



Pengaruh Komunikasi Simentris, Komunikasi Transparan Pada Isu Vaksin Covid 19 Terhadap Hubungan Pemerintah - Warga Negara

Yudi Syahrial¹, Elizabeth Goenawan Ananto²

Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti
yudiokeh23@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 14 Januari 2022

Disetujui : 18 Januari 2022

Dipublikasikan : 24 Februari 2022

ABSTRAK

Kata Kunci :
Symmetrical communication; transparent communication; government citizen relationship; citizen knowledge; Public Engagement; Situational Theory of Problem Solving.

Tesis ini menjelaskan bagaimana pentingnya pengaruh positif dan signifikan Symmetrical Communication, Transparent Communication, Government Citizen Relationship, dan Citizens' issue specific trust, Constraint recognition, Problem recognition dan Involvement recognition. Penelitian ini menggambarkan pengaruh komunikasi simetris dan komunikasi transparan yang dilakukan dapat membantu organisasi pemerintah bagaimana tanggap terhadap masalah yang dihadapi warga negaranya dan bagaimana memberikan informasi kebijakan yang berguna untuk membuat keputusan yang tepat, dan pada akhirnya akan mendorong adanya ikatan jangka panjang antara organisasi pemerintah dengan warga negaranya sehingga memungkinkan Organisasi pemerintah dapat memahami dampak kebijakan yang telah dibuat bagi masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari pengembangan 8 (delapan) hipotesis, terdapat 7 (tujuh) temuan yang pengaruh langsung dan satu hipotesis indirect terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Ketujuh variabel dikembangkan menjadi 35 indikator pengukuran dan terdapat 8 (delapan) hipotesis diuji untuk menghasilkan desain komunikasi yang bermanfaat bagi organisasi pemerintah. Penelitian ini menggunakan 340 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Temuan penelitian dari model yang dihasilkan telah membuktikan terdapat variabel yang berpengaruh tidak langsung yakni Transparent Communication memediasi hubungan antara Symmetrical Communication dan Government Citizen Relationship.

Keywords :

Symmetrical communication; transparent communication; government citizen relationship; citizen knowledge; Public Engagement; Situational Theory of Problem Solving

ABSTRACT

This thesis explains how important the effect of positive and significant Symmetrical Communication, Transparent Communication, Government Citizen Relationship, and Citizens' issue specific trust, Constraint recognition, Problem recognition and Involvement recognition are. This thesis describes the effect of symmetrical communication and transparent communication that can help government organizations how to respond to the problems faced by their citizens and how to provide policy information that is useful for making the right decisions, and it will encourage long-term bonds between government organizations and citizens. country so as to enable government organizations to understand the impact of policies that have been made on society This thesis shows from the whole development of 8 (eight) hypotheses, there are 7 (seven) findings that have a direct effect and one indirect hypothesis has a positive and significant effect. The seven variables were developed into 35 measurement indicators and there were 8 (eight) hypotheses tested to produce useful communication designs for government organizations. This study used 340 respondents who were sampled in this study. The findings of this research show that the

entire from the development of 8 (eight) hypotheses related to the direct effect proved to have a completely positive significant effect and/or the hypothesis is proven. From the resulting model, it has been proven that a number of variables that have an indirect effect, namely Transparent Communication, mediate the relationship between Symmetrical Communication and Government Citizen Relationship.

PENDAHULUAN

Virus Corona 2019 kini menyebar dari orang-orang, termasuk orang-orang tanpa gejala dari jaringan yang melakukan kontak dengan lebih banyak orang, terutama orang yang pertama yang terinfeksi (*Christakis et al, 2010*). Disinilah peran instansi pemerintah berfungsi menjembatani krisis kesehatan global ini melalui tindakan komunikatif dan hubungan pemerintah dengan masyarakat ketika masalah melanda. Intansi pemerintah dalam masyarakat demokratis memainkan peran penting dalam mengelola peristiwa bencana termasuk bencana alam atau buatan manusia. Ketika terjadi bencana, lembaga pemerintah berusaha melindungi warga yang terkena dampak dan membangun kembali masyarakat dan bangsa dengan bantuan cepat (*Sapu dan Sha, 2013*). Namun orang-orang OTG yang sama ini mungkin berperan dalam memperlambat penyakit karena orang ini dapat menyebarkan intervensi positif seperti mencuci tangan dan menjaga jarak fisik dengan menunjukkannya kepada banyak orang (*Kim et al.2015*).

Memperlambat penularan virus selama pandemi membutuhkan perubahan perilaku yang signifikan. Berbagai aspek konteks sosial dan budaya mempengaruhi tingkat dan kecepatan perubahan perilaku. Jejaring sosial dapat meningkatkan penyebaran perilaku yang berbahaya dan berfaedah selama epidemi, dan efek ini dapat menyebar melalui jaringan dan orang sekitarnya. Koordinasi antar individu, komunitas, dan pemerintah untuk memerangi penyebaran penyakit mengirimkan sinyal kuat atas kerjasama dan nilai-nilai bersama, yang dapat memfasilitasi reorganisasi kelompok luar dan dalam kelompok sebagai satu komunitas dengan tujuan yang sama. Tindakan kooperatif ini sudah berlangsung dalam pandemi saat ini (*Dovidio, et al, 2017*). Biasanya, krisis nasional menimbulkan pertanyaan yang menantang tentang peran pemerintah dalam melindungi warganya. Kegagalan dalam menangani bencana secara efektif mengakibatkan krisis tambahan bagi lembaga pemerintah. PR pemerintah juga menghadapi tantangan yang berbeda dibandingkan dengan organisasi swasta karena dipengaruhi oleh struktur sosial dan dinamika kekuasaan seperti politik, tingkat pengawasan media yang lebih ketat (*Kerudung dan Anthony, 2017*). Tidak seperti penelitian komunikasi krisis di sektor swasta yang berfokus pada reputasi manajemen demi melindungi citra dan faedah, lebih penting bagi pemerintah untuk melayani kepentingan publik.

Pada Desember 2019 virus corona baru (SARS-Cov-2) muncul, dan dalam tiga bulan, virus telah menyebar lebih dari 18.000 kasus dan menyebabkan 4.291 kematian di 114 negara, membuat Organisasi kesehatan Dunia menyatakan pandemi global yang berdampak pada krisis kesehatan global, dan krisis ini memerlukan perubahan perilaku skala besar, serta meninggalkan beban psikologis yang signifikan pada seseorang. Sebaliknya, pandemi global juga dapat menciptakan peluang untuk mengurangi prasangka agama dan etnis.

Secara historis, penyakit menular bertanggung jawab atas jumlah kematian manusia terbesar. Persepsi ancaman ini dapat menunjukkan bagaimana orang cenderung melihat dan menanggapi ancaman dan risiko selama pandemi dan konsekuensi hilir untuk pengambilan keputusan dan hubungan antar kelompok. Salah satu respon emosional

sentral pandemi adalah rasa takut. Emosi negatif yang dihasilkan dari ancaman dapat menular, dan rasa takut dapat membuat ancaman tampak lebih dekat. Suatu meta-analisis menemukan bahwa sasaran ketakutan dapat berguna dalam beberapa situasi, tetapi tidak pada situasi lain: atraktif rasa takut membuat seseorang mengubah perilakunya, jika seseorang merasa mampu menghadapi ancaman, atau sebaliknya mengarah ke reaksi defensif ketika seseorang merasa tidak berdaya untuk bertindak. Pada akhirnya, akan menunjukkan bahwa daya tarik rasa takut yang kuat menghasilkan perubahan perilaku drastis ketika seseorang merasakan faedah, sedangkan daya tarik rasa takut yang kuat dengan faedah rendah menghasilkan tingkat respons defense terbesar. Tantangan lainnya adalah ketika orang sering menunjukkan bias optimisme: keyakinan bahwa hal-hal buruk cenderung menimpa diri sendiri daripada orang lain. Bias optimisme berguna untuk menghindari emosi negatif yang dapat membuat orang menyepelekan kemungkinan tertular penyakit karena mengabaikan peringatan kesehatan masyarakat. Strategi komunikasi harus mencapai keseimbangan menerobos bias optimisme tanpa menimbulkan perasaan cemas dan takut yang berlebihan (Vanbel et al,2020).

