

## KOMUNIKASI PUBLIK HUMAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA BARAT DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL @HUMAS\_JABAR TAHUN 2023

**Fahira Izzatuljannah**

Universitas Padjajaran  
[fahiraizzatuljannah@gmail.com](mailto:fahiraizzatuljannah@gmail.com)

\*Corresponding Author

**Ivan Darmawan**

Universitas Padjajaran  
[ivan.darmawan@unpad.ac.id](mailto:ivan.darmawan@unpad.ac.id)

**Agus Taryana**

Universitas Padjajaran  
[agus.taryana@unpad.ac.id](mailto:agus.taryana@unpad.ac.id)

### **Abstrak**

*Hubungan Masyarakat mempunyai peran penting dalam hal mengelola dan meningkatkan pelayanan informasi publik kepada masyarakat khususnya melalui media sosial instagram. Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku komunikasi masyarakat, Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat memanfaatkan media sosial Instagram untuk melakukan komunikasi public dan pelayanan informasi kepada masyarakat. Fenomena ini berdampak signifikan terhadap keberhasilan yang dirasakan oleh Humas Jabar dan masyarakat. Tujuan penelitian untuk mengetahui keberhasilan komunikasi publik yang dilakukan Humas Jabar kepada masyarakat dalam memberikan informasi dan pelayanan publik melalui media sosial Instagram @humas\_jabar. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif untuk mengetahui suatu keberhasilan komunikasi publik Humas Jabar dalam memberikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat melalui media sosial Instagram @humas\_jabar. Analisis kualitatif digunakan untuk menganalisis data kualitatif dan dilakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi publik yang dilakukan oleh Humas Jabar dalam memberikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat melalui media sosial Instagram @humas\_jabar sudah berhasil dilakukan, serta perlu diadakan beberapa edukasi untuk meningkatkan keberhasilan tersebut agar masyarakat dapat lebih memahami mengenai penggunaan media sosial Instagram, serta meningkatkan informasi yang lebih jelas mengenai arahan kepada masyarakat untuk memberikan aduan, tanggapan, maupun saran.*

*Kata Kunci : Humas Jabar, Keberhasilan, Media Sosial*

### **Abstract**

*Public Relations has an important role in managing and improving public information services to the public, especially through Instagram social media. In line with technological developments and changes in people's communication behavior, the Public Relations of the*

*West Java Province Communication and Information Service utilizes Instagram social media to carry out public communication and information services to the community. This phenomenon has a significant impact on the success felt by West Java Public Relations and the community. The aim of the research is to determine the success of public communication carried out by West Java Public Relations to the public in providing information and public services through the social media Instagram @humas\_jabar. This research uses qualitative methodology to determine the success of West Java Public Relations public communication in providing public service information to the community via social media Instagram @humas\_jabar. Qualitative analysis is used to analyze qualitative data and data collection is carried out through interviews, observation, documentation and literature study. The results of this research show that the public communication carried out by West Java Public Relations in providing public service information to the public via the social media Instagram @humas\_jabar has been successful, and it is necessary to provide some education to increase this success so that the public can better understand the use of Instagram social media. as well as increasing clearer information regarding directions to the public to provide advice, responses and suggestions.*

*Keywords: West Java Public Relations, Success, Social Media*

## **LATAR BELAKANG**

Media sosial merupakan salah satu teknologi yang berkembang pada jaman sekarang serta menghadirkan ruang baru bagi para penggunanya (Mahadewi 2018). Dimana setiap aspek memiliki dan menggunakan media sosial untuk mendapatkan berbagai informasi, dengan adanya media sosial seperti *Instagram, facebook, twitter, tiktok*, dan lainnya dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui hal-hal ter-Update(Gunawan 2021). Adanya media sosial dapat menciptakan banyak ruang dan opsi bagi masyarakat untuk berkomunikasi mulai dari fitur *direct message; upload* foto dan video; *caption*; hingga fitur *suka, komentar* dan lainnya yang memungkinkan satu pengguna dapat berkomunikasi dua arah dengan banyak orang sekaligus(Ranubaya and Endi 2023).

