



## Persepsi Masyarakat Kelurahan Seketeng Terhadap Tugas Humas Pemerintah Kabupaten Sumbawa Dalam Penyebaran Informasi Pemerintahan Melalui Media Sosial

Qatrunada Eka Fadilah<sup>1)</sup>; Ofi Hidayat<sup>2)</sup>\*

<sup>1)2)</sup>Program studi ilmu komunikasi, FISIP

Universitas Teknologi Sumbawa

Email: <sup>1)</sup>[gatrunada.eka.fadilah@gmail.com](mailto:gatrunada.eka.fadilah@gmail.com); <sup>2)</sup>[ofi.hidayat@uts.ac.id](mailto:ofi.hidayat@uts.ac.id)

\*corresponding author

### ARTICLE HISTORY

Received 18 Mei 2023]

Revised [28 Mei 2023]

Accepted [21 Juni 2023]

### KEYWORDS

Persepsi Masyarakat, Humas,  
Media Sosial

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Perkembangan media sosial dimanfaatkan oleh humas pemda Kabupaten Sumbawa untuk memaksimalkan penyebaran informasi terkait pemerintahan. namun jumlah like pada setiap postingan hanya berkisar 20 hingga 30 like. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Kelurahan Seketeng terhadap Humas Pemerintah Kabupaten Sumbawa dalam penyebaran informasi pemerintahan melalui akun media sosial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap humas pemda Kabupaten Sumbawa dalam penyebaran informasi pemerintahan melalui akun media sosial cenderung positif dengan beberapa harapan dan kritikan yang diharapkan dapat membangun dari masyarakat untuk humas pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa.

### ABSTRACT

The development of social media is used by the Public Relations of the Sumbawa Regency government to maximize the dissemination of information related to government. but the number of likes on each post only ranges from 20 to 30 likes. This study aims to determine the perceptions of the people of Seketeng Village towards Public Relations of the Sumbawa Regency Government in disseminating government information through social media accounts. The method used in this research is descriptive qualitative. The results of this study indicate that the public's perception of public relations for the Sumbawa Regency government in disseminating government information through social media accounts tends to be positive with some hopes and criticisms that are expected to be constructive from the community for public relations for the Sumbawa Regency government.

## PENDAHULUAN

Humas merupakan suatu bentuk komunikasi yang terdapat di setiap organisasi, baik organisasi komersial maupun organisasi non komersial. Humas merupakan mediator penghubung antara organisasi, lembaga maupun perusahaan dengan publiknya, yang ikut serta dalam melestarikan kelangsungan hidup lembaga tersebut. Pada konteks pemerintahan, humas bertanggung jawab memupus citra birokrasi pemerintah yang seringkali dipandang kurang responsif, tidak kompeten, arogan, tidak menonjol dan apatis. Pemerintah harus menunjukkan citra sebagai institusi pelayanan dan birokrasi. Pemerintah harus dicitrakan responsif dan praktis dalam memberikan pelayanan. (Iriantara, 2019, p. 14)

Di era digital, sebenarnya keberadaan humas pemerintah mempunyai peran penting sebagai media informasi dan komunikasi kepada masyarakat, asalkan berbagai jenis media yang berbasis internet bisa dimanfaatkan secara optimal dalam berinteraksi sesuai dengan tuntutan khalayak luas. Sebut saja media sosial yang menjadi tren di masyarakat, tentunya lembaga pemerintah humas bisa menggunakan secara tepat untuk menyosialisasikan berbagai pelayanan publiknya, selain itu memberikan pelayanan informasi lainnya yang lebih terbuka dan kredibel. Sehingga akan tercipta persepsi positif untuk membangun kepercayaan (*trust*) dalam memberikan konten informasi kepada masyarakat. (Budhirianto, 2020, p. 69)

Salah satu tantangan bagi praktisi humas untuk mengelola informasi yang disebarkan oleh media agar penyebaran informasi tersebut dapat mendukung upaya pembentukan opini publik yang positif, hal ini juga berdampak pada naiknya kepuasan publik terhadap keterbukaan informasi lembaga pemerintah. Dalam pemilihan media yang akan digunakan untuk menyebarkan informasi, sebaiknya lembaga melakukan analisis situasi yang merupakan salah satu bagian awal dari proses *public relation*. Analisis situasi berfungsi agar mengetahui situasi yang terjadi pada publik dan mengetahui langkah yang sebaiknya diambil dalam menyikapi kondisi tersebut. (cutlip, center, & Broom, 2009) dalam (Prastowo, 2020, p. 28).