Ketika pemerintah mengalami sejumlah masalah terkait bencana, mengidentifikasi evolusi publik adalah bagian penting dari strategi manajemen yang efektif (Grunig dan Repper, 1992). Segmentasi publik terbukti bermanfaat sebagai strategi awal untuk memahami karakteristik publik yang aktif dalam krisis (Kim, Ni dan Sha., 2008). Pengelolaan komunikasi antara pemerintah dan seluruh warga dengan menerapkan definisi humas dalam setting pemerintahan. Pemerintah dalam krisis harus memperhatikan dan memahami perilaku komunikatif masyarakat sebagai hasil krisis. Saat menghadapi krisis tertentu, praktisi disektor publik perlu merencanakan program komunikasi dengan memahami opini publik secara tepat dengan mengukur ekspresi opini warga Negara terhadap isu tertentu dan organisasi publik. Hal ini sangat berguna bagi humas pemerintah sebab warga Negara dalam demokrasi diharapkan untuk berpartisipasi dalam pemerintahannya (Grunig, 2008). Warga dalam hubungan masyarakat pemerintah menjadi sumber peluang dan tantangan dari hubungan pemerintah-publik yang efektif (Hong, Park, Lee dan Park 2012).

Pendirian dan pengelolaan swadana, berbeda dengan sektor lain seperti sektor swasta atau korporasi dan sektor sosial atau organisasi nirlaba dalam organisasi sektor publik, harus mempertimbangkan nilai-nilai warga negara dalam keputusannya (Liu, Horsley dan Levenshus, 2010). Merujuk pada karakteristik lingkungan sektor publik dan pentingnya komunikasi pemerintah, oleh sebab itu, perlu mengembangkan tindakan komunikatif publik dalam krisis (Chon et al, 2019). Organisasi disektor publik seperti pemerintah negara bagian atau federal dan lembaga lain yang menerapkan kesehatan perawatan, militer atau infrastruktur sipil menempati posisi bilateral penting dalam mengelola perangkat publik dan layanan yang melibatkan negara seperti keselamatan publik dan pendidikan (Shafritz, Russell dan Borick, 2015). Organisasi di sektor publik mengalami benturan sistem nilai yang lebih kaku di antara konstituen strategis yaitu publik dan pemangku kepentingan karena nilainya kurang selaras dibandingkan dengan organisasi di swasta. Karena itu, organisasi sektor publik harus mengembangkan struktur formal yang mencakup kepentingan publik misalnya fungsi hubungan masyarakat atau urusan publik. Disamping budaya informal dan sistem nilai bersama, seperti manajemen inklusif dan komunikasi simetris yang selaras dengan konstituen eksternal. Partisipasi dari konstituen strategis penting untuk komunikasi sektor publik yang sukses. Terlepas dari pentingnya partisipasi warga, komunikasi dengan seluruh populasi tetap menjadi peran dan hal yang menegangkan karena publik berkisar dari reseptif hingga apatis.

Dalam masalah apapun perlu untuk mengidentifikasi publik, aktif, sadar, laten dan nonpublik. Kecuali kondisi pribadi terpenuhi yakni pengakuan individu terhadap situasi bermasalah-individu tidak berkomunikasi (*Grunig dan Kim, 2017; 2011*). Ini yang membuat komunikator sektor publik pekerjaannya membutuhkan perhatian dan tindakan publik. Tanpa partisipasi sukarela dari konstituennya atau keseluruhan populasi operasionalnya, akan gagal mendapatkan legitimasi dan sumber daya. Namun pembentukan warga negara dan publik yang peduli dan partisipasi terhadap organisasi sektor publik tetap menjadi teka-teki (*Chon et al, 2020*).

Penekanan pada partisipasi warga negara dalam pengambilan keputusan dan manajemen administrasi, komunikasi pemerintah menjadi salah satu fungsi manajerial inti yang memfasilitasi akses warga dan pertukaran informasi. Peran penting komunikasi pemerintah dalam konteks komunikasi internal organisasi, efektivitas layanan, dan strategi komunikasi (*Ho et al., 2017, 2010; Alon Barkat et al., 2017*). Pemberian informasi publik kepada warga mempengaruhi persepsi dan sikapnya terhadap pemerintah, seperti kepercayaan pemerintah, efektifitas layanan, dan legitimasi (*Charbonneau, et al, 2015; Grimmelikhuijen et al, 2015*). Komunikasi pemerintah sangat penting untuk memastikan akuntabilitas pemerintah dan pemerintahan yang demokratis (*Lee et al, 2021*).

H1 Secara teoritis, dasar komunikasi simetris adalah pandangan dunia yang menganggap komunikasi sebagai interaksi informasi dan dialog etis dimana dua atau lebih system, membentuk sistem kepercayaan, nilai, penilaian, evaluasi, pilihan dan perilaku dalam pendekatan simbiosis dan sinergis (*Grunig, et al., 2002*). Komunikasi simetris merupakan penggunaan strategis inisiatif dan program pemerintah untuk memfasilitasi kepercayaan, keterbukaan, proses horizontal, timbal balik, negosiasi, resolusi konflik, dan dialog antar pemangku kepentingan (*Alon et al., 2017; Water et al, 2012*). Lebih spesifiknya lagi, dalam konteks sector publik, komunikasi simetris bukan hanya terkait penyampaian informasi kebijakan dan membahas isu-isu publik, tetapi juga tentang ekosistem komunikatif dimana para pemangku kepentingan dapat menghasilkan dan bertukar pendapat dan pengetahuannya sebagai cara menuju makna kolektif dan pengambilan keputusan (*Horsley et al., 2010; Waymer et al., 2013*).

Sementara itu, rendahnya kepercayaan warga negara terhadap pemerintah dan penilaian kinerja publik yang rendah, lembaga publik semakin menerapkan konsep dan praktik transparansi sebagai solusi dan intervensi untuk mencapai tujuan yang diinginkan, seperti akuntabilitas, legitimasi, dan kepercayaan. Banyak yang percaya bahwa transparansi mendorong kemampuan, motivasi dan kesempatan warga negara untuk mengkaji dan memahami apa yang terjadi dalam organisasi publik (*Heald et al., 2012; Raynaers et al, 2012; Meijer et al, 2013*).

Penerapan strategis komunikasi pemerintah, seperti komunikasi simetris dan transparan, memfasilitasi kualitas hubungan yang tinggi antara organisasi pemerintah dan warga negara. Komunikasi simetris dapat bertindak secara tidak langsung pada kualitas hubungan melalui peran mediasi komunikasi transparan yang berhubungan dengan proses pemeliharaan hubungan pemerintah-warga negara. Komunikasi simetris merupakan prasyarat penting dalam pemeliharaan hubungan dengan meningkatkan kepercayaan, komitmen, toleransi, timbal balik, kolaborasi, dan Kerjasama antar konstituen, komunikasi yang transparan mempengaruhi kemampuan dan/atau motivasi individu untuk mengundang perilaku informasi dan partisipasi dalam menanggapi pemerintah. Pesan komunikasi seperti argument, bukti faktual, pengungkapan tambahan yang diperlukan dalam proses pemeliharaan hubungan (*Grimmelikhuijsen et al, 2015, 2012*;

Rawlins et al. 2008; *Men et al.*, 2014). Paparan tersebut tampak peran mediasi komunikasi transparan menunjukkan bahwa konstituen yang mempraktikkan komunikasi simetris lebih besar kemungkinan untuk terlibat dalam proses komunikasi transparansi yang dapat mengubah informasi pemerintah yang jujur, partisipasi, substansial, dan tepat waktu menjadi kenyataan dan berdampak pada kehidupan warga negara.