Teknologi Informasi dan Komunikasi akan terus menjadi salah satu hal terpenting di jaman sekarang (Arisandi, Syamsuadi, and Trisnawati 2023). Faktanya saat ini media sosial di era digital tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia (Trisnawati et al. 2023), tidak hanya digunakan oleh masyarakat atau perorangan saja, kini brand-brand hingga komunitas pun ikut menggunakan media sosial sebagai upaya efektifitas mereka dalam memberikan informasi kepada banyak orang(Susdarwono 2020). Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) mengungkapkan pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 63 juta orang. Dari angka tersebut, 95 persennya menggunakan internet untuk mengakses jejaring

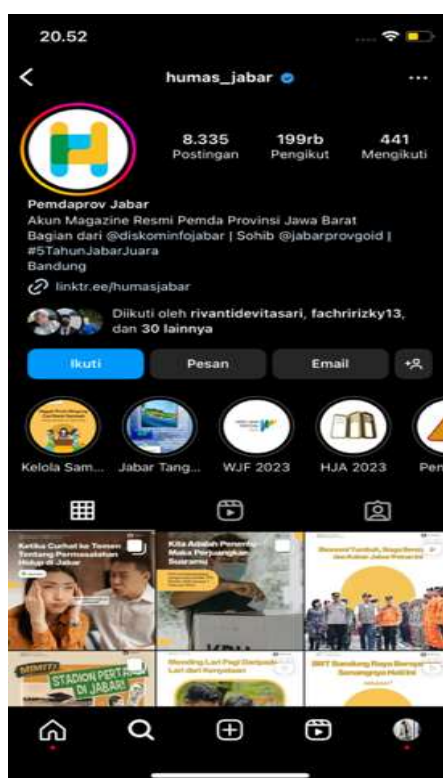
sosial. Media sosial juga kini mulai dilirik oleh berbagai institusi Pemerintahan baik Pemerintahan Pusat maupun Pemerintahan Daerah (Triyana 2018). Jenis media sosial yang digunakan juga beragam mulai dari Instagram, tiktok, twitter, dan lainnya (Razak et al. 2024). Dibuatnya akun media sosial khusus institusi pemerintahan pusat ataupun daerah terkait yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan akses serta informasi terhadap pelayanan publik, terutama informasi penting yang tidak banyak masyarakat tau akan menjadi lebih efisien jika disampaikan melalui media sosial hal ini dilakukan karena banyaknya audiens dan daya jangkau masyarakat yang sangat luas, biaya layanannya pun lebih murah bahkan gratis sehingga dapat lebih memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya juga mempermudah pemerintah dalam menyampaikan informasi (Nugroho et al. 2024).

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu institusi pemerintahan yang menggunakan Instagram sebagai alat untuk memberikan pelayanan public (Athifah and Novita 2024). Akun Instagram @humas\_jabar yang bergabung sejak Mei 2016 saat ini telah memiliki 200 Ribu Followers, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat berhasil mendapat beberapa penghargaan pada Public Relation Indonesia Awards (PRIA) 2022 diantaranya Gold Winner dalam Kategori Aplikasi, Bronze Winner dalam Kategori Medsos, dan masuk sebagai Pemenang dalam Kategori Terpopuler di Media Cetak 2021 (Mustopa 2023), serta berhasil meraih 3 penghargaan kembali dalam acara Anugrah Humas Indonesia (AHI) 2023 dimana Diskominfo Jabar meraih Gold Winner dalam kategori PPID Terbaik, Gold Winner dalam Kategori Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Terinovatif, dan Silver Winner dalam Kategori Kanal Digital, Sub Kategori Website. Informasi dan Komunikasi Publik yang merupakan bagian Humas Jabar salah satu Bidang yang ada di Diskominfo Jawa Barat, memiliki fungsi seperti yang dikatakan pada Permen PANRB RI No.17 TAHUN 2023 tentang Jabatan Fungsional di Bidang Komunikasi dan Informatika "Jabatan Fungsional di Bidang Komunikasi dan Informatika adalah sekelompok yang mempunyai tugas dan ruang lingkup kegiatan pengelolaan komunikasi dan informatika yang selanjutnya disebut dengan Jabatan Fungsional Pranata Humas adalah jabatan yang mempunyai tugas dan ruang lingkup kegiatan untuk melakukan kegiatan pelayanan dan pengelolaan informasi dan kehumasan (Afnan 2019)