Menurut studi yang dirilis oleh Wearesocial Hootsuite pada Februari 2022 menunjukkan 68,9% dari 191,4 juta pengguna internet di Indonesia menggunakan media sosial, jumlah ini naik sebesar 12,6% dari

tahun 2021. Sementara pengguna smartphone berjumlah 370,1 juta atau sebesar 131,3%. Pada tahun 2022 disebutkan bahwa ada 204,7 juta pengguna internet di Indonesia. Jumlah pengguna internet tersebut naik sebesar 1% dari tahun sebelumnya. Berdasarkan jumlah penduduk Indonesia secara keseluruhan yang berjumlah 277,7 juta jiwa, hal ini menunjukkan bahwa 57,9% penduduk Indonesia telah menggunakan internet. dengan besarnya populasi itu artinya proses penyebaran informasi menjadi lebih cepat. (Riyanto, 2022)

Persepsi masyarakat adalah reaksi dan pemahaman lingkungan dari sekelompok individu yang berinteraksi satu sama lain karena mereka memiliki kepercayaan, standar, dan pola komunikasi yang sama. Untuk peningkatan kinerja ke depannya, praktisi humas harus mempertimbangkan persepsi publik, khususnya humas pemerintah yang menjadi pokok bahasan penelitian ini.

Masyarakat perlu dilibatkan secara aktif dan proaktif untuk mendukung kebijakan-kebijakan pemerintah daerah. partisipasi masyarakat diperlukan sebagai bentuk transparansi kebijakan dan kegiatan pemerintah. Menurut Conyers (1994) dalam *website* (Direktorat Jenderal Pengembangan Pembangunan Daerah, 2022), masyarakat merupakan sumber informasi utama mengenai kebutuhan dan keadaan yang mereka hadapi, oleh karena itu keterlibatan masyarakat sangat penting. Kedua, jika masyarakat dilibatkan secara aktif, mereka akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih besar terhadap program kegiatan pembangunan karena mereka akan lebih mengetahui seluk beluk program kegiatan dan akan memiliki rasa memiliki terhadapnya. Ketiga, mendorong partisipasi akan menumbuhkan gagasan bahwa keterlibatan masyarakat dalam pembangunan adalah hak prerogatif demokratis.

Dalam konteks Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa, humas memiliki peran sebagai juru bicara Pemda, mempublikasikan tentang keunggulan daerahnya, meliputi pembangunan pemerintah serta mendokumentasikan segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pemerintah dan pembangunan di Kabupaten Sumbawa. Tidak hanya itu, humas juga berperan sebagai mitra pencitraan (*good government*) dengan media massa sehingga jalinan kerjasama antara pemerintah yang diwakili oleh humas dengan media massa berjalan dengan baik dalam rangka memberikan informasi kepada khalayak ramai.

Potensi jumlah masyarakat Sumbawa sebagai pengguna internet, pengakses media sosial dan pengguna *smartphone* membuat humas Pemerintah Sumbawa menjadikan sosial media sebagai saluran tambahan untuk mencapai efektifitas komunikasi publik melalui cara-cara yang komunikatif dan informatif. Ini artinya bahwa manusia tidak dapat melepaskan diri dari ketergantungannya terhadap teknologi sehingga kehadiran teknologi dapat merubah budaya manusia. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Marshall McLuhan dalam (Adhrianti, 2016, p. 118) bahwa dalam teori determinisme teknologi bahwa: "kita membentuk peralatan untuk berkomunikasi dan akhirnya peralatan untuk berkomunikasi yang kita gunakan itu membentuk atau mempengaruhi kehidupan kita sendiri". Penggunaan media *online* seperti mengaktifkan media sosial juga *website* sebagai sarana yang mengoptimalkan fungsi pokok humas pemerintah sudah dapat dikatakan tepat.

Masyarakat dapat menggunakan media internet secara efisien untuk menyampaikan aspirasi dan memperoleh informasi. Bagi pemerintah Daerah Sumbawa pemahaman bagaimana meraih perhatian dan simpati publik mulai terlihat serius ditekankan dengan memanfaatkan teknologi saat ini. Penggunaan media sosial oleh pemerintah juga berfungsi sebagai upaya membangun citra positif. Akun media sosial humas Pemerintah daerah kabupaten Sumbawa menampilkan unggahan dengan kategori sebagai berikut: kegiatan Pemkab Sumbawa, berita laporan kerja, himbuan informasi, ucapan selamat, statistik, dan video.

