**, dan **Kepuasan Masyarakat (Y)** yang masing-masing terdiri atas beberapa pernyataan yang harus dijawab oleh responden.

Penilaian jawaban responden menggunakan skala Likert lima poin, yaitu:

- Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- Setuju (S) diberi skor 4
- Netral (N) diberi skor 3
- Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian ditabulasi dan dianalisis secara deskriptif menggunakan nilai rata-rata (*mean*) untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden pada setiap indikator penelitian. Menurut **Ghozali (2021)**, statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi.

Hasil jawaban responden kemudian direkapitulasi dan dikategorikan berdasarkan interval kelas. Perhitungan interval kelas dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

P = R / K

Keterangan:

- **P** = Panjang kelas interval
- **R** = Rentang data (nilai tertinggi − nilai terendah)
- **K** = Jumlah kelas interval

Perhitungannya adalah:

R= 5−1 = 4

Jumlah kelas atau K = 5

Sehingga:

P =4 / 5 = 0,8

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka kategori penilaian jawaban responden dapat ditentukan sebagai berikut:

Tabel Kriteria dan Kategori Penilaian Jawaban Kuesioner

NO	Kriteria	Kategori Penilaian
1	1,00-1,80	Sangat Kurang Baik
2	1,81-2,60	Kurang Baik
3	2,61-3,40	Cukup Baik
4	3,41-4,20	Baik
5	4,21-5,00	Sangat Baik

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan interval kelas.

Tabel Kriteria dan Penilaian Jawaban Kuisioner Variabel Kualitas Informasi

Pernyataan		Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor	Kategori Penilaian
		5	4	3	2	1			
1	Informasi di Instagram resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar akurat	22	64	11	2	1	404	4,04	Baik
2	Saya percaya informasi di Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar	32	58	6	3	1	417	4,17	Baik
3	Informasi di instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar mudah dipahami	30	59	10	1	0	418	4,18	Baik
4	Penjelasan di instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar jelas	34	59	6	1	0	426	4,26	Sangat Baik
5	Informasi di instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI	32	60	8	0	0	424	4,24	Sangat Baik

	Denpasar lengkap								
6	Saya tidak perlu mencari informasi tambahan selain dari instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar	26	48	14	10	2	386	3,86	Baik
7	Informasi di instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sesuai kebutuhan saya	34	53	10	3	0	418	4,18	Baik
8	Informasi di instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar tepat sasaran	49	45	5	0	1	441	4,41	Sangat Baik
9	Informasi di instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar selalu mengikuti perkembangan terkini	44	50	4	1	1	435	4,35	Sangat Baik
10	Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar rutin memperbarui informasi	45	51	3	1	0	440	4,40	Sangat Baik
Jumlah Skor							4.209		Sangat Baik
Rata-rata skor								4,21	

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan hasil kuesioner

Berdasarkan hasil analisis , variabel Kualitas Informasi memperoleh jumlah skor sebesar 4.209 dengan rata-rata skor 4,21 yang termasuk kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai informasi yang disampaikan melalui Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar telah akurat, jelas, lengkap, relevan, dan tepat waktu. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah "Informasi di Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar tepat sasaran" (4,41), sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "Saya tidak perlu mencari informasi tambahan selain dari Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar" (3,86). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi telah dinilai sangat baik, sebagian masyarakat masih memanfaatkan sumber informasi lain untuk melengkapi kebutuhan informasinya.

Tabel Kriteria dan Penilaian Jawaban Kuisioner Variabel Manfaat Informasi

Pernyataan		Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor	Kategori Penilaian
		5	4	3	2	1			
1	Membantu memahami layanan keimigrasian	34	57	5	3	1	420	4,20	Baik
2	Membantu memahami prosedur alur layanan imigrasi	42	50	5	2	1	430	4,30	Sangat Baik
3	Memudahkan akses layanan	29	61	9	1	0	418	4,18	Baik
4	Mempermudah mengurus keperluan imigrasi	37	57	4	2	0	429	4,29	Sangat Baik
5	Menjawab kebutuhan informasi tentang keimigrasian	38	57	4	1	0	432	4,32	Sangat Baik
6	Membantu menyelesaikan permasalahan keimigrasian	36	55	6	1	2	422	4,22	Sangat Baik
7	Informasi bermanfaat bagi saya	38	52	6	3	1	423	4,23	Sangat Baik
8	Informasi dapat langsung digunakan	34	56	8	2	0	422	4,22	Sangat Baik
9	Membantu dalam mengambil keputusan	35	54	8	1	2	419	4,19	Baik
10	Digunakan sebagai bahan pertimbangan	32	56	9	2	1	416	4,16	Baik
Jumlah Skor							4,231		Sangat Baik
Rata-rata skor								4,23	