Pemerintah dapat meningkatkan transparansi dengan memberikan informasi yang relevan kepada warga negara tentang prosedur, fungsi, keputusan dan kinerja pemerintah secara tepat waktu, bermanfaat, dan komprehensif (*Grimmelikhuijsen et al.*, 2015; *Piotrowski, et al* 2007). Warga negara dapat memfasilitasi transparansi melalui upaya komunikatif pemerintah dengan mengaktifkan dan mempromosikan ketersediaan, aksesibilitas, diseminasi, visibilitas, dan pemahaman informasi kebijakan pemerintah, yang dapat meningkatkan kualitas pemerintahan partisipatif, deliberatif, dan kolaboratif (*Piotrowski et al.*, 2007; *Reynaers et al.*, 2012). Komunikasi bertujuan untuk mencapai transparansi organisasi, yakni penggunaan informasi substansial, partisipasi dan akuntabilitas. Informasi yang substansial menyangkut jumlah dan jenis informasi yang diperlukan pemangku kepentingan. Informasi yang benar, dapat dipahami, dan bermanfaat serta memenuhi kebutuhan informasi semua pihak atau pemangku kepentingan yang terlibat dibutuhkan untuk mencapai transparansi. Partisipasi mengacu pada keterlibatan pemangku kepentingan, interaksi, dan umpan balik dalam mengidentifikasi secara efektif dan memperoleh informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan (*Rawlins.*,2012). Sulit untuk mencapai transparansi organisasi tanpa mengundang pemangku kepentingan untuk terlibat dan memenuhi kebutuhan informasinya. Komunikasi yang transparan dapat menjadi mekanisme yang sangat baik untuk membuka jalan bagi perbaikan lebih lanjut dari hubungan pemangku kepentingan, legitimasi proses kebijakan dan keputusan, dan reputasi organisasi (*Piotrowski et al.*, 2007; *Bingham et al.*, 2005; *Reynaers et al.*, 2012). Tanpa komunikasi yang transparan, efektivitas komunikasi simetris oleh pemerintah dalam membina hubungan yang berkualitas akan terbatas atau kurang layak.

Membangun dan memelihara hubungan yang berkualitas antara organisasi dan konstituen, strategis sangat penting untuk mengimplementasikan inisiatif dan program pemerintah secara efektif (*Ho et al.*, 2017; *Grimmelikhuijsen et al.*, 2015; *Ni et al.*, 2011). Organisasi harus mempertahankan hubungan dengan pemangku kepentingannya untuk mencapai tujuan organisasi. dari perspektif ini, dasar dari hubungan warga Negara – organisasi adalah saling pengertian dan saling menghormati yang menopang pertukaran kebutuhan dan pemenuhan yang saling berkelanjutan (*Hung et al.*, 2005). Secara khusus, fungsi strategis mengelola interaksi, keterlibatan, dan hubungan dengan *key publik*, seperti warga Negara, komunikasi pemerintah secara signifikan mempengaruhi tanggapan persepsi, kognitif, emosional dan perilaku publik (*Liu et al.*, 2012; *Waters et al.*, 2012; *Waymer.*,2013)

Perspektif relational diterapkan pada literature hubungan warga negara menyangkut pengelolaan hubungan pemangku kepentingan secara efektif untuk saling pengertian dan manfaatnya bagi pihak yang berkepentingan (*Ledingham et al.*, 2001; *Gelders et al.*, 2007; *Bruning et al.*, 2000; *Grunig et al.*, 2006). Hubungan pemerintah – warga negara sebagai proses komunikasi untuk mempertahankan partisipasi dan kolaborasi yang saling menguntungkan (*Gelders et al.*, 2007; *Yang et al.*, 2011). Warga Negara adalah wajah dan mitra hidup dari organisasi pemerintah sebab warga Negara menyampaikan makna dan sinyal terkait aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pemangku kepentingan lain yang berinteraksi dengan pemerintah. Oleh karena itu

hubungan pemerintah –warga Negara dapat berfungsi sebagai mekanisme komunikasi untuk membantu pemerintah meningkatkan kepercayaan publik, menciptakan interaksi dan keterlibatan pemangku kepentingan yang lebih besar, dan meningkatkan nilai-nilai tata kelola demokrasi secara substansial dan tepat waktu (*Bruning et al., 2000; Yang et al., 2011*). Paparan tersebut menunjukkan hubungan warga Negara untuk meningkatkan kepercayaan warga Negara kepada pemerintah dengan membina hubungan yang baik. Mengingat bagaimana isu-isu nasional berhubungan dengan pemerintah, kualitas hubungan dengan warga Negara dapat mengatasi masalah nasional. Dengan demikian hubungan warga Negara yang nyata berpengaruh positif terhadap kepercayaan publik.

Dalam Teori Situasional Pemecahan Masalah (STOPS), pengenalan masalah, pengenalan keterlibatan, dan pengenalan kendala digunakan oleh variabel situasional untuk memprediksi perilaku komunikatif (*Kim, et al, 2010*). Ketika individu merasakan masalah dan hubungan pribadi dengan masalah, perilaku komunikatif warga Negara meningkat (*Ni dan Kim, 2009*). Dalam teori situasional pemecahan masalah, pengenalan masalah didefinisikan sebagai ketidaksesuaian persepsi antara keadaan yang diharapkan dan yang dialami dalam situasi tertentu yang menghasilkan perasaan tidak nyaman tentang ketidaksesuaian yang dialami seseorang dalam hidup (*Kim et al, 2010*). Warga juga merasakan hubungan pribadi dengan isu-isu nasional. Keterlibatan pengakuan didefinisikan sebagai hubungan yang dirasakan antara diri dan masalah (*Kim dan Grunig, 2011*). Ketika, individu merasakan hambatan kecil dalam masalah, dirinya lebih cenderung menggunakan perilaku komunikatif untuk memecahkan masalah yang diberikan. Pengenalan kendala menurut STOPS didefinisikan sebagai orang merasa bahwa hambatan dalam situasi yang membantasi kemampuannya untuk melakukan sesuatu tentang situasi. Kepercayaan warga Negara pada isu-isu terkait pemerintah dapat mengurangi pengakuan kendala warga negara, hal ini berarti pengaruh kepercayaan pada masalah terhadap pemerintah akan mengurangi kendala warga Negara mengenai isu-isu nasional terhadap pemberdayaan dan hubungan dengan masyarakat. Selain itu pengenalan masalah dan keterlibatan dikonseptualisasikan sebagai hasil dari pengurangan masalah dari warga Negara.