Media sosial memberikan dampak positif diantaranya membantu pemerintah dalam menyalurkan informasi kepada masyarakat, penyelesaian pengaduan atau laporan pelayanan publik. (Arifuddin et al., 2020, p. 119). Media sosial diyakini dapat mengangkat nama pemerintah Sumbawa di mata masyarakat. kemajuan teknologi membuat publik telah memiliki ruang yang lebih luas untuk memantau sepak terjang lembaga baik yang berkaitan dengan program dan pengelolaan informasi pemerintah kota Sumbawa sampai kepada kinerjanya. Sehingga, tuntunan untuk terus menjaga citra (*Image*) baik menjadi sesuatu yang mendesak.

Reaktualisasi peran humas pemerintah Sumbawa dimaksudkan sebagai upaya cepat tanggap dalam rangka mengambil nilai dan dampak positif dari adanya kemajuan teknologi. Upaya humas pemerintah daerah Sumbawa untuk memanfaatkan media sosial dalam kegiatannya dipicu oleh semangat untuk menumbuhkan respon dan citra positif dari masyarakat. Melalui media sosial berbagai informasi seputar kota Sumbawa akan lebih cepat tersebar.



Masyarakat saat ini memiliki kebutuhan informasi yang cukup tinggi, termasuk pula masyarakat di daerah, kebutuhan akan berbagai informasi ini terutama bagi masyarakat di daerah adalah salah satu cara mewujudkan masyarakat yang mandiri dan berdaya guna sesuai tujuan otonomi daerah. akan tetapi, menjadikan masyarakat tahu dan sadar akan pentingnya sebuah informasi tidaklah mudah, apalagi untuk menumbuhkan minat masyarakat untuk membaca informasi tentang aktivitas daerah yang kadang dianggap tidak menarik. dilihat dari jumlah *like* yang diberikan pada postingan-postingan di media sosial Humas Prokopim Pemerintah Kabupaten Sumbawa yang hanya berjumlah 20 hingga 30 *like*, baik *instagram* maupun *Facebook* yang merupakan media sosial paling aktif yang digunakan.

Penelitian ini penting diteliti, bahwa penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi masyarakat kelurahan seketeng kabupaten Sumbawa terhadap tugas/fungsi humas pemerintah daerah Sumbawa dalam penyebaran informasi pemerintahan melalui media sosial dengan harapan bisa menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi Humas Pemerintah Kabupaten Sumbawa dalam menjalankan tugas/fungsi humas kedepannya

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dinilai memiliki persamaan dengan apa yang diteliti oleh peneliti, khususnya dalam segi tema persepsi masyarakat, seperti penelitian dengan judul *Persepsi Masyarakat Kelurahan Nan Balimo Kota Solok Terhadap Pelaksanaan Fungsi Kehumasan Pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Solok* yang dilakukan oleh Nurul Afriyanti, Sulastri Sulastri, Ahmad Subandi, dan Hanif Al Kadri tahun 2021, peneliti sampai pada kesimpulan bahwa persepsi terhadap masyarakat kelurahan Nan Balimo Kota Solok mengenai pelaksanaan fungsi kehumasan di bagian kehumasan Kota Solok dapat dikatakan baik.

Penelitian lain dengan judul *Persepsi Masyarakat Tentang Citra Pemerintah Kota Medan Melalui Akun Media Sosial Instagram @humas\_pemkomedan* tahun 2019 oleh Muhammad Wahyu Effendi, Yan Hendra, dan Armasyah Matondang menemukan bahwa profil dan konten postingan Instagram dengan enam kategori unggahan memiliki kecenderungan yang baik.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian dengan judul *Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan* oleh Margaretta D. Sitanggang, Suadi Husin pada tahun 2014. Menghasilkan kesimpulan berdasarkan proporsi tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki pendapat yang mendukung atau sangat mendukung upaya Pemerintah Kabupaten dalam meningkatkan standar pendidikan di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang.

## LANDASAN TEORI

### **Persepsi Dalam Penelitian Komunikasi**

#### ***Pengertian Persepsi***

Haryo S. Martodirjdo dalam (Supiani, 2021) berpendapat bahwa persepsi adalah proses kognitif yang digunakan individu untuk menginterpretasikan dan memahami dunia di sekitarnya. Dengan kata lain, persepsi meliputi penerimaan suatu stimulus dan menginterpretasikan atau menafsirkan suatu stimulus yang diorganisasikan sedemikian rupa sehingga dapat mempengaruhi tingkah laku dan pembentukan sikap.

Persepsi adalah proses yang dilakukan melalui penginderaan, yaitu tindakan mendapatkan rangsangan oleh individu melalui tanggapannya, menurut Walgito (1997), disebutkan dalam Anindra Guspa (2014, p. 3). Sistem saraf otak terus distimulasi, dan setelah itu, proses kognitif terjadi untuk memberikan persepsi pada orang tersebut.