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan hasil kuesioner

Berdasarkan hasil analisis , variabel Manfaat Informasi memperoleh rata-rata skor sebesar 4,23 yang termasuk kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui Instagram Kantor Imigrasi Kelas I

TPI Denpasar dinilai memberikan manfaat yang tinggi bagi masyarakat dalam memperoleh informasi layanan keimigrasian. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah "Menjawab kebutuhan informasi" (4,32), sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "Digunakan sebagai bahan pertimbangan" (4,16). Temuan ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, tetapi juga dimanfaatkan sebagai salah satu dasar dalam pengambilan keputusan terkait layanan keimigrasian.

Tabel Kriteria dan Penilaian Jawaban Kuisioner Variabel Kepuasan Masyarakat

Pernyataan		Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor	Kategori Penilaian
		5	4	3	2	I			
I	Saya puas dengan kualitas informasi pada instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar	32	58	9	0	I	420	4,20	Baik
2	Saya puas dengan manfaat informasi pada instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar	37	54	8	I	0	427	4,27	Sangat Baik
3	Informasi pada instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sesuai kebutuhan saya	29	62	8	I	0	419	4,19	Baik
4	Informasi pada instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar memenuhi ekspektasi saya	32	57	10	0	I	419	4,19	Baik
5	Saya mudah mendapat informasi melalui instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar	43	51	5	I	0	436	4,36	Sangat Baik
6	Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar mudah diakses	40	52	8	0	0	432	4,32	Sangat Baik
7	Saya merasakan manfaat dari instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar	42	52	6	0	0	436	4,36	Sangat Baik
8	Informasi di instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar benar-benar membantu saya	41	52	7	0	0	434	4,34	Sangat Baik
9	Saya puas secara keseluruhan dengan kualitas dan manfaat informasi pada instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar	35	58	7	0	0	428	4,28	Sangat Baik
10	Kualitas informasi dan manfaat informasi pada instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sudah baik	36	56	7	I	0	427	4,27	Sangat Baik
Jumlah Skor							4,278		Sangat Baik
Rata-rata skor								4,28	

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan hasil kuesioner

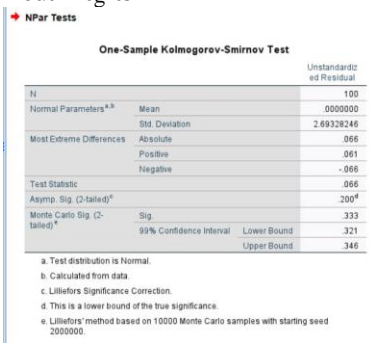
Berdasarkan Tabel diatas , dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kepuasan Masyarakat memperoleh kategori baik hingga sangat baik dengan rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,28 yang termasuk kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kualitas informasi dan manfaat informasi yang diberikan melalui media sosial resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Jawaban dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada dua pernyataan, yaitu "Saya mudah mendapat informasi" dan "Saya merasakan manfaat", yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,36 dan termasuk kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar mampu memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi serta memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "Informasi sesuai kebutuhan saya" dan "Informasi memenuhi ekspektasi saya" dengan nilai rata-rata sebesar 4,19 yang termasuk kategori Baik. Meskipun demikian, nilai tersebut tetap menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap informasi yang diberikan. Dengan demikian, secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap media sosial resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar berada pada kategori Sangat Baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas penting dilakukan karena model regresi yang baik adalah model

yang memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Oleh karena itu, dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test terhadap nilai Unstandardized Residual yang dihasilkan dari model regresi



NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.69328246
Most Extreme Differences	Absolute		.066
	Positive		.061
	Negative		-.066
Test Statistic			.066
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.200[d]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[e]	Sig.		.333
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.321
		Upper Bound	.346