METODE

Penelitian ini mengacu pada hasil studi *Lee et al., 2021* dan *Chon et al, 2020* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dimana penyajiannya berupa angka-angka dengan hasil analisis yang diuraikan berbentuk narasi. Menurut *Sugiyono (2018)* desain penelitian harus spesifik, jelas dan rinci, ditentukan secara matang sejak awal, menjadi metode penelitian. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Unit analisis dalam penelitian ini mengacu pada tingkat kesatuan data yang dikumpulkan selama tahap analisis data selanjutnya (*Sekaran dan Bougie., 2018*). Dari unit individu tersebut selanjutnya akan dijadikan sampel penelitian dan dari sampel tersebut diperoleh data yang digunakan dalam satu rentang waktu atau bersifat *cross sectional*. Unit analisis dan observasi dalam penelitian ini adalah masyarakat luas, khususnya Jabotabek. Desain penelitian ini bersifat pengkajian hipotesis yang bertujuan untuk menganalisis *symmetrical communication, transparent communication* pada *citizens' issue-specific trust* terhadap *government citizen relationship*. Dikarenakan

penelitian ini akan menguji hipotesis, maka rancangan penelitian yang digunakan adalah *Hypotheses testing*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018). Statistik deskriptif merupakan penjabaran jawaban responden yang bertujuan untuk memberikan jawaban atau deskriptif suatu data yang ditinjau dari nilai rata-rata (mean), simpangan baku (standard deviation), nilai minimum (min), dan nilai maksimum (max). Nilai *mean* adalah nilai rata-rata yang didapat dari jawaban responden terhadap indikator variabel yang diteliti. Nilai standar deviasi adalah nilai yang menunjukkan variasi dari jawaban responden yang telah terkumpul (Sekaran, 2017).

Dalam penelitian ini mean adalah nilai rata-rata dari keseluruhan responden sedangkan standar deviasi merupakan variasi dari jawaban responden. Apabila nilai standar deviasi yang diberikan mendekati nol maka semakin tidak bervariasi jawaban responden, namun apabila standar deviasi yang diberikan menjauhi nol maka jawaban responden semakin bervariasi. Nilai minimum adalah jawaban (skala) terendah yang dipilih responden dan nilai maksimum adalah jawaban (skala) tertinggi yang dipilih oleh responden.

Analisis deskriptif dalam bab ini akan membahas beberapa tahap penjelasan yakni tahap awal untuk menganalisis kecenderungan respon atau tanggapan dari responden terhadap masing-masing variabel penelitian kearah positif atau negatif, bagian pembahasan hasil temuan penelitian terkait dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian apakah sesuai atau tidak dengan teori, selanjutnya penjelasan mengenai analisis pembahasan yang berhubungan dengan hasil temuan penelitian.

Analisis hasil dan interpretasi dilakukan berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis. Tujuan dari pengujian hipotesis ini adalah untuk menolak hipotesis nol (H_0) sehingga hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis model persamaan struktural (SEM) yang merupakan suatu metode statistik yang paling sesuai untuk penelitian ini, dimana estimasi dilakukan secara bertahap. Tahap awal melakukan teknik confirmatory factor analysis dan selanjutnya full structural equation model merupakan syarat utama yang harus dilakukan sebelum pengujian hipotesis teori confirmatory factor analysis dengan nilai regression weight, dimana pengambilan keputusan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $p\text{-value} \leq 0.05$ maka H_0 ditolak atau H_a didukung, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel.
2. Jika $p\text{-value} > 0.05$ maka H_0 diterima atau H_a tidak didukung, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel

Tujuan dari metode ini adalah untuk memprediksi perubahan – perubahan dalam variabel terikat yaitu dependent atau *criterion variable* yang dikaitkan dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam sejumlah variabel bebas atau independent atau prediktor variable (Sekaran.,2003). Adapun batas toleransi kesalahan (α) yang digunakan adalah 5% (0,05). Hasil pengujian hipotesis dengan membandingkan antara nilai t dengan nilai estimasi koefisien beta (β) disusun pada tabel 1

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian pengaruh langsung

Hipotesis	Standardized Estimate	p-value	Keputusan
H1 : Terdapat pengaruh positif dari <i>Symmetrical communication</i> terhadap <i>transparent communication</i>	0,762	0,000	H1 diterima
H2 : Terdapat pengaruh positif dari <i>Symmetrical communication</i> terhadap <i>Government citizenship relationship</i>	0,389	0,000	H2 diterima
H3 : Transparent Communication memediasi pengaruh dari <i>Symmetrical communication</i> terhadap <i>Government citizenship relationship</i>	0,308	0,001	H3 diterima
H4: Terdapat pengaruh positif dari <i>Government citizenship relationship</i> terhadap <i>Citizen issue specific trust</i>	0,913	0,000	H4 diterima
H5: Terdapat pengaruh negatif dari <i>Citizen issue specific trust</i> terhadap <i>constraint recognition</i>	-0,409	0,000	H5 diterima
H6: Terdapat pengaruh positif dari <i>Citizen issue specific trust</i> terhadap <i>problem recognition</i>	0,343	0,000	H6 diterima
H7: Terdapat pengaruh positif dari <i>Citizen issue specific trust</i> terhadap <i>involvement recognition</i>	0,602	0,000	H7 diterima
H8 : Terdapat pengaruh positif dari <i>transparent communication</i> terhadap <i>Government citizenship relationship</i>	0,404	0,000	H8 diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Hipotesis 1

Hipotesis pertama menguji pengaruh *Symmetrical communication* terhadap *transparent communication*, dimana bunyi hipotesa nol (H_0) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut :

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh positif *Symmetrical communication* terhadap *transparent communication*

H_{a1} : Terdapat pengaruh positif *Symmetrical communication* terhadap *transparent communication*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel *Symmetrical communication* terhadap *transparent communication* adalah sebesar $0.000 < 0,05$ yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Symmetrical communication* terhadap *transparent communication*. Sementara nilai *standardized estimate* adalah 0,762 yang menunjukkan bahwa besar dan arah dari pengaruh dari *Symmetrical communication* terhadap *transparent communication* adalah positif. Ketika terjadi kenaikan pada *Symmetrical communication* maka *transparent communication* akan meningkat.

Hipotesis 2

Hipotesis kedua menguji pengaruh *Symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship*, dimana bunyi hipotesa nol (H_0) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut :

H_{02} : Tidak terdapat pengaruh positif *Symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship*

H_{a2} : Terdapat pengaruh positif *Symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh variabel *Symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship* adalah sebesar $0.000 < 0,05$ yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *Symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship*. Sementara nilai *standardized estimate* adalah 0.389 yang menunjukkan bahwa besar dan arah dari pengaruh dari *Symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship* adalah positif. Ketika terjadi kenaikan pada variabel *Symmetrical communication* maka variabel *government citizen relationship* akan meningkat.

Hipotesis 3

Hipotesis menguji pengaruh *transparent Communication* dalam memediasi pengaruh dari *Symmetrical communication* terhadap *Government citizenship relationship*, dimana bunyi hipotesa nol (H_0) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut :

H_{08} *Transparent communication* tidak dapat memediasi pengaruh *Symmetrical communication* terhadap *Government citizenship relationship*

H_{a8} : *Transparent communication* dapat memediasi pengaruh *Symmetrical communication* terhadap *Government citizenship relationship*

Dari hasil pengujian hipotesa diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh mediasi *transparent communication* terhadap pengaruh *Symmetrical communication* terhadap *Government citizenship relationship* adalah 0,01 dengan nilai pengaruh sebesar 0,308. Hal ini mengunjukkan bahwa *Transparent communication* dapat memediasi pengaruh *Symmetrical communication* terhadap *Government citizenship relationship* sehingga hipotesis ke tiga dalam penelitian ini dapat didukung

Hipotesis 4

Hipotesis keempat menguji pengaruh *Government citizenship relationship* terhadap *Citizen issue specific trust*, dimana bunyi hipotesa nol (H_0) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut :

H_{04} : Tidak terdapat pengaruh positif *Government citizenship relationship* terhadap *Citizen issue specific trust*

H_{a4} : Terdapat pengaruh positif *Government citizenship relationship* terhadap *Citizen issue specific trust*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa diketahui bahwa nilai signifikan untuk hubungann antara variabel *Government citizenship relationship* terhadap *Citizen issue*

specific trust adalah sebesar $0.000 < 0,05$ yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *Government citizenship relationship* terhadap *Citizen issue specific trust*. Sementara nilai *standardized estimate* adalah 0,913 yang menunjukkan bahwa besar dan arah dari pengaruh dari *Government citizenship relationship* terhadap *Citizen issue specific trust* adalah positif. Ketika terjadi kenaikan pada variabel *Government citizenship relationship* maka variabel *Citizen issue specific trust* akan meningkat