Hubungan masyarakat memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi melalui akun media sosial yang bertugas dan bertanggung jawab dalam merancang strategi komunikasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat, termasuk melalui platform media sosial, serta bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi resmi terkait kebijakan, program, dan kegiatan Pemerintah Provinsi Jawa Barat kepada masyarakat secara terbuka mencakup informasi terkini mengenai pembangunan, proyek-proyek, dan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Meskipun humas Jabar telah mendapatkan beberapa penghargaan yang diraih diatas tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik Tingkat Provinsi di Indonesia memang belum 100% maksimal dan masih haru ditingkatkan. Pemanfaatan media sosial belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, masih ditemukan kendala dalam pemberian informasi pelayanan publik yang diberikan Humas Jabar melalui media sosial instagram.

### Gambar 1.

#### Tampilan Media Sosial Instagram @humas\_jabar



Sumber: Data Penelitian, 2024

Masih ada masyarakat yang kurang mengetahui hal mengenai arahan lanjutan untuk memberikah keluhan, tanggapan dan saran yang menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan media sosial sehingga informasi yang diberikan tidak sepenuhnya tersampaikan kepada masyarakat. Dengan adanya permasalahan diatas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai keberhasilan pemanfaatan media sosial Instagram @humas\_jabar dalam menyampaikan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan komunikasi publik yang dilakukan Humas kepada masyarakat melalui media sosial Instagram @humas\_jabar sudah benar-benar efektif dan tersampaikan dengan baik. Dimana diartikan mengenai efektivitas merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan. Dikatakan pula oleh Handayaniingrat bahwa “efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Afnan 2019)”.

Dalam pedoman tata Kelola kehumasan dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 540 Tahun 2018 Pasal 1 ayat 10 menyatakan bahwa tata Kelola kehumasan merupakan proses yang meliputi kegiatan analisis situasi (pengumpulan data dan fakta), strategi (perencanaan dan perencanaan dan program), implementasi (Tindakan dan komunikasi), evaluasi (pengukuran kecil) dengan tetap berpegang kepada komitmen, etika kehumasan, dan praktik-praktik terbaik, Serta surat edaran Kepala Kantor Wilayah (SE Kakanwik) kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) Jawa Barat Nomor W.11-11147.HH.01.02 Tahun 2023 yang dilaksanakan sebagai implementasi dari UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik berisi pedoman tata Kelola kehumasan dalam meningkatkan peran kehumasan yang efektif dan responsive dalam meningkatkan pelayanan publik cari isi SE Kakanwil Kemenkumham Jabar No W.11-11147.HH.01.02 Tahun 2023.

## **STUDI LITERATUR**

Pada penelitian ini menggunakan sebuah teori komunikasi pemerintahan yang dikemukakan oleh Malone (1997 ; 170) dalam bukunya yang berjudul *Mind Skill For Manager* dimana ia mengatakan bahwa pesan yang disampaikan dan diterima dalam komunikasi pemerintahan bukan hanya berupa informasi, melainkan juga penyebaran ide-ide (*sharing ideas*), instruksi (*instruction*), atau perasaan-perasaan

(*feelings*) yang berhubungan dengan Tindakan dan kebijakan pemerintahan (Hartati, Syamsuadi, and Arisandi 2020). Berdasarkan analisis legalistic yang dikatakan Sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2015 Pasal 161 ayat (1) Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Sekretariat Provinsi Jawa Barat dikatakan bahwa “Bagian Hubungan Masyarakat mempunyai tugas pokok menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik, mengkaji bahan kebijakan umum koordinasi, pembinaan dan pengendalian aspek hubungan masyarakat, serta membantu melaksanakan koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan aspek hubungan masyarakat meliputi pemberitaan, dokumentasi, publikasi, serta pengelolaan informasi Daerah”. Dengan adanya teori dari penelitian tersebut diharapkan dapat Tercapainya Keberhasilan komunikasi publik yang diberikan Humas Jabar kepada masyarakat melalui sosial media Instagram @humas\_jabar.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Abdusamad 2021). Metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara rinci dan mendalam, sesuai dengan pandangan (Sugiyono 2017). Kegiatan penelitian yang dilakukan secara intensif, Dimana peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan (Ibrahim 2015), mencatat dengan hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan secara mendetail dan menganalisis suatu Keberhasilan Komunikasi Publik Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Media Sosial @humas\_jabar Tahun 2023 "