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 dan *Monte Carlo Sig.* sebesar 0,333. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi dan analisis regresi linear berganda dapat dilanjutkan.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. (Ghozali ,2021)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.526	2.319		5.401	<,001		
	KUALITAS INFORMASI	.227	.111	.244	2.046	.043	.242	4.132
	MANFAAT INFORMASI	.489	.098	.594	4.975	<,001	.242	4.132

a. Dependent Variable: KEPUSASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pengujian, variabel Kualitas Informasi memiliki nilai Tolerance sebesar 0,242 dan nilai VIF sebesar 4,132. Sementara itu, variabel Manfaat Informasi memiliki nilai Tolerance sebesar 0,242 dan nilai VIF sebesar 4,132. Seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, telah memenuhi asumsi multikolinearitas

Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual (Abs_RES) terhadap variabel independen. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji Glejser adalah apabila nilai signifikansi (Sig.) masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode Glejser yang mengacu pada Glejser (1969) dengan dasar pengujian menurut Ghozali (2021).

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.780	1.376		4.927	<,001
	KUALITAS INFORMASI	-.015	.066	-.043	-.224	.824
	MANFAAT INFORMASI	-.097	.058	-.319	-1.658	.101

a. Dependent Variable: Abs_RES

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Informasi sebesar 0,824 dan variabel Manfaat Informasi sebesar 0,101, yang mana seluruhnya lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2021), analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12.526	2.319		5.401	<,001
	KUALITAS INFORMASI	.227	.111	.244	2.046	.043
	MANFAAT INFORMASI	.489	.098	.594	4.975	<,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$Y = 12{,}526 + 0{,}227X_1 + 0{,}489X_2$ .Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 12,526 mengindikasikan bahwa apabila variabel Kualitas Informasi (X_1) dan Manfaat Informasi (X_2) dianggap konstan atau bernilai nol, maka Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai sebesar 12,526. Koefisien regresi variabel Kualitas Informasi (X_1) sebesar 0,227 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Informasi akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,227 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Selanjutnya, koefisien regresi variabel Manfaat Informasi (X_2) sebesar 0,489 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Manfaat Informasi akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,489 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai koefisien regresi yang positif pada kedua variabel menunjukkan bahwa Kualitas Informasi dan Manfaat Informasi memiliki hubungan searah dengan Kepuasan Masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas informasi dan semakin tinggi manfaat informasi yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Masyarakat. Selain itu, variabel Manfaat Informasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Kualitas Informasi, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi yang lebih besar yaitu 0,489.

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah apabila nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05 atau nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2021) . Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi (X□) memiliki nilai t hitung sebesar 2,046 dengan nilai signifikansi sebesar 0,043 (< 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga hipotesis pertama diterima. Meskipun demikian, nilai signifikansi yang relatif dekat dengan batas 0,05 mengindikasikan bahwa pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat cenderung lebih lemah dibandingkan variabel lainnya dalam model penelitian. Sementara itu, variabel Manfaat Informasi (X□) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,975 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa Manfaat Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga hipotesis kedua diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin besar manfaat informasi yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

Uji F

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 96,378 dengan tingkat signifikansi < 0,001. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Informasi dan Manfaat Informasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga hipotesis ketiga diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat terhadap Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dipengaruhi oleh kombinasi kualitas informasi yang baik dan manfaat informasi yang dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, peningkatan kualitas dan manfaat informasi secara bersamaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap informasi layanan keimigrasian yang disampaikan melalui media sosial.

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,665. Hal ini berarti bahwa Kualitas Informasi dan Manfaat Informasi mampu menjelaskan variasi Kepuasan Masyarakat sebesar 66,5%, sedangkan sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,816 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Informasi dan Manfaat Informasi dengan Kepuasan Masyarakat berada pada kategori sangat kuat. Temuan ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan Kepuasan Masyarakat pada Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (t = 2,046; p = 0,043). Temuan ini menunjukkan bahwa informasi yang akurat, relevan, lengkap, mudah dipahami, dan tepat waktu mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Meskipun signifikan, nilai signifikansi yang relatif dekat dengan batas 0,05 mengindikasikan bahwa pengaruh Kualitas Informasi cenderung tidak terlalu kuat. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Ismira Febrina et al. (2024) dan

Jiang et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap media digital

.Pengaruh Manfaat Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t menunjukkan bahwa Manfaat Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ($t = 4{,}975$; $p < 0{,}001$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat informasi yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi tingkat kepuasannya terhadap Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Selain itu, Manfaat Informasi merupakan variabel yang lebih dominan dibandingkan Kualitas Informasi, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien beta terstandarisasi yang lebih besar ($\beta = 0{,}594$). Hasil ini mengindikasikan bahwa masyarakat lebih menekankan manfaat praktis informasi dalam membantu memahami prosedur, persyaratan, dan layanan keimigrasian. Temuan ini sejalan dengan penelitian Desmal et al. (2022) yang menunjukkan bahwa informasi yang bermanfaat dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan.