Hipotesis 5

Hipotesis kelima menguji pengaruh negatif dari *Citizen issue specific trust* terhadap *constraint recognition*, dimana bunyi hipotesa nol (H_0) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut :

H_{05} : *Citizen issue specific trust* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *constraint recognition*

H_{a5} : *Citizen issue specific trust* memiliki pengaruh negatif terhadap *constraint recognition*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel *Citizen issue specific trust* terhadap *constraint recognition* adalah sebesar $0.000 < 0,05$ yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *Citizen issue specific trust* terhadap *constraint recognition*. Sementara nilai *standardized estimate* adalah -0,409 yang menunjukkan bahwa besar dan arah dari pengaruh dari *Citizen issue specific trust* terhadap *constraint recognition* adalah negatif . Ketika terjadi kenaikan pada variabel *Citizen issue specific trust* maka variabel *constraint recognition* akan berkurang.

Hipotesis 6

Hipotesis keenam menguji pengaruh *Citizen issue specific trust* terhadap *problem recognition* , dimana bunyi hipotesa nol (H_0) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut :

H_{06} : Tidak terdapat pengaruh positif *Citizen issue specific trust* terhadap *problem recognition*

H_{a6} : Terdapat pengaruh positif *Citizen issue specific trust* terhadap *problem recognition*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel *Citizen issue specific trust* terhadap *problem recognition* adalah sebesar $0.000 < 0,05$ yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *Citizen issue specific trust* terhadap *problem recognition* . Sementara nilai *standardized estimate* adalah 0,343 yang menunjukkan bahwa besar dan arah dari pengaruh dari *Citizen issue specific trust* terhadap *problem recognition* adalah positif. Ketika terjadi kenaikan pada variabel *Citizen issue specific trust* maka variabel *problem recognition* akan meningkat.

Hipotesis 7

Hipotesis ketujuh menguji pengaruh *Citizen issue specific trust* terhadap *involvement recognition* , dimana bunyi hipotesa nol (H_0) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut :

H_{07} : Tidak terdapat pengaruh positif *Citizen issue specific trust* terhadap *involvement recognition*

H_{a7} : Terdapat pengaruh positif *Citizen issue specific trust* terhadap *involvement recognition*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel *Citizen issue specific trust* terhadap *involvement recognition* adalah sebesar $0.000 < 0,05$ yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *Citizen issue*

specific trust terhadap *involvement recognition*. Sementara nilai *standardized estimate* adalah 0,602 yang menunjukkan bahwa besar dan arah dari pengaruh dari *Citizen issue specific trust* terhadap *involvement recognition* adalah positif. Ketika terjadi kenaikan pada variabel *Citizen issue specific trust* maka variabel *involvement recognition* akan meningkat.

Hipotesis 8

Hipotesis kedelapan menguji pengaruh *transparent communication* terhadap *Government citizenship relationship*, dimana bunyi hipotesa nol (H_0) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut :

H_{03} : Tidak terdapat pengaruh *transparent communication* terhadap *Government citizenship relationship*

H_{a3} : Terdapat pengaruh positif *transparent communication* terhadap *Government citizenship relationship*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel *transparent communication* terhadap *Government citizenship relationship* adalah sebesar $0.000 < 0,05$ yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *transparent communication* terhadap *Government citizenship relationship*. Sementara nilai *standardized estimate* adalah 0,404 yang menunjukkan bahwa besar dan arah dari pengaruh dari *transparent communication* terhadap *Government citizenship relationship* adalah positif. Ketika terjadi kenaikan pada variabel *transparent communication* maka variabel *Government citizenship relationship* meningkat.

Hipotesis 1 : Pengaruh *Symmetrical communication* terhadap *transparent communication*

Hipotesis pertama menguji pengaruh dari *Symmetrical communication* terhadap *transparent communication*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *Symmetrical communication* terhadap *transparent communication*. Hal ini menunjukkan bahwa *Symmetrical communication* yang baik akan meningkatkan *transparent communication*. Hal ini dapat terjadi karena *Symmetrical communication* sendiri merupakan penggunaan strategis inisiatif dan program pemerintah untuk memfasilitasi kepercayaan, keterbukaan, proses horizontal, timbal balik, negosiasi, resolusi konflik, dan dialog antar pemangku kepentingan. Dengan melakukan *symmetrical communication* pemerintah dapat meningkatkan transparansi dengan memberikan informasi yang relevan kepada masyarakat tentang prosedur, fungsi, keputusan, dan kinerja pemerintah secara tepat waktu, bermanfaat, dan komprehensif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Ko (2021) yang menunjukkan adanya pengaruh dari *Symmetrical communication* terhadap *transparent communication*.

Hipotesis 2: Pengaruh *Symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship*

Hipotesis kedua menguji pengaruh dari *Symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship*. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa *Symmetrical communication* terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *government citizen relationship*. Dari hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan dari *Symmetrical communication* akan dapat meningkatkan *government citizen relationship*. Hal ini dapat terjadi karena *symmetrical communication* merupakan upaya komunikasi yang memfasilitasi kepercayaan, keterbukaan, proses horizontal, timbal balik, negosiasi, resolusi konflik, dan dialog antar pemangku kepentingan dan hal tersebut akan membuat terciptanya kondisi saling mempercayai yang akan membentuk komitmen, toleransi,

timbal balik, kolaborasi, dan kerjasama antar konstituen dan hal tersebut akan membentuk terciptanya hubungan antara pemerintah dan warga negara yang semakin baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Ko (2021) yang menunjukkan adanya pengaruh dari *Symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship*.

Hipotesis 3 : *Transparent communication* memediasi pengaruh dari *symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *transparent communication* dapat memediasi pengaruh dari *symmetrical communication* terhadap *government citizen relationship*. Hal ini menunjukkan bahwa *symmetrical communication* dapat mempengaruhi *government citizenship relationship* dengan melibatkan variabel *transparent communication*, dengan kata lain, *symmetrical communication* yang dilakukan pemerintah dapat meningkatkan transparansi dengan memberikan informasi yang relevan kepada warga tentang prosedur, fungsi, keputusan, dan kinerja pemerintah secara tepat waktu, bermanfaat, dan komprehensif selanjutnya transparansi yang terbentuk akan dapat membentuk *government citizenship behavior*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Lee dan Koo (2021) yang menunjukkan bahwa *transparent communication* dapat dipengaruhi oleh *symmetrical communication* yang selanjutnya dapat membentuk *government citizenship relationship*.

Hipotesis 4 : Pengaruh *government citizen relationship* terhadap *citizens' issue-specific trust toward government*

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa *government citizen relationship* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *citizens' issue-specific trust toward government*. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang baik antara pemerintah dan rakyat akan dapat meningkatkan *citizens' issue-specific trust toward government*. Hal ini dapat terjadi karena hubungan yang baik antara pemerintah dan warga negara memungkinkan warga untuk lebih memahami dan mengetahui apa yang dikerjakan pemerintah dan sehingga hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kepercayaan warga terhadap negara. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chon et al (2020) yang menunjukkan adanya pengaruh dari *government citizen relationship* terhadap *citizens' issue-specific trust toward government*.