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup studi lapangan dan studi kepustakaan. Studi lapangan dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan berbagai pihak terkait di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat, seperti Kepala Dinas, Kepala Bidang, serta Staff Humas Jabar, dan beberapa informan masyarakat yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian, Peneliti melakukan studi lapangan dalam tahapan proses penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang melibatkan observasi dan interaksi secara langsung dengan subjek didalam lingkup penelitian. Informasi dan data

diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lalu penulis juga melakukan studi pustaka sebagai tahapan menghimpun informasi yang selaras dengan topik objek penelitian dari sumber bacaan terpercaya seperti buku, artikel (Syamsuadi and Zainuddin 2018). Pada penelitian ini penulis digunakan teknik purposive, dimana teknik ini merupakan teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian (Sugiyono 2013). Berdasarkan pertimbangan situasi dan kondisi kegiatan penelitian, pendekatan kualitatif mendukung penulis dalam memperoleh kata-kata baik tertulis/lisan dari objek yang diamati, pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini juga memfokuskan perhatian khusus pada Komunikasi Publik Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Media Sosial @humas\_jabar Tahun 2023 Pada Tahun 2023.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Suatu pemerintahan yang memberikan informasi mengenai komunikasi Publik melalui media sosial dapat mempengaruhi suatu keberhasilan pelayanan publik pemerintahan itu sendiri, hal tersebut menjadi tujuan dari penelitian ini untuk melihat keberhasilan Humas Jabar dalam memberikan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat melalui media sosial. Humas Jabar merupakan peran yang bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan publik melalui media sosial khususnya di Instagram @humas\_jabar. Peneliti menganalisa secara legalistik yang diambil dari Peraturan Gubernur (PERGUB) No.11 Tahun 2015 pada pasal 1 ayat (1) yang menyatakan bahwa Peran Hubungan Masyarakat mempunyai tugas pokok menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik, mengkaji bahan kebijakan umum koordinasi, pembinaan dan pengendalian aspek hubungan masyarakat, serta membantu melaksanakan koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan aspek hubungan masyarakat meliputi pemberitaan, dokumentasi, publikasi, serta pengelolaan informasi Daerah. Hasil pembahasan ini ditujukan berdasarkan identifikasi masalah yang ada.

Dalam penelitian juga menggunakan teori dari Malone (1997 ; 170) yang meliputi beberapa indikator mengenai komunikasi pemerintahan:

1. Ide-ide (*sharing ideas*)
2. Instruksi (*instruction*)
3. perasaan-perasaan (*feelings*)

### **Ide-ide (*sharing ideas*)**

Dalam tahapan pertama yaitu ide-ide (*sharing*) dilakukan dalam setiap kelompok termasuk juga dengan tim Humas Jabar karena hal tersebut sangat penting untuk keberhasilan dan kemajuan tim, agar tidak terjadi miss komunikasi dan kesalahan lainnya. Ide-ide dapat menghasilkan sebuah inovasi dan kreativitas baru yang baik untuk tim Humas Jabar, selain dengan *sharing* ide, hal ini dapat meningkatkan kolaborasi serta pengembangan tim dalam memecahkan masalah melalui evaluasi tim. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan mengenai aspek ide-ide (*sharing*) “bagaimana peran, tugas, serta cara tim humas jabar dalam memberikan dan mengaplikasikan setiap aspek ide-ide pelayanan publik yang akan diberikan melalui media sosial?” peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Dr. Ika Mardiah S.IP., M.Si selaku Kepala Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

*“Dalam penyebaran ide pastinya menentukan agenda setting program dan kegiatan strategis Pemda Provinsi Jabar, lalu melakukan approval konten dan rilis resmi yang diproduksi dan dipublikasikan oleh Humas Jabar, serta melakukan evaluasi terhadap strategi komunikasi yang diproduksi. Selain itu melakukan Sharing ideas melalui kegiatan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui rapat-rapat kolaborasi perangkat daerah, kolaborasi literasi digital dengan berbagai kemitraan (misalnya : Relawan TIK, KIM), serta rapat interal.”*

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa setiap penyebaran ide-ide konten yang dibuat oleh tim harus sesuai dengan agenda ataupun planning content yang telah di diskusikan sebelum dilanjut dengan pembuatan program, setelah itu dilakukan publikasi pada seluruh portal Humas Jabar salah satunya seperti gambar diatas, merupakan salah satu web khusus yang dikelola oleh Humas Jabar. Tidak lupa juga selalu diadakannya evaluasi bertahap. Selanjutnya dilakukan juga wawancara dengan Ibu Viky selaku Kepala Bidang IKP.