Pengaruh Kualitas Informasi dan Manfaat Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji F menunjukkan bahwa Kualitas Informasi dan Manfaat Informasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ($F = 96{,}378$; $p < 0{,}001$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,665 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 66,5% variasi Kepuasan Masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,816 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dan dependen. Temuan ini mendukung penelitian Li et al. (2022) serta Arsandi et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas dan manfaat informasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan respons dan kepuasan pengguna terhadap media sosial instansi pemerintah..

Implikasi Hasil Penelitian

Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai perilaku pengguna informasi dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Informasi dan Manfaat Informasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam penggunaan media sosial instansi pemerintah. Temuan penelitian ini memperkuat teori yang menyatakan bahwa informasi yang berkualitas dan memiliki manfaat yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa Manfaat Informasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Kualitas Informasi, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kepuasan masyarakat dalam konteks media sosial pemerintah.

Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar perlu terus meningkatkan kualitas dan manfaat informasi yang disampaikan melalui Instagram. Mengingat Manfaat Informasi merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi Kepuasan Masyarakat, pengelolaan konten sebaiknya lebih berfokus pada informasi yang memiliki nilai guna langsung bagi masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menyajikan informasi yang akurat, jelas, mudah dipahami, dan selalu diperbarui sesuai perkembangan layanan keimigrasian; menyediakan konten edukatif seperti panduan pembuatan paspor, persyaratan dokumen, alur layanan, biaya layanan, serta kebijakan keimigrasian terbaru; membuat konten praktis seperti daftar periksa (*checklist*) dokumen, panduan langkah demi langkah, pertanyaan yang sering diajukan (*Frequently Asked Questions/FAQ*), dan informasi jadwal layanan; serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat melalui fitur komentar, pesan langsung, dan sesi tanya jawab. Dengan demikian, Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana yang mampu membantu masyarakat memperoleh informasi layanan secara lebih efektif sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi yang diberikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi dan Manfaat Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Manfaat Informasi merupakan variabel yang lebih dominan dibandingkan Kualitas Informasi dalam memengaruhi Kepuasan Masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak hanya memperhatikan kualitas informasi yang disampaikan, tetapi juga menilai sejauh mana informasi tersebut memberikan manfaat dalam memenuhi kebutuhan informasi dan membantu memahami layanan keimigrasian.