Hipotesis 5 : Pengaruh *citizens' issue-specific trust toward government* terhadap *constrain recognition*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *citizens' issue-specific trust toward government* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *constrain recognition*. Hasil ini menunjukkan semakin tinggi *citizens' issue-specific trust toward government* maka *constrain recognition* akan semakin rendah. Hal ini dapat terjadi karena ketika warga memiliki kepercayaan bahwa pemerintah dan lembaga terkait melakukan hal yang tepat, maka hal tersebut akan mengurangi keterbatasan yang dirasakan individu dalam melakukan sesuatu terkait sebuah isu. Dalam konteks penelitian ini dapat dikatakan bahwa kepercayaan yang tinggi bahwa pemerintah melakukan hal yang tepat dalam penanganan Covid-19 akan mengurangi kemampuan individu tersebut untuk bertindak seperti menyebarkan informasi ke orang lain terkait isu Covid-19. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chon et al (2020) yang menunjukkan adanya pengaruh dari *citizens' issue-specific trust toward government* terhadap *constraint recognition*.

Hipotesis 6 : Pengaruh *citizens' issue-specific trust toward government* terhadap *problem recognition*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *citizens' issue-specific trust toward government* memiliki pengaruh positif terhadap *problem recognition*. Hasil ini menunjukkan bahwa *citizens' issue-specific trust toward government* akan dapat meningkatkan *problem recognition* dari individu. Hasil ini terjadi karena *problem recognition* sendiri terkait dengan keyakinan individu bahwa tindakan harus dilakukan untuk mengatasi sebuah masalah yang timbul. Ketika responden merasa percaya kepada pemerintah yang menganggap Covid 19 merupakan masalah yang serius, maka individu tersebut juga akan merasa bahwa masalah ini juga merupakan masalah yang berdampak pada dirinya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee et al (2019) yang menunjukkan bahwa kepercayaan terkait isu akan mendorong meningkatkan *problem recognition* dari individu yang lebih tinggi

Hipotesis 7 : Pengaruh *citizens' issue-specific trust toward government* terhadap *involvement recognition*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *citizens' issue-specific trust toward government* memiliki pengaruh positif terhadap *involvement recognition*. Hasil ini menunjukkan bahwa *citizens' issue-specific trust toward government* akan dapat meningkatkan *problem recognition* dari individu. Hasil ini terjadi karena *involvement recognition* sendiri terkait dengan keyakinan individu merasa memiliki keterkaitan dengan situasi tertentu.

Ketika responden merasa percaya kepada pemerintah yang menganggap Covid 19 merupakan masalah yang serius, maka individu tersebut juga akan lebih merasa terlibat dalam sebuah isu. Dalam konteks ini individu yang merasa lebih terlibat dalam isu yang sama yang dihadapi pemerintah akan merasa bahwa dirinya terlibat dalam hal mengatasi isu ini karena merasa hal tersebut juga masalah yang dihadapinya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee et al (2019) yang menunjukkan bahwa kepercayaan terkait isu akan mendorong meningkatkan *involvement recognition* dari individu yang lebih tinggi.

Hipotesis 8 : Pengaruh *transparent communication* terhadap *government citizen relationship*

Hipotesis kedelapan menguji pengaruh dari *transparent communication* terhadap *government citizen relationship*. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa *transparent communication* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *government citizen relationship*. Dari hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan dari komunikasi yang transparan akan dapat meningkatkan *government citizen relationship*. Hal ini dapat terjadi karena komunikasi yang transparan mempengaruhi kemampuan dan motivasi individu untuk lebih mau aktif atau berpartisipasi dalam menanggapi pesan komunikasi pemerintah yang diperlukan untuk proses pemeliharaan hubungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Ko (2021) yang menunjukkan adanya pengaruh dari *transparent communication* terhadap *government citizen relationship*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pengolahan data yang dilakukan pada untuk menganalisis pengaruh *symmetrical communication*, *transparent communication*, *citizens' issue-specific trust toward government* dan *government citizen relationship*, *constrain recognition*, *problem recognition*, *involvement recognition* serta bab sebelumnya, maka kesimpulan hipotesis penelitian yang dapat ditarik sebagai berikut:

1. *Symmetrical communication* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *transparent communication*.

2. *Symetrical communication* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *government citizen relationship*
3. *Transparent Communication* memediasi pengaruh dari *symetrical communication* terhadap *government citizenship relationship*
4. *Government citizen relationship* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *citizens' issue-specific trust toward government*.
5. *Citizens' issue-specific trust* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan dari *toward government* terhadap *constrain recognition*.
6. *Citizens' issue-specific trust toward government* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *problem recognition*.
7. *Transparent communication* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *government citizen relationship*
8. *Citizens' issue-specific trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *involvement recognition*.

SARAN

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan tingkat efektivitas komunikasi pemerintah yang barangkali berbeda secara signifikan dengan persepsi, sikap, dan pengetahuan warga yang mengembangkan komunikasi simetri dan transparansi diantara konstituen yang berkaitan dengan peningkatan hubungan pemerintah-masyarakat.
2. Penelitian berikutnya memanfaatkan peran mediasi komunikasi transparan yang menunjukkan bahwa konstituen yang mempraktikkan komunikasi simetris untuk terlibat dalam proses komunikasi transparan dapat mengubah informasi pemerintah yang jujur, partisipatif, substansial dan tepat waktu menjadi kenyataan dan berdampak bagi kehidupan masyarakat.
3. Penelitian kedepannya juga dapat mempertimbangkan penelitian longitudinal dan eksperimental atau kasus control untuk mendapatkan hubungan kausal yang memberikan gambaran lebih lengkap tentang sejauh mana komunikasi kebijakan dalam tata kelola vaksinasi dan pelayanan publik.

Penelitian berikutnya dapat menyertakan variabel lainnya seperti Citizen Knowledge, public service, public performance, risk communication termasuk metodologi eksperimental untuk mengklarifikasi hubungan sebab akibat yang memberikan dasar teoritis yang lebih kuat

1. untuk penelitian yang ada sebagai konsekuensi dari *government citizen relationship* (Lee dan Ko, 2021).

DAFTAR PUSTAKA

- Afifi, W. A., Morgan, S. E., Stephenson, M. T., Morse, C., Harrison, T., Reichert, T., & Long, S. D. (2006). *Examining the decision to talk with family about organ donation: Applying the theory of motivated information management. Communication Monographs*, 73(2), 188–215.
- Aggerholm, H.K.; Thomsen, C. *Legitimation as a particular mode of strategic communication in the public sector*. Int. J. Strategy. Commun. 2016, 10, 195–206.
- Alon-Barkat, S.; Gilad, S. *Compensating for poor performance with promotional symbols: Evidence from a survey experiment*. J. Public Adm. Res. Theory 2017, 27, 661–675.