*“pertama pastinya tim harus memahami setiap tugas yang diberikan lalu mengadakan rapat agenda sekaligus merancang strategi komunikasinya, sebelumnya tim menghimpun dulu data, isu, dan kebutuhan dengan cara monitoring sistem agar mengetahui program mana saja yang bisa dikomunikasikan dan dibuat untuk informasi ke media sosial. melakukan*



*analisis situasi dan stakeholder dimana tim menentukan audiens dan pesannya berdasarkan timeline yang telah disepakati bersama, setelah itu dilakukan proses evaluasi untuk mengetahui apakah informasi yang diberikan telah tepat sasaran.*

### **Instruksi (instruction)**

Tahap kedua dari penelitian ini adalah instruksi (instruction). Dalam tahap ini, berfokus pada penyampaian instruksi yang diberikan oleh pimpinan maupun tim kepada Humas Jabar mengenai penugasan serta konten yang akan dibuat telah dilakukan dengan baik. Seperti wawancara yang dilakukan bersama para staff Humas Jabar yang bertugas dan bertanggungjawab menyampaikan informasi di media sosial instagram @humas\_jabar.

*“untuk instruksi penugasan yang diberikan kepada tim humas jabar sendiri dilakukan oleh pimpinan yang mendistribusikan pekerjaan yang diterima oleh pegawai maupun tim, lalu dibuat konten yang akan disebar sesuai dengan briefing yang disepakati tim, setelah itu diserahkan terlebih dahulu kepada atasan untuk di crosscheck ulang, setelah mendapat acc lalu tim bisa langsung memposting ke media sosial instagram, sebagai content strategy pastinya saya harus selalu memantau dan terus meng crosscheck semua hal yang dilakukan oleh tim untuk meminimalisir kesalahan. (Yudhi Rahmadi, S.S., M.I.Kom – content strategy).*

*“Selain instruksi penugasan yang diberikan pimpinan, pembagian tim kerja berdasarkan piket tim kreatif, dan pembagian kerja berdasarkan project yang dikerjakan dimana strategi komunikasi harus disusun dengan rapi sehingga pendokumentasian konten yang dirilis dapat tersajikan dengan rapi sehingga masyarakat dapat mudah mengakses dan melihat informasi tersebut. Tim juga mengadakan briefing dan melaporkan kinerja minggunya agar pimpinan dapat mengevaluasi setiap informasi yang diberikan oleh tim. (Fauziah Ismi Desiana S.I.Kom- pranata humas)”*

Dalam pernyataan diatas seperti yang dikatakan oleh pa Yudhi dan Ibu Fauziah selaku content strategy dan pranata humas jabar, ada pula pernyataan mengenai instruksi yang dikatakan oleh tim Humas Jabar lainnya sebagai berikut :

*“Kami mempunyai isu prioritas sendiri, ada beberapa isu yang harus disampaikan setiap tahunnya sesuai dengan instruksi dari pimpinan dan tim. misalnya isu ulang tahun Jabar, PPDB, Sapawarga, Hari peringatan, dan lainnya, beberapa isu tersebut wajib ada dan di publish melalui media sosial Instagram @humas\_jabar sendiri dan dikemas semenarik mungkin. Humas Jabar juga diberi kebebasan dalam melakukan pembuatan konten informasi terkait, hal tersebut mempermudah tim karena konten yang dibuat bisa disesuaikan dengan umur para pengikut media sosial Humas Jabar sendiri. Jika ada aduan, tanggapan, ataupun keluhan dari masyarakat kami selalu*