“Persepsi pada dasarnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik melalui penglihatan, penghayatan, perasaan, dan penciuman”, menurut Thoha (1999: 138) dalam Kusmanto (2015), hal. 53. kunci untuk memahami persepsi yaitu menyadari bahwa persepsi adalah interpretasi individu atas suatu keadaan dan bukan pencatatan yang akurat tentangnya

#### ***Aspek-aspek persepsi***

Menurut Walgito (1997) yang dikutip dalam (Anindra Guspa, 2014, p. 3). persepsi memiliki beberapa aspek yaitu:

#### **Kognisi**

Tentang unsur-unsur yang berhubungan dengan pengetahuan, pengalaman sebelumnya, dan segala sesuatu yang berasal dari pemikiran seseorang.

### Afeksi

Aspek ini berkaitan dengan unsur sentimen pribadi dan keadaan emosional terhadap objek tertentu serta segala sesuatu yang berkaitan dengan penilaian positif dan negatif berdasarkan aspek emosional.

### Konasi

Unsur ini berhubungan dengan maksud, sikap, tingkah laku, atau aktivitas seseorang dilihat dari bagaimana dia mempersepsikan suatu barang dalam situasi tertentu.

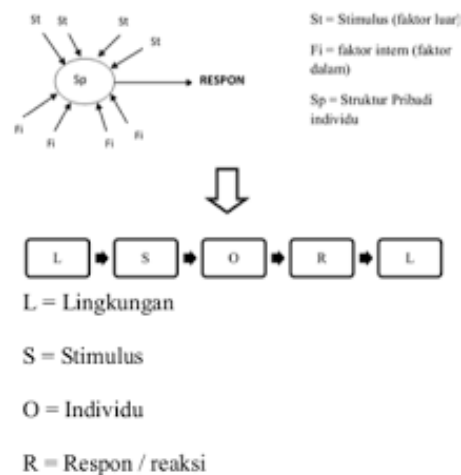
### Macam-macam persepsi

Persepsi terbagi menjadi dua macam: *External Perception* dan *Self Perception*. Stimulus eksternal menyebabkan persepsi individu, yang dikenal sebagai *External Perception*. Sedangkan *Self Perception* adalah persepsi yang terjadi sebagai akibat rangsangan dari dalam, dalam situasi ini subjek persepsi adalah individu itu sendiri. Persepsi adalah tindakan menafsirkan stimulus atau rangsangan yang diperoleh melalui indera.

Pada penelitian ini persepsi yang ingin diteliti merupakan *External Perception* karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji peran humas dalam menyebarkan informasi resmi melalui media sosial.

### Proses timbulnya persepsi

Proses timbulnya persepsi menurut walgito digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1** proses pembentukan persepsi

**Sumber :** Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial Vol.1, No. 2, Agustus 2020

Walgito menyatakan bahwa terjadinya persepsi merupakan suatu yang terjadi dalam tahap-tahap berikut:

- Stimulus dideteksi oleh indera manusia pada tahap pertama, disebut sebagai proses alami atau proses fisik.
- Proses fisiologis, adalah proses pengiriman rangsangan yang diterima reseptor (organ sensorik) melalui saraf sensorik.
- Proses psikologis, adalah proses dimana seseorang menjadi sadar akan stimulus yang diterima oleh reseptor.
- Tahap keempat, yang berupa reaksi dan perilaku, merupakan hasil dari proses persepsi.

### Organisasi Persepsi

Ketika orang melakukan persepsi, pertanyaan tentang mana yang lebih dulu dipersepsi akan timbul, apakah "bagian" terlebih dahulu, diikuti oleh "keseluruhan" atau "keseluruhan" lebih dulu dan kemudian "bagian" muncul. Ini ada hubungannya dengan bagaimana seseorang memandang dunia. Ketika seseorang



pertama kali memperhatikan sebagian dan kemudian keseluruhan, bagian tersebut adalah yang utama dan keseluruhan adalah yang kedua, dan sebaliknya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2005:15) dalam (Harahap, 2020, p. 123) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Deskriptif merupakan penelitian dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

*Purposive sampling* akan digunakan dalam penelitian ini untuk memilih subjek penelitian sebagai sumber data utama. pemilihan sumber informasi dengan tujuan tertentu, tergantung pada tujuan atau faktor yang telah ditentukan sebelumnya. Pengambilan sampel *purposive*, menurut Otoatmodjo (2010) dalam (Lenaini, 2021, p. 34), *purposive sampling* adalah pengambilan ilustrasi yang bersumber pada sebuah pertimbangan tertentu semacam sifat-sifat populasi ataupun identitas yang dikenal tadinya.

