



**PENGARUH KOMUNIKASI SIMENTRIS, KOMUNIKASI TRANSPARAN
PADA ISU VAKSIN COVID-19 TERHADAP HUBUNGAN PEMERINTAH**

Yudi Syahril¹ dan Elizabeth Goenawan Ananto²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti Jakarta, Indonesia

¹yudiokeh23@gmail.com, ²elizabeth32@gmail.com dan

Abstrak

Diterima:
8 Maret 2022
Direvisi:
14 Maret 2022
Disetujui:
15 Maret 2022

Virus Corona 2019 kini menyebar dengan varian baru, yang menimbulkan banyak orang-orang terinfeksi tapi tanpa gejala. Penyebaran ini terjadi karena adanya kontak dengan lebih banyak orang, terutama orang yang pertama yang terinfeksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Symmetrical Communication*, *Transparent Communication pada citizens' issue-specific trust terhadap Government Citizen Relationship*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dimana penyajiannya berupa angka-angka dengan hasil analisis yang diuraikan berbentuk narasi. 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*.

Kata kunci: *Symmetrical Communication, Transparent communication, Government Citizen Relationships, institutional legitimacy*

Abstract

The 2019 Corona virus is now spreading with a new variant, which causes many people to be infected but without symptoms. This spread occurs because of contact with more people, especially the first person to be infected. This study aims to analyze Symmetrical Communication, Transparent Communication on citizens' issue-specific trust to Government Citizen Relationship. This study uses a quantitative approach with descriptive analysis where the presentation is in the form of numbers with the results of the analysis described in the form of a narrative. This study shows that overall from the 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. Research findings from the resulting model have proven that there are variables that have an indirect effect, namely Transparent Communication mediating the relationship between Symmetrical Communication and Government Citizen Relationship.

Keywords: *Symmetrical Communication, Transparent communication, Government Citizen Relationships, institutional legitimacy*

PENDAHULUAN

Virus Corona 2019 kini menyebar dengan varian baru, yang menimbulkan banyak orang-orang terinfeksi tapi tanpa gejala. Penyebaran ini terjadi karena adanya kontak dengan lebih banyak orang, terutama orang yang pertama yang terinfeksi (Yuzar, 2020). Disinilah peran instansi pemerintah berfungsi menjembatani krisis kesehatan global ini melalui tindakan komunikatif dan hubungan pemerintah dengan masyarakat ketika masalah melanda. Instansi 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 (Perdana, Trisiana, & Azizah, 2021). Namun orang-orang OTG (orang tanpa gejala) 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 (Syahrial & Ananto, 2022).

Memperlambat penularan virus selama pandemi membutuhkan perubahan perilaku yang signifikan (Nasution & Wijaya, 2020). Berbagai aspek konteks sosial dan budaya mempengaruhi tingkat dan kecepatan perubahan perilaku (Darna, 2021). 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 (Syahrial & Ananto, 2022). Tindakan kooperatif ini sudah berlangsung dalam pandemi saat ini. 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 (Simarmata, 2014). Tidak seperti penelitian komunikasi krisis disektor 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 (Syahrial & Ananto, 2022). Sebaliknya, pandemi global juga dapat menciptakan peluang untuk mengurangi prasangka agama dan etnis.

Secara historis, penyakit menular bertanggung jawab atas jumlah kematian manusia terbesar (Salsabila, 2020). 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 (Harper, et al. 2021). 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 (Olasupo, Idemudia, & Kareem, 2021).

Ketika pemerintah mengalami sejumlah masalah terkait bencana, mengidentifikasi evolusi publik adalah bagian penting dari strategi manajemen yang efektif (Shimizu, 2012). Segmentasi publik terbukti bermanfaat sebagai strategi awal untuk memahami karakteristik publik yang aktif dalam krisis (Ihm & Lee, 2021). 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 (Bolívar & Muñoz, 2018). Warga dalam hubungan masyarakat pemerintah menjadi sumber peluang dan tantangan dari hubungan pemerintah-publik yang efektif (Y. Lee & Schachter, 2019)

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. Merujuk pada karakteristik lingkungan sektor publik dan pentingnya komunikasi pemerintah, perlu mengembangkan tindakan komunikatif publik dalam krisis (Chon, Lee, & Kim, 2020). Organisasi di sektor 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, Hyde, & Borick, n.d.). Organisasi disektor 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. 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. Pemberian informasi publik kepada warga mempengaruhi persepsi dan sikapnya terhadap pemerintah, seperti kepercayaan pemerintah, efektifitas layanan, dan legitimasi. Komunikasi pemerintah sangat penting untuk memastikan akuntabilitas pemerintah dan pemerintahan yang demokratis (Ihm & Lee, 2021).

Secara teoritis, dasar komunikasi simentris 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. 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. 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 pengam bilan keputusan . Penelitian ini bertujuan untuk untuk menganalisis

Symmetrical Communication, Transparent Communication pada citizens' issue-specific trust terhadap *Government Citizen Relationship*.

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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif di mana penyajiannya berupa angka-angka dengan hasil analisis yang diuraikan berbentuk narasi. Sumber data yang digunakan merupakan data primer. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi. Teknik analisis yang digunakan adalah uji hipotesis.

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).