*membalas dengan komen atau mengarahkan ke aplikasi sapawarga.” (Trizqya & Kang Uqi – Talent, Content Creator & Editor Humas Jabar)*

Berdasarkan beberapa jawaban tersebut, dapat dikatakan bahwa penyampaian instruksi yang diberikan oleh pimpinan maupun tim kepada Humas Jabar mengenai penugasan serta konten yang akan dibuat telah dilakukan dengan baik, dilihat dari cara pimpinan yang memberikan instruksi dengan jelas dan tim yang menyediakan berbagai macam tools untuk mempermudah dalam pelaksanaan tugasnya. Serta platform seperti *sapawarga* yang disediakan untuk mengarahkan masyarakat mengenai keluhan lebih lanjut. Setelah melakukan wawancara dengan para pimpinan dan staff, selanjutnya dilakukan wawancara dengan masyarakat setempat untuk mengetahui apakah instruksi penugasan yang dilakukan tim Humas Jabar sudah terbilang baik atau belum. Namun pada tahapan ini ditemukan pula beberapa permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat, dimana beberapa masyarakat merasa bahwa informasi yang diberikan belum efisien serta belum mengetahui info untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun saran lebih lanjut. Seperti aplikasi *sapawarga* yang ternyata sudah disediakan oleh pemerintah untuk Masyarakat. Dalam wawancara oleh Masyarakat mengenai tahapan instruksi dikatakan sebagai berikut :

*“Menurut saya instruksi yang Humas Jabar sampaikan sudah mudah dipahami, dari pemilihan tata bahasanya pun sederhana sehingga orang awam pun dapat mengerti, namun menurut saya belum terbilang efisien dan berhasil karena masih banyak yang belum tau juga akan adanya Humas Jabar serta aplikasi *sapawarga* yang saya sendiri baru tau kalo aplikasi tersebut bisa ditujukan sebagai layanan informasi bagi masyarakat. (Azmi Rahma Dini – Karyawan PT. LEN)”*

*“untuk saya pribadi merasa instruksi yang diberikan sudah cukup baik karena info yang diberikan cukup singkat padat dan jelas, namun terkadang masih ada yang kurang dipahami dan bingung untuk tindak lanjutnya, sehingga untuk keberhasilan sendiri saya pribadi belum merasakannya. (Erika Indah Khoirunnisa – Mahasiswi Polban)”*

*“untuk saya pribadi informasi yang diberikan sudah cukup jelas karena tidak hanya berupa gambar melainkan juga video yang mempermudah saya untuk memahaminya, untuk keberhasilan sendiri secara pribadi sudah berhasil dan efisien karena beberapa konteks yang saya butuhkan sudah terjawab oleh tim humas, hanya saja mungkin perlu diadakan interaksi langsung dengan masyarakat jadi tidak hanya di media sosial saja agar masyarakat juga bisa lebih mengenal tim Humas Jabar. (Dani Wahyudi – Pelatih Kabaret)”*

*“untuk saya pribadi informasi yang diberikan sudah cukup jelas karena tidak hanya berupa gambar melainkan juga video yang mempermudah saya untuk memahaminya, untuk keberhasilan sendiri secara pribadi sudah berhasil dan efisien karena beberapa konteks yang saya butuhkan sudah terjawab oleh tim humas, hanya saja mungkin perlu diadakan interaksi langsung dengan masyarakat jadi tidak hanya di media sosial saja agar masyarakat juga bisa lebih mengenal tim Humas Jabar. (Dani Wahyudi – Pelatih Kabaret)”*

Berdasarkan pernyataan masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa instruksi yang diberikan oleh tim Humas Jabar kepada masyarakat sudah terbilang baik, hanya saja untuk keberhasilan tidak sepenuhnya terbilang berhasil karena masih kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai tahap ataupun cara menyampaikan aduan, keluhan, serta saran lebih lanjut. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi Humas Jabar untuk bisa mengatur strategi bagaimana caranya agar masyarakat dapat menyampaikan asumsinya dengan mudah melalui platform yang disediakan oleh tim.