Dalam penelitian ini, wawancara dan dokumentasi merupakan metode pengumpulan data primer. Model Miles dan Huberman adalah metode analisis data yang digunakan sesuai dengan jenis dan cara penelitian yang digunakan peneliti, yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. dimana analisis data dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga selesai atau data jenuh. Data tersebut kemudian diperiksa dengan menggunakan proses analisis tiga tahap yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi terjadi karena adanya stimulus yang dipersepsi oleh individu. peneliti perlu mengukur pengetahuan informan akan objek yang dipersepsi terlebih dahulu sebelum melanjutkan penelitian terkait persepsi. Pengetahuan masyarakat yang merupakan informan wawancara pada penelitian ini terkait humas, ketertarikan mereka terhadap kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk daerah, kecenderungan informan untuk memperoleh informasi melalui akun media sosial humas pemda langsung atau melalui akun media sosial lain serta apakah mereka memfollow atau tidak akun media sosial pemda perlu diketahui peneliti sebelum melanjutkan penelitian terkait persepsi masyarakat terhadap tugas/fungsi humas dalam penyebaran informasi pemerintahan melalui media sosial.

### Hasil

#### ***Persepsi Masyarakat Terkait Postingan Akun Media Sosial Humas Pemda Kabupaten Sumbawa***

Instansi pemerintahan amat sangat terbantu dengan adanya media sosial, dimana mereka dapat membagikan informasi kepada masyarakat dengan lebih mudah. Penggunaan media sosial dapat menjangkau masyarakat dengan lebih cepat dan luas. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan wawancara terkait persepsi masyarakat terhadap postingan yang dibagikan oleh humas pemda Kabupaten Sumbawa di akun media sosialnya.

Postingan yang dibagikan oleh humas pemda dibedakan menjadi 6 kategori unggahan, yaitu kegiatan pemerintah, informasi dan himbauan, video, tokoh, ucapan selamat, serta laporan hasil kerja.



**Gambar 1. Postingan-postingan pada akun sosial media Instagram humas prokopim Pemda Kabupaten Sumbawa.**

Persepsi masyarakat terkait postingan akun media sosial Humas pemda Sumbawa sudah cukup baik. Secara umum, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait postingan di akun media sosial humas pemda Kabupaten Sumbawa mendapat respon yang baik dari masyarakat. masyarakat berpendapat bahwa postingan di akun media sosial humas pemda Kabupaten Sumbawa bagus dan positif, selain itu postingan di akun media sosial humas juga membantu masyarakat memperoleh informasi terkait pemerintahan.

***Persepsi Masyarakat Terhadap Humas Pemda Kabupaten Sumbawa dalam menyebarkan informasi pemerintahan di Akun Media Sosial***

Mengelola media sosial pemerintah merupakan tanggung jawab humas. Untuk itu, selain mencari tahu tentang persepsi masyarakat terkait postingan yang dibagikan humas di akun media sosialnya, peneliti juga mengkaji bagaimana persepsi masyarakat terhadap humas pemda kabupaten Sumbawa yang bertugas membagikan informasi di akun media sosialnya.

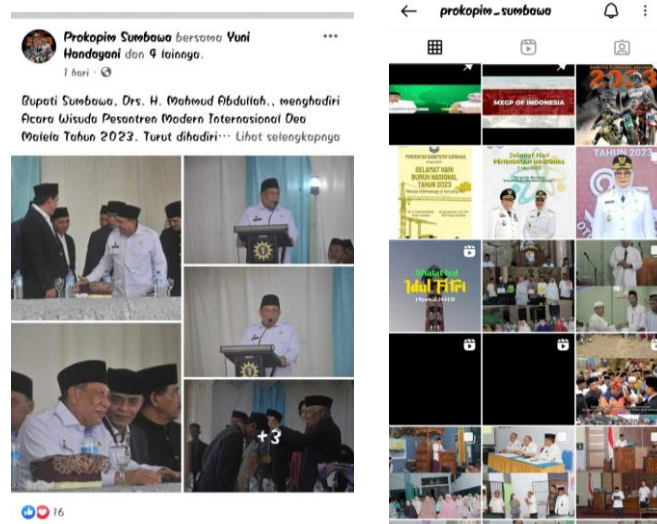
Persepsi masyarakat sangat penting bagi humas, karena humas merupakan jembatan penghubung antara masyarakat dengan pemerintah. Humas bertugas menjaga citra baik pemerintah serta mereka juga secara langsung berhubungan dengan masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap humas pemda Kabupaten Sumbawa dalam menyebarkan informasi pemerintahan di akun media sosial juga sudah cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, persepsi masyarakat terhadap humas pemda Kabupaten Sumbawa dalam menyebarkan informasi pemerintahan cukup baik dalam menjalankan tugasnya, hanya saja perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat agar seluruh masyarakat daerah Sumbawa mengetahui serta bisa mengontrol kegiatan pemerintah melalui akun media sosialnya.