Hasil penelitian memperkuat pentingnya penyediaan informasi yang berkualitas dan bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap media sosial instansi pemerintah. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar perlu terus mengembangkan konten yang informatif, relevan, mudah dipahami, serta memiliki nilai guna yang tinggi bagi masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan, kualitas layanan digital, interaktivitas media sosial, atau kredibilitas sumber informasi guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam penggunaan media sosial instansi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arsandi, S. A., Saputro, R. A., & Ahmad, N. (2024). Jenis dan karakteristik konten media sosial instansi pemerintah dan keterikatan pengguna. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies), 8*(1), 227–237. https://doi.org/10.25139/jsk.v8i1.6225
2. Cochran, W. G. (1963). *Sampling techniques* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
3. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
4. Desmal, A. J., Othman, M. K., Hamid, S., & Zolait, A. (2022). Exploring the information quality of mobile government services: A literature review. *PeerJ Computer Science, 8*, e1028. https://doi.org/10.7717/peerj-cs.1028
5. Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
6. Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., & Dwivedi, Y. K. (2023). Clarifying the role of e-government trust in e-government success models: A meta-analytic structural equation modeling approach. *Australasian Journal of Information Systems, 27*. https://doi.org/10.3127/ajis.v27i0.4079
7. Islam, T., Meng, H., Pitafi, A. H., Ullah Zafar, A., Sheikh, Z., Shujaat Mubarik, M., & Liang, X. (2021). Why do citizens engage in government social media accounts during COVID-19 pandemic? A comparative study. *Telematics and Informatics, 62*, 101619. https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101619
8. Jiang, G., Liu, F., Liu, W., Liu, S., Chen, Y., & Xu, D. (2021). Effects of information quality on information adoption on social media review platforms: Moderating role of perceived risk. *Data Science and Management, 1*(1), 13–22. https://doi.org/10.1016/j.dsm.2021.02.004
9. Kim, J. H. (2019). Multicollinearity and misleading statistical results. *Korean Journal of Anesthesiology, 72*(6), 558–569. https://doi.org/10.4097/kja.19087
10. Kuutila, M., Kiili, C., Kupiainen, R., Huusko, E., Li, J., Hosio, S., Mäntylä, M., Coiro, J., & Kiili, K. (2023). Revealing complexities when adult readers engage in the credibility evaluation of social media posts. *Computers in Human Behavior, 148*, 108017. https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.108017
11. Li, K., Zhou, C., Luo, X., Benitez, J., & Liao, Q. (2022). Impact of information timeliness and richness on public engagement on social media during COVID-19 pandemic: An empirical investigation based on NLP and machine learning. *Decision Support Systems, 162*, 113752. https://doi.org/10.1016/j.dss.2022.113752
12. Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). Peran media sosial bagi humas pemerintah. *Jurnal Komunikasi, 14*(1), 92–101. https://doi.org/10.31294/jkom.v14i1.11852
13. Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of Cardiac Anaesthesia, 22*(1), 67–72. https://doi.org/10.4103/aca.ACA_157_18
14. Nainggolan, R. R. E. (2024). Analisis penggunaan website dan media sosial pemerintah untuk pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 6*(1), 1–21. https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4221
15. Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy, 43*(4), 812–833. https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296
16. Pisică, D., Dammers, R., Boersma, E., & Volovici, V. (2022). Tenets of good practice in regression analysis: A brief tutorial. *World Neurosurgery, 161*, 230–239.e6. https://doi.org/10.1016/j.wneu.2022.02.041
17. Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building citizen satisfaction with e-government services: A case study of the Population Administration Information System (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 8*(3), 972–988. https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866
18. Shah, Z., & Wei, L. (2022). Source credibility and the information quality matter in public engagement on social networking sites during the COVID-19 crisis. *Frontiers in Psychology, 13*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.882705
19. Sudjanarti, D., Khabibah, U., & Wardani, T. I. (2023). Analisis efektivitas kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna media sosial Facebook dan Instagram (Studi pada konsumen produk kosmetik Wardah). *Jurnal Administrasi dan Bisnis, 17*(1), 1–11. https://doi.org/10.33795/adbis.v17i1.3231
20. Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education, 48*(6), 1273–1296. https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2
21. Trunfio, M., & Rossi, S. (2021). Conceptualising and measuring social media engagement: A systematic literature review. *Italian Journal of Marketing, 2021*(3), 267–292. https://doi.org/10.1007/s43039-021-00035-8
22. Wafudu, S. J., Kamin, Y. B., & Marcel, D. (2022). Validity and reliability of a questionnaire developed to explore quality assurance components for teaching and learning in vocational and technical education. *Humanities & Social Sciences Communications, 9*(1), Article 303. https://doi.org/10.1057/s41599-022-01306-1
23. Wiratama, P. (2022) Etika penggunaan media sosial pemerintah dalam konteks pelayanan publik. *Jurnal Komunikasi Publik, 7*(7),
24. Yavetz, G., & Aharony, N. (2022). The users' point of view: Towards a model of government information behavior on social media. *Heliyon, 8*(8), e10146. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10146

25. Yuan, Y. P., Dwivedi, Y. K., Tan, G. W. H., Cham, T. H., Ooi, K. B., Aw, E. C. X., & Currie, W. (2023). Government digital transformation: Understanding the role of government social media. *Government Information Quarterly, 40*(1), 101775. https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101775
26. Zhai, S., Li, Y. J., & Chi, M. (2022). The impact of government social media information quality on public panic during the infodemic. *Frontiers in Psychology, 13*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.908213
27. Zhao, B., Cheng, S., Schiff, K. J., & Kim, Y. (2023). Digital transparency and citizen participation: Evidence from the online crowdsourcing platform of the City of Sacramento. *Government Information Quarterly, 40*(4), 101868. https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101868