### **Perasaan (feelings)**

Tahap ketiga atau tahap terakhir dari penelitian ini menurut teori Malone adalah tahap Perasaan (feelings). Pada tahun 2023 Humas Jabar telah mendapatkan bebrapa penghargaan yang berhubungan dengan pemberi informasi terbaik, hal ini memberikan dampak yang bagi pemerintah, namun pada tahap ini, berfokus kepada hal yang dirasakan oleh masyarakat mengenai keberhasilan penyampaian informasi yang diberikan oleh Humas Jabar melalui media sosial instagram @humas\_jabar. Adapun pernyataan yang dikatakan oleh masyarakat dari wawancara sebagai berikut

*“untuk keberhasilan sendiri menurut saya sudah cukup berhasil mengingat penyampaian informasi yang diberikan cukup mudah dipahami dan menambah pengetahuan wawasan juga, semoga humas jabar tetap transparan dalam menyebarkan nformasi dan tetap menjadi jembatan komunikasi yang lebih interaktif kepada masyarakat. (Erika Indah Khoirunnisa – Mahasiswi Polban)”*

*“Menurut saya komunikasi publik yang diberikan Humas Jabar sudah sangat mampu mencapai sasaran, melihat informasi yang disampaikannya pun cukup interaktif dan menarik untuk dibaca, namun saya berharap Humas Jabar bisa lebih kreatif lagi dengan menambahkan kolaborasi dengan beberapa akun lainnya, serta lebih aktif dan inovatif lagi untuk konten-konten kedepannya. (Azmi Rahma Dini – Karyawan PT. LEN)”*

*“saya mendapatkan banyak informasi yang sebelum nya belum saya dapatkan dan saya pun bisa memberikan informasi tersebut kepada orang sekitar, contoh kecil seperti info mengenai PPDB masih banyak masyarakat diluar minim*

*informasi tersebut tapi karena dengan adanya humas jabar saya lebih mudah mengakses informasi mengenai hal tersebut, dengan keterbukaan humas jabar saya juga merasa terbantu sekali dengan info info yang diberikan humas jabar karena dengan konten konten nya yang ada saya jadi senang untuk melihat apa lagi info yang akan humas jabar berikan kembali' Harapan saya semoga humas jabar semakin memberikan banyak informasi agar masyarakat sekitar dapat diedukasi dengan konten informasi yang disajikan. (Dani Wwahyudi – Pelatih Kabaret)"*

Dari pernyataan wawancara diatas, dikatakan bahwa hal-hal yang dirasakan oleh tim Humas Jabar mengenai perasaan (*feelings*) juga dapat dirasakan oleh masyarakat setempat, masyarakat merasa terbantu dan merasa informasi yang diberikan Humas Jabar telah berhasil disampaikan dengan baik. Namun dalam tahapan instruksi masih ada beberapa yang kurang paham dan mengerti dengan adanya tahapan pengaduan, hal ini menjadi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi juga ke keberhasilan penyampaian informasi itu sendiri. Dalam hasil penelitian ini, terdapat beberapa faktor penghambat dan keberhasilan yang dirasakan, faktor penghambat yang dirasakan diantaranya kurangnya arahan lebih lanjut mengenai keluhan, tanggapan, serta saran melalui platform *sapawarga* serta kurangnya interaksi secara langsung antara Humas Jabar dan Masyarakat. adapula faktor yang mempengaruhi keberhasilan Komunikasi Publik Humas Jabar, hal ini didapat berdasarkan pernyataan masyarakat yang merasa bahwa seluruh informasi yang diberikan oleh masyarakat sudah cukup interaktif dan mudah dipahami, alurnya pun sudah jelas, dan kontennya yang menarik.

Hal yang sama dirasakan pula oleh pihak Humas Jabar yang telah mendapatkan beberapa penghargaan menjadi faktor pendukung atas keberhasilan Komunikasi Publik yang dilakukan, serta apresiasi dan aspirasi masyarakat yang antusias mengikuti rangkaian yang dilaksanakan Humas Jabar membuat tim merasakan bahwa pelayanan dan informasi yang mereka berikan telah mencapai targetnya. Kelemahan dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara dengan masyarakat setempat yang merasa masih kurangnya arahan dari Humas Jabar dalam hal penyampaian keluhan, saran, dan tanggapan lainnya melalui platform *sapawarga*. Banyak masyarakat yang tidak tahu dengan adanya hal tersebut, selain itu masyarakat yang merasa masih kurangnya interaksi secara langsung yang dilakukan tim Humas Jabar sehingga beberapa masyarakatpun belum mengetahui dengan adanya Humas Jabar, padahal jika dilihat dari media sosial dan informasi yang diberikan sudah cukup memadai untuk suatu pemerintah maupun instansi