- Avery, E. J. (2017). *Public information officers' social media monitoring during the Zika virus crisis, a global health threat surrounded by public uncertainty*. *Public Relations Review*, 43(3), 468–476.
- Bingham, L.B.; Nabatchi, T.; O'Leary, R. *The new governance: Practices and processes for stakeholder and citizen participation in the work of government*. *Public Adm. Rev.* 2005, 65, 547–558.
- Blendon, R.; Benson, J.; Morin, R.; Altman, D.; Brodie, M.; Brossard, M. Changing attitudes in America. In *Why People Don't Trust Government*; Nye, J., Zelikow, P., King, D., Eds.; Harvard University Press: Cambridge, MA, USA, 1997; pp. 205–216.
- Bruning S. D., J. A. Ledingham (1999), —*Relationships between organizations and publics: Development of a multi-dimensional organization-public relationship scale*||, *Public relations review*, 25(2): 157-158.
- Bruning, S.D.; Ledingham, J.A. *Perceptions of relationships and evaluations of satisfaction: An exploration of interaction*. *Public Relat. Rev.* 2000, 26, 85–95.
- Charbonneau, É.; van Ryzin, G.G. *Benchmarks and citizen judgments of local government performance: Findings from a survey experiment*. *Public Manag. Rev.* 2015, 17, 288–304.
- Chon M. G. (2019). —*Government public relations when trouble hits: exploring political dispositions, situational variables, and government–public relationships to predict communicative action of publics*||, *Asian Journal of Communication*, 29(5): 424-440.
- Chon M. G., E. Fondren (2019), —*Seeing a crisis through colored glasses: How partisan media leads to attribution of crisis responsibility and government trust*||, *Journal of Public Affairs*, 19(4): e1950
- Chon M. G., H. Park (2019), —*Predicting Public Support for Government Actions in a Public Health Crisis: Testing Fear, Organization-Public Relationship, and Behavioral Intention in the Framework of the Situational Theory of Problem Solving*||, *Health Communication*, 1-11.
- Chon M. G., H. Park (2020), "*Social media activism in the digital age: Testing an integrative model of activism on contentious issues*", *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 97(1): 72-97.
- Chon, M. G., Lee, H., & Kim, J. N. (2020). Values of Government Public Relations for a Rocky Road to Participatory Democracy: Testing *Public Engagement, Empowerment, and Serenity Hypothesis in Public Sector Communication*. *Partecipazione e conflitto*, 13(2), 1110-1131.
- Cook, F.L.; Jacobs, L.R.; Kim, D. *Trusting what you know: Information, knowledge, and confidence in social security*. *J.Politics* 2010, 72, 397–412.
- Da Cruz, N.F.; Tavares, A.F.; Marques, R.C.; Jorge, S.; de Sousa, L. *Measuring local government transparency*. *PublicManag. Rev.* 2016, 18, 866–893.
- Denhardt R. B., J. V. Denhardt (2009), *Public administration: An action orientation*, Boston, MA: Wadsworth.
- Dredze, M., Broniatowski, D. A., & Hilyard, K. M. (2016). *Zika vaccine misconceptions: A social media analysis*. *Vaccine*, 34(30), 3441.
- Edwards A. (1998), —*Towards an informed citizenry*||, in I. Th. M, Snellen, W. B. H. J. van de Donk (eds.), *Public Administration in an Information Age: A Handbook*, Amsterdam, The Netherlands: IOS Press, pp. 191-205.

- Eisenman, D. P., Cordasco, K. M., Asch, S., Golden, J., & Glik, D. (2007). *Disaster planning and risk communication with vulnerable communities: Lessons from Hurricane Katrina*. *American Journal of Public Health*, 97(Suppl 1), S109–S115.
- Freimuth, V., Linnan, H. W., & Potter, P. (2000). *Communicating the threat of emerging infections to the public*. *Emerging Infectious Disease*, 6(4), 337–347.
- Fung, A. *Putting the public back into governance: The challenges of citizen participation and its future*. *Public Adm. Rev.* 2015, 75, 513–522.
- Gelders, D.; Bouckaert, G.; van Ruler, B. *Communication management in the public sector: Consequences for public communication about policy intentions*. *Gov. Inf. Q.* 2007, 24, 326–337.
- Gelders, D.; Ihlen, O. *Government communication about potential policies: Public relations, propaganda or both?* *Public Relat. Rev.* 2010, 36, 59–62.
- Grimmelikhuijsen, S.G.; Meijer, A.J. *Does Twitter increase perceived police legitimacy?* *Public Adm. Rev.* 2015, 75, 598–607.
- Grimmelikhuijsen, S.G.; Meijer, A.J. *Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment*. *J. Public Adm. Res. Theory* 2014, 24, 137–157.
- Grunig J. E. (1997), —*A situational theory of publics: Conceptual history, recent challenges and new research*||, *Public relations research: An international perspective*, 3: 48.
- Grunig J. E. (2009), —*Paradigms of global public relations in an age of digitalization*||, *PRism*, 6(2): 1-19.
- Grunig J.E., J.-N. Kim (2017), "*Publics approaches to health and risk message design and processing*", in *Oxford Research Encyclopedia of Communication*.
- Grunig J.E., J.-N. Kim (2017), "*Publics approaches to health and risk message design and processing*", in *Oxford Research Encyclopedia of Communication*.
- Grunig, J. E. (1984). *Organizations, environments, and models of public relations*. *Public Relations Research & Education*, 1, 6–29.
- Grunig, J. E. (1992). *Excellence in Public Relations and Communication Management*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, J. E. (2008). *Public relations management in government and business*. In M. Lee(Ed.),
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York, NY: Holt, Rinehart and Winston.
- Grunig, J. E., & Repper, F. C. (1992). *Strategic management, publics, and issues*. In J. E. Grunig(Ed.), *Excellence in public relations and communication management* (pp. 117–157). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, J.; Dozier, D.; Grunig, J. *Excellent Public Relations and Effective Organizations*, 1st ed.; Routledge: New York, NY, USA, 2002; ISBN 9781410606617.
- Grunig, J.E. *Furnishing the edifice: Ongoing research on public relations as a strategic management function*. *J. Public Relat. Res.* 2006, 18, 151–176.
- Grunig, L. A., Grunig, J. E., & Dozier, D. M. (2002). *Excellence in public relations and communication management: A study of communication management in three countries*. London: Routledge.
- Heald, D. *Why is transparency about public expenditure so elusive?* *Int. Rev. Adm. Sci.* 2012, 78, 30–49.

- Ho, A.T.-K.; Cho, W. *Government communication effectiveness and satisfaction with police performance: A large-scale survey study*. Public Adm. Rev. 2017, 77, 228–239.
- Hon L. C., J. E. Grunig (1999), *Guidelines for measuring relationships in public relations, Gainesville, FL: The Institute for Public Relations*.
- Horsley, J.S.; Liu, B.F.; Levenshus, A.B. *Comparisons of U.S. government communication practices: Expanding the government communication decision wheel*. Commun. Theory 2010, 20, 269–295.
- Huang Y. H. (2001), —*OPRA: A cross-cultural, multiple-item scale for measuring organization- public relationships*||, Journal of Public Relations Research, 13(1): 61-90.
- Huang, Y.-H. *Values of public relations: Effects on organization-public relationships mediating conflict resolution*. J. Public Relat. Res. 2009, 13, 265–301.
- Hung, C.F. *Exploring types of organization–Public relationships and their implications for relationship management in public relations*. J. Public Relat. Res. 2005, 17, 393–426.
- Illia, L., & Lurati, F. (2006). Stakeholder perspectives on organizational identity: Searching for a relationship approach. Corporate Reputation Review, 8(4), 293–304.
- Illia, L., & Lurati, F. (2008). Starbucks—The challenge of the global market: The entrance into the Swiss market. Madrid, Spain: Instituto de Empresa.
- Im, T.; Cho, W.; Porumbescu, G.; Park, J. *Internet, trust in government*,
- Jin, Y., Liu, B.F. and Austin, L.L. (2014), —*Examining the role of social media in effective crisis management: the effects of crisis origin, information form, and source on publics' crisis responses*||, Communication Research, Vol. 41 No. 1, pp. 74-94.
- Jin, Y., Pang, A., & Cameron, G. T. (2012). *Toward a publics-driven, emotionbased conceptualization in crisis communication: Unearthing dominant emotions in multi-staged testing of the Integrated Crisis Mapping (ICM) Model*. Journal of Public Relations Research, 24(3), 266–298.
- Ki, E. J., J.-N., Kim, and J. A. Ledingham (2015), *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations, UK: Routledge*.
- Kim J.-N., A. Krishna (2014), —*Publics and lay informatics: A review of the situational theory of problem solving*||, Annals of the International Communication Association, 38(1): 71-105.
- Kim J.-N., J. E. Grunig, and L. Ni (2010), —*Reconceptualizing the communicative action of publics: Acquisition, selection, and transmission of information in problematic situations*||, International Journal of Strategic Communication, 4: 126-154.
- Kim J.-N., L. Ni, (2013), —*Two types of public relations problems and integrating formative and evaluative research: A review of research programs within the behavioral, strategic management paradigm*||, Journal of Public Relations Research, 25(1): 1-29.
- Kim, J.-N., Grunig, J. E. (2011). *Problem solving and communicative actions: A situational theory of problem solving*. Journal of Communications, 61(1), 120-149.
- Kim, J.-N., Grunig, J., & Ni, L. (2010). *Reconceptualizing the communicative action of publics: Acquisition, selection, and transmission of information in problematic situations*. International Journal of Strategic Communication, 4, 126-154