**Pembahasan**

***Persepsi Masyarakat Terkait Postingan Akun Media Sosial Humas Pemda Kabupaten Sumbawa***

Menurut Walgito (1997), penginderaan merupakan proses di mana individu menerima stimulus dan kemudian menanggapi stimulus yang diberikan, hal tersebut yang memungkinkan terjadinya persepsi. Susunan saraf otak melanjutkan stimulasi, dan proses kognitif terjadi untuk memungkinkan orang memahami lingkungannya. Dalam persepsi dibutuhkan objek/stimulus untuk dipersepsi terlebih dahulu, untuk itu dalam penelitian ini stimulus tersebut berupa postingan-postingan pada akun media sosial humas pemda Kabupaten Sumbawa untuk kemudian dipersepsi oleh masyarakat.



**Gambar 2. Postingan akun *instagram* dan *facebook* Humas Prokopim Pemda Kabupaten Sumbawa**

Setiap kegiatan yang dilaksanakan atau dihadiri pimpinan pada hari itu akan langsung dibagikan pada hari itu juga. Hal ini seperti yang diungkapkan informan saat wawancara:

*"...sangat terbantu karena kita lebih tahu dengan kegiatan pemda, selain itu juga keseluruhan informasi yang dibagikan humas pemda sangat memuaskan, kita bisa tahu lebih awal ya segala kegiatan atau kejadian yang ada di kabupaten Sumbawa atau di pemda sendiri...."* SM (45 Tahun)

*"...iya, jadi lebih tahu kegiatan pemerintah di hari itu..."* YP (39 tahun)

Informasi yang dibagikan humas kepada masyarakat dinilai positif, hal tersebut didukung oleh pernyataan:

*"...sangat membantu dan memberi informasi yang baik, misalnya ada kegiatan pemerintah diliput terus bisa kita lihat langsung di media sosial..."* Y (38 tahun).

Ketika peneliti bertanya terkait pendapat mereka terhadap postingan di akun media sosial humas pemda Kabupaten Sumbawa. Seluruh informan memberikan jawaban yang sama-sama baik. Mereka merasa terbantu, serta informasi yang diperoleh sangat bermanfaat dan positif, mereka juga mengaku bahwa jadi lebih mengetahui tentang kegiatan pemda serta lebih mengenal daerah sendiri. seperti yang dikatakan informan :

*"...kita bisa lebih mengenal daerah sendiri, lebih tahu informasi terkait pemerintahan..."* GA (40 tahun)

*"...keseluruhannya sangat membangun, positif dan juga disitu banyak hasil kinerja pemerintah, karena banyak juga masyarakat yang asal menilai tanpa melihat hasil yang diupload humas..."* WH (49 tahun)

Selain itu, postingan yang dibagikan humas pada akun media sosialnya dinilai mampu mencerminkan citra pemerintah oleh masyarakat, Pembentukan citra pemerintah merupakan salah satu tujuan dari dibagikannya informasi pemerintahan melalui media sosial. Citra adalah tujuan utama humas, sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang harus dicapai.

9 dari 10 informan memiliki pendapat yang sama akan hal tersebut. Ketika peneliti menanyakan apakah postingan humas pemda Kabupaten Sumbawa mampu mencerminkan citra pemerintah, 4 orang informan menjawab *"mampu"*, 1 orang menjawab dengan jawaban *"itu sudah pasti"*, sedangkan 4 lainnya menjawab beragam dengan pernyataan *"iya, bisa"* serta *"cukup"*.

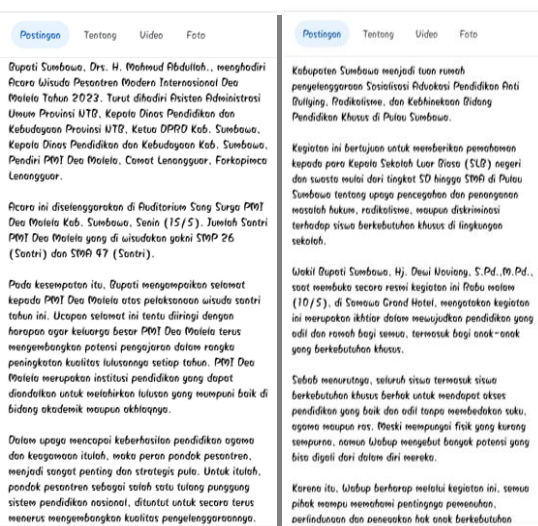
Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan persepsi masyarakat terkait postingan akun media sosial humas pemda Kabupaten Sumbawa terbilang positif dan sangat baik. Dari total 13 pertanyaan yang diajukan peneliti saat wawancara, terdapat 3 pertanyaan untuk menggali pendapat serta dampak yang dirasakan masyarakat setelah melihat postingan akun media sosial humas pemda Sumbawa, masyarakat menilai bahwa postingan akun media sosial humas pemda Kabupaten Sumbawa dapat membantu mereka memperoleh informasi terkait pemerintahan dengan cepat dan akurat. .