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 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 variabel (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 : <i>Transparent Communication</i> 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:

H₀₁: 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 (H₀) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut:

H₀₂: 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 *variable 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 (H₀) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut :

H03 : *Trasnparent communication* tidak dapat memediasi pengaruh *Symmetrical Communication* terhadap *Government citizenship relationship*

Ha3: *Trasnparent communication* dapat memediasi pengaruh *Symmetrical Communication* terhadap *Government citizenship relationship*

Dari hasil pengujian hipotesa diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh mediasi *trasnparent communication* terhadap pengaruh *Symmetrical Communication* terhadap *Government citizenship relationship* adalah 0,01 dengan nilai pengaruh sebesar 0,308. Hal ini mengunjukan 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 sppecific trust*, dimana bunyi hipotesa nol (H₀) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut :

H04: Tidak terdapat pengaruh positif *Government citizenship relationship* terhadap *Citizen issue sppecific trust*

Ha4: 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 *variable 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 *variable 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 *variable 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 *variable Citizen issue specific trust* maka variabel *involvement recognition* akan meningkat.

Hipotesis 8

Hipotesis kedelapan menguji pengaruh *Transparent Communication* terhadap, 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 *Transparent Communication variable* 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 & Ko (2020) 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 & Ko (2020) 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 & Ko (2020) 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, Lee, & Kim (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 Porck 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 Porck 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*. 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 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 & Ko (2020) yang menunjukkan adanya pengaruh dari *Transparent Communication* terhadap *Government Citizen Relationship*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pengolahan data yang dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Symmetrical Communication*, *transparent communication*, *citizens' issue-specific trust toward government* dan *Government Citizen Relationship*, *constrain recognition*, *problem recognition*, *involvement recognition*, maka kesimpulan hipotesis penelitian yang dapat ditarik *Symmetrical Communication* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *transparent communication*. *Symmetrical communication* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Government Citizen Relationship*. *Transparent Communication* memediasi pengaruh dari *symmetrical communication* terhadap *government citizenship relationship*. *Government Citizen Relationship* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *citizens' issue-specific trust toward government*. *Citizens' issue-specific trust* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan dari *toward government* terhadap *constrain recognition*. *Citizens' issue-specific trust toward government* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *problem recognition*. *Transparent communication* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Government Citizen Relationship*. *Citizens' issue-specific trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *involvement recognition*.

BIBLIOGRAFI

- Bolívar, M. P. R., & Muñoz, L. A. (2018). *E-participation in smart cities: technologies and models of governance for citizen engagement* (Vol. 34). Springer.
- 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 Hypotheses in Public Sector Communication. *Partecipazione e Conflitto*, 13(2), 1110–1131.
- Darna, I. W. (2021). Studi Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Perilaku Belajar, Interaksi Sosial dan Tingkat Spiritual Mahasiswa. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(3), 395–408.
- Harper, C. A., Satchell, L. P., Fido, D., & Latzman, R. D. (2021). Functional fear predicts public health compliance in the COVID-19 pandemic. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 19(5), 1875–1888.
- Ihm, J., & Lee, C.-J. (2021). Toward more effective public health interventions during the COVID-19 pandemic: Suggesting audience segmentation based on social and media resources. *Health Communication*, 36(1), 98–108.
- Lee, T., & Ko, M. C. (2020). The Effects of Citizen Knowledge on the Effectiveness of Government Communications on Nuclear Energy Policy in South Korea. *Information*, 12(1), 8.

- Lee, Y., & Schachter, H. L. (2019). Exploring the relationship between trust in government and citizen participation. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 405–416.
- Nasution, N. H., & Wijaya, W. (2020). Manajemen masjid pada masa pandemi covid 19. *Yonetim: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(01), 84–104.
- Olasupo, M. O., Idemudia, E. S., & Kareem, D. B. (2021). Moderated mediation roles of social connectedness and optimism on emotional intelligence and life satisfaction. *Heliyon*, 7(5), e07029.
- Perdana, R. A., Trisiana, A., & Azizah, L. (2021). Kedudukan lembaga pertahanan dalam menanggulangi pandemi COVID-19. *Jurnal Global Citizen: Jurnal Ilmiah Kajian Pendidikan Kewarganegaraan*, 124–138.
- Porck, J. P., Matta, F. K., Hollenbeck, J. R., Oh, J. K., Lanaj, K., & Lee, S. M. (2019). Social identification in multiteam systems: The role of depletion and task complexity. *Academy of Management Journal*, 62(4), 1137–1162.
- Salsabila, A. (2020). Makalah Penyakit Menular dan Virus Corona.
- Shafritz, J. M., Russell, E. W., Hyde, A. C., & Borick, C. P. (n.d.). Week Topic Activities, homework, exams Bibliography 1 Class introduction.
- Shimizu, M. (2012). Resilience in disaster management and public policy: a case study of the Tohoku disaster. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy*, 3(4), 40–59.
- Simarmata, S. (2014). *Media dan politik: Sikap pers terhadap pemerintahan koalisi di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Syahrial, Y., & Ananto, E. G. (2022). Pengaruh Komunikasi Simentris, Komunikasi Transparan Pada Isu Vaksin Covid 19 Terhadap Hubungan Pemerintah-Warga Negara. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(Special Issue 2), 579–598.
- Yuzar, D. N. (2020). Penyakit menular dan wabah penyakit covid-19.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)