- Krishna, A. (2017). *Poison or prevention? Understanding the linkages between vaccine-negative individuals' knowledge deficiency, motivations, and active communication behaviors*. *Health Communication*, 33(9), 1–9.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Coping and adaptation*. In W. D. Gentry (Ed.), *The handbook of behavioral medicine* (pp. 282–325). New York, NY: Guilford.
- Ledingham, J.A. *Government-community relationships: Extending the relational theory of public relations*. *Public Relat. Rev.* 2001, 27, 285–295.
- Lee, D.-W.; Kwon, G.-H. *The effect of risk communication on the acceptance of policies for high-risk facilities in South Korea: With particular focus on the mediating effects of risk perception*. *Int. Rev. Adm. Sci.* 2019, 85, 337–355. [CrossRef]
- Lee, T. D., & Ko, M. C. (2021). *The Effects of Citizen Knowledge on the Effectiveness of Government Communications on Nuclear Energy Policy in South Korea*. *Information*, 12(1), 8.
- Li, M.; Zhao, J. *Gaining acceptance by informing the people? Public knowledge, attitudes, and acceptance of transportation policies*. *J. Plan Educ. Res.* 2017, 39, 166–183.
- Liu B. F., J. S. Horsley, and A. B. Levenshus (2010), —Government and corporate communication practices: Do the differences matter?‖ *Journal of Applied Communication Research*, 38(2): 189-213.
- Liu, B.F.; Horsley, J.S.; Yang, K. *Overcoming negative media coverage: Does government communication matter?* *J. Public Adm. Res. Theory* 2012, 22, 597–621.
- Lynn-Jones S. M. (1998), *Why the United States should spread democracy*, *Belfer Center for Science and International Affairs*, John F. Kennedy School of Government, Harvard University.
- McQuail D. (2010), *McQuail's mass communication theory*. UK: Sage publications.
- Meijer, A. *Understanding the complex dynamics of transparency*. *Public Adm. Rev.* 2013, 73, 429–439.
- Men, L.R.; Stack, D. *The effects of authentic leadership on strategic internal communication and employee-organization relationships*. *J. Public Relat. Res.* 2014, 26, 301–324.
- Mondak, J.J.; Carmines, E.G.; Huckfeldt, R.; Mitchell, D.G.; Schraufnagel, S. *Does familiarity breed contempt? The impact of information on mass attitudes toward Congress*. *Am. J. Polit. Sci.* 2007, 51, 34–48.
- Ni L., J.-N. Kim (2009), "Communication behaviors and problem-solving characteristics in controversial issues", *International Journal of Strategic Communication*, 3: 217-241.
- Ni, L.; Wang, Q. *Anxiety and uncertainty management in an intercultural setting: The impact on organization-public relationships*. *J. Public Relat. Res.* 2011, 23, 269–301.
- Paek, H. J., Hilyard, K., Freimuth, V. S., Barge, J. K., & Mindlin, M. (2008). *Public support for government actions during a flu pandemic: Lessons learned from a statewide survey*. *Health Promotion Practice*, 9 (suppl4), 60S–72S.
- Park H and Blenkinsopp J (2011) *The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction*. *International Review of Administrative Sciences* 77: 254–274.
- Parkins J. R., T. Beckley, L. Comeau, R. C. Stedman, C. L. Rollins, and A. Kessler (2017), —Can distrust enhance public engagement? Insights from a national Survey on

- energy issues in Canada*, *Society & Natural Resources: An International Journal*, 30(8): 934-948
- Petty, R.E.; Wegener, D.T. *Attitude change: Multiple roles for persuasion variables*. In *Handbook of Social Psychology*, 3rd ed.; Gilbert, D.T., Fiske, S.T., Lindzey, G., Eds.; McGraw-Hill: Boston, MA, USA, 1998; Volume 1, pp. 323–329.
- Piotrowski, S.J.; van Ryzin, G.G. *Citizen attitudes toward transparency in local government*. *Am. Rev. Public Adm.* 2007, 37, 306–323.
- Rawlins, B. *Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust*. *Public Relat. J.* 2008, 2, 1–21.
- Reynaers, A.-M.; Grimmelikhuijsen, S.G. *Transparency in public-private partnerships: Not so bad after all?* *Public Adm.* 2012, 93, 609–626.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sharma, M., Yadav, K., Yadav, N., & Ferdinand, K. C. (2017). *Zika virus pandemic—Analysis of Facebook as a social media health information platform*. *American Journal of Infection Control*, 45(3), 301–302
- Shen, H., Xu, J., & Wang, Y. (2019). *Applying situational theory of problem solving in cancer information seeking: A cross-sectional analysis of 2014 HINTS survey*. *Journal of Health Communication*, 24(2), 165–173.
- So, J., Kuang, K., & Cho, H. (2016). *Reexamining fear appeal models from cognitive appraisal theory and functional emotion theory perspectives*. *Communication Monographs*, 83(1), 120–144.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Tam L., J. Kim, and J.-N. Kim (2018), —*The origins of distant voicing: Examining relational dimensions in public diplomacy and their effects on megaphoning*, *Public Relations Review*, 44(3): 407-418.
- Taylor & Francis, *Government public relations: A reader* (pp. 21–64). CRC Press, Taylor & Francis Group.
- Thompson J. B. (1995), *The media and modernity: A social theory of the media*. Redwood City, CA: Stanford University Press.
- Tolvanen, M.; Lahti, S.; Miettunen, J.; Hausen, H. *Relationship between oral health-related knowledge, attitudes and behavior among 15-16-year-old adolescents: A structural equation modeling approach*. *Acta Odontol. Scand.* 2012, 70, 169–176.
- Tsang S., M. Burnett, P. Hills, and R. Welford (2009), —*Trust, public participation and environmental governance in Hong Kong*, *Environmental Policy and Governance*, 19(2): 99-114.
- Turner, M. M., Rimal, R. N., Morrison, D., & Kim, H. (2006). *The role of anxiety in seeking and retaining risk information: Testing the risk perception attitude framework in two studies*. *Human Communication Research*, 32(2), 130–156
- Wang X., M. Wan Wart (2007), —*When public participation in administration leads to trust: An empirical assessment of managers' perceptions*, *Public administration review*, 67(2): 265-278.
- Waters, R.D.; Bortree, D.S. *Advancing relationship management theory: Mapping the continuum of relationship types*. *Public Relat. Rev.* 2012, 38, 123–127.
- Waymer, D. *Democracy and government public relations: Expanding the scope of —relationship* in public relations research. *Public Relat. Rev.* 2013, 39, 320–331.

- Wood, S.L.; Lynch, J.G., Jr. Prior knowledge and complacency in new product learning. *J. Consum. Res.* 2002, 29, 416–426.
- World Health Organization. (n.d.) *In health topics*. Retrieved from http://www.who.int/topics/infectious_diseases/en/
- Yang, K.; Pandey, S.K. Further dissecting the black box of citizen participation: When does citizen involvement lead to good outcomes? *Public Adm. Rev.* 2011, 71, 880–892.