**Persepsi Masyarakat Terhadap Humas Pemda Kabupaten Sumbawa dalam menyebarkan informasi pemerintahan di Akun Media Sosial.**

Kunci untuk memahami persepsi, menurut Thoha (1999: 138), adalah menyadari bahwa itu adalah interpretasi individu dan bukan penjelasan yang tepat tentang keadaan. Mengingat banyaknya informasi di sekitar kita, tentu saja tidak akan ditanggapi. Dalam menghadapi stimulus, terjadi proses pemilihan yakni memilih mana dari sekian banyak stimuli tersebut yang akan mendapatkan tanggapan berkaitan dengan situasi, personal, atau tujuan.

Sebuah postingan yang dibagikan serta individu atau kelompok yang membagikan postingan tersebut tentu merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, ketika persepsi terkait postingan yang dibagikan humas pada akun media sosialnya timbul, tentu saja akan timbul pula persepsi terhadap humas pemda yang membagikan informasi tersebut. Humas memiliki peran penting dalam keberhasilan suatu organisasi maupun instansi. Dalam penelitian ini difokuskan pada tugas/fungsi humas yakni dalam menyebarkan informasi terkait pemerintahan kepada masyarakat. Berhasil atau tidaknya humas dalam menjalankan tugasnya tidak bisa dinilai dari satu sisi, meskipun satu sisi humas sudah melakukan tugasnya dengan sangat baik, namun jika disisi lain masyarakat tidak menyadari atau bahkan menganggap kinerja humas buruk dan tidak dapat mencerminkan citra baik dari pemerintah, maka bisa dikatakan humas gagal dalam menjalankan tugasnya. Untuk itu perlu dilihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap humas dalam menjalankan tugasnya.

Masyarakat menilai bahwa humas pemda Kabupaten Sumbawa sudah baik dan transparan dalam membagikan informasi terkait pemerintahan kepada masyarakat.



**Gambar 3** keterangan postingan yang dibagikan di media sosial humas prokopim pemda Kabupaten Sumbawa

Seperti yang disampaikan beberapa informan saat wawancara :

“...kinerja humas sudah sangat bagus...” GA (40 tahun)

“...sangat baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat...” W (48 Tahun)

Informan lain juga berpendapat :

“...saya sangat berterimakasih terhadap humas pemda Sumbawa, karena dengan postingannya kita dapat memperoleh informasi dengan cepat...” SH (38 tahun)

Dilihat dari keterangan pada setiap postingan yang dibagikan, humas sudah sangat baik dalam memberikan informasi kepada publik (masyarakat khususnya). Humas membagikan postingan yang disertai dengan keterangan berupa narasi berita yang mengandung 5 W + 1 H.

Disisi lain, masyarakat juga berharap adanya sosialisasi menyeluruh terkait keberadaan akun media sosial humas pemda Kabupaten Sumbawa sehingga masyarakat secara keseluruhan dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah secara bersama-sama, hal ini seperti yang diungkapkan informan penelitian :





*“...satu sisi secara khusus saya pribadi karena saya cukup kenal dengan humas pemerintah daerah, saya harap supaya lebih dimasifkan lagi kepada masyarakat karena bisa dibilang 99% masyarakat itu tertarik dengan digital. Jadi lewat facebook maupun media sosial lain...”* AL (50 tahun)

Beberapa informan juga berpendapat bahwa meskipun sudah cukup optimal, namun kinerja humas perlu ditingkatkan lagi, seperti pernyataan :

*“...mereka sudah cukup optimal, tapi perlu ditingkatkan lagi terutama kan masyarakat masih banyak yang tidak tahu media sosialnya humas...”*. DAM (22 tahun)

*“...Hal ini perlu disosialisasikan lagi ke masyarakat agar masyarakat mengikuti akun media sosialnya humas pemda Sumbawa, jangan hanya sebagian orang saja yang mengetahui akun media sosialnya humas pemda Sumbawa. Kalau bisa diundang semua warga Sumbawa untuk mengikuti akun humas tersebut agar bisa mengontrol kegiatan pemerintah...”* WH (49 Tahun)

Masyarakat juga menilai bahwa humas memiliki peran penting dalam keberhasilan pemerintah menjalankan tugasnya, didukung oleh pendapat

*“...sangat, karena informasi yang diterima oleh masyarakat sangat membantu...”* SH (38 Tahun).

*“...iya, karena mereka turut andil dalam mempersiapkan kegiatan pimpinan...”* YP (39 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap humas pemda Kabupaten Sumbawa dalam menyebarkan informasi pemerintahan sudah cukup baik, akan tetapi masih perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat bisa lebih tertarik untuk mengikuti akun media sosial humas pemda serta lebih tertarik dengan informasi yang dibagikan dan bisa mengontrol kegiatan pemerintah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi masyarakat terkait postingan di akun media sosial humas pemda Kabupaten Sumbawa sangat positif, serta dapat membantu masyarakat memperoleh informasi terkait pemerintahan secara cepat dan akurat. Postingan yang dibagikan humas juga dinilai mampu mencerminkan citra pemerintah oleh masyarakat. selain itu, Persepsi Masyarakat Terhadap Humas Pemda Kabupaten Sumbawa dalam menyebarkan informasi pemerintahan di Akun Media Sosial dinilai sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya, hanya saja perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat agar seluruh masyarakat daerah Sumbawa mengetahui serta bisa mengontrol kegiatan pemerintah melalui akun media sosialnya.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas serta untuk meningkatkan kinerja humas pemda Kabupaten Sumbawa disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. perlunya penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat terkait keberadaan akun sosial media humas pemda Kabupaten Sumbawa, sehingga seluruh masyarakat dapat mengetahui dan ikut serta mengontrol kegiatan pemerintah.
2. Perlunya menentukan sasaran audiens terlebih dahulu sebelum menyebarkan informasi, untuk kemudian dapat disesuaikan dengan jenis konten yang dibagikan sesuai dengan eektivitasnya. Bisa berupa kutipan, teks, *meme*, bahkan video. Hal ini bertujuan untuk menarik perhatian masyarakat agar tertarik memperoleh informasi dari akun resmi humas pemda Daerah Sumbawa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhrianti, L. (2016). Digitalisasi Public relations Bagi Penguatan Citra Pemerintah Daerah. *Seminar Nasional Komunikasi* (hal. 118). bandar lampung: Creative Commons GNU GPL.

- Anindra Guspa, T. R. (2014). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Financial Reward. *Jurnal Rap Unp* , 1-11.
- Arifuddin, A. O. (2020). STRATEGI POLRES SUMBAWA DALAM MENANGANI BERITA. *Kaganga Komunika* , 119-126.
- Budhirianto, S. (2020). Transformasi Pendekatan Komunikasi Publik Pada Humas Pemerintah Di Era Digital. Dalam A. R. al, *Media, Komunikasi, Teknologi Informasi dan Komunikasi "Tantangan dan Peluangnya dalam Pengembangan Sumber* (hal. 1-93). Bandung: Penerbit HALIMA Anggota IKAPI KTA No. 275/JP/2015.
- Ditjen Bina Pembangunan Daerah*. (2022). Dipetik oktober 24, 2022, dari bangda.kemendagri: [https://bangda.kemendagri.go.id/berita/baca\\_kontent/442/partisipasi\\_masyarakat\\_dalam\\_penyelenggaraan\\_pemerintahan\\_daerah\\_](https://bangda.kemendagri.go.id/berita/baca_kontent/442/partisipasi_masyarakat_dalam_penyelenggaraan_pemerintahan_daerah_)
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publishing.
- Iriantara, Y. (2019). Humas Pemerintah 4.0. *Media Nusantara* , 13-26.
- Kusmanto, H. (2015). Persepsi Masyarakat terhadap Upaya Kepala Kelurahan sebagai Salah Satu Unsur Pelaksana Pemerintahan KotaMedan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan SosialPolitik UMA* , 49-57.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sample Purposive dan Snowball Sampling. *Historis : Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* , 33-39.
- Prastowo, A. A. (2020). Pelaksanaan fungsi pokok humas pemerintah pada lembaga pemerintah. *Profesi Humas* , 17-31.
- Riyanto, A. D. (2022, Februari 15). *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2022*. Dipetik Oktober 23, 2022, dari Andi.link : <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/>
- Supiani, F. R. (2021). Pengaruh Budaya dan Persepsi Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah. *Journal Islamic Banking and Finance* , 49-58.