melakukan komunikasi publik. Kelemahan ini dapat diupayakan dengan cara tim Humas Jabar bisa melakukan edukasi lebih kepada masyarakat mengenai penggunaan media sosial dan arahan mengenai pengaduan keluhan tanggapan serta saran yang diarahkan pada *sapawarga* sesuai dengan aturan dari tim Humas Jabar. Edukasi yang dimaksud merupakan edukasi secara langsung yang dilakukan secara *offline* sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditentukan sebelumnya, edukasi ini bisa dilakukan secara rutin satu bulan sekali dengan tema dan topik pembahasan yang beragam sehingga dapat lebih menarik perhatian masyarakat.

Dengan adanya edukasi ini juga dapat membuat masyarakat merasakan lebih dekat dan mengenal lebih dalam dengan Tim Humas Jabar. Selain adanya faktor kelemahan, ada pula faktor keberhasilan yang dirasakan oleh Humas Jabar dan masyarakat, dengan dirasa berhasilnya komunikasi publik yang dilakukan melalui media sosial, Humas Jabar berhasil mendapatkan beberapa penghargaan seperti Gold Winner dalam kategori PPID Terbaik, Gold Winner dalam Kategori Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Terinovatif, dan Silver Winner dalam Kategori Kanal Digital, Sub Kategori Website dalam acara Anugrah Humas Indonesia (AHI) 2023. Tercapainya penghargaan diatas pastinya membuat tim merasa senang dan bangga karena hal yang dilakukan membuahkan hasil positif dan respon baik dari masyarakat. Hal yang sama juga dirasakan oleh masyarakat, dengan adanya informasi yang disampaikan melalui media sosial masyarakat menjadi lebih terbantu, karena kontennya yang menarik, bahasanya yang ringan, serta informatif dan bermanfaat, membuat masyarakat lebih terbantu dalam mencari informasi terkait. Serta konten yang disampaikan selalu mengikuti perkembangan zaman dimana sasaran masyarakat pada saat ini lebih banyak di generasi z. Penyampaian informasi juga sudah dirasa cukup efektif bagi masyarakat karena menggunakan media platform *instagram* dimana saat ini hampir semua orang memiliki akun *instagram*, jadi dengan sangat mudah masyarakat bisa mengakses informasi kapanpun dan dimanapun.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan sebuah kesimpulan bahwa akun media sosial Instagram @humas\_jabar merupakan salah satu strategi yang dilakukan untuk meningkatkan keefektifitasan dan melihat suatu keberhasilan informasi pelayanan kepada

masyarakat. Pada penelitian ini @humas\_jabar menjadikan berbagai program sebagai konten utama dalam menyebarkan informasi dan dipadukan dengan kreativitas dalam memanfaatkan hal-hal yang viral yang membuat akun @humas\_jabar semakin menarik. Hal ini didukung berdasarkan data yang diperoleh peneliti saat terjun ke lapangan dengan menggunakan metode wawancara mendalam dengan narasumber. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan @humas\_jabar telah memenuhi komponen-komponen dalam media informasi. Banyak masyarakat sudah terbantu dengan adanya informasi yang diberikan humas jabar melalui media sosial, karena informasi yang diberikan sangat interaktif bagi para pembaca serta konten instagramnya pun dibuat dengan sangat sederhana dan mudah dipahami, sehingga informasi yang diberikan pun sangat menarik untuk dibaca oleh masyarakat.

Selain itu instruksi yang dilakukan oleh tim Humas Jabar terbilang baik, mereka aktif membalas komen, tanggapan serta saran yang diberikan oleh masyarakat setempat, juga disediakan platform *sapawarga* bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan lebih lanjut angat mempermudah masyarakat dalam berinteraksi melalui media sosial. Kegunaan seluruh fitur yang digunakan oleh @humas\_jabar juga merupakan fitur yang sering digunakan masyarakat dalam kesehariannya menggunakan Instagram. Dari segi visualisasi baik dari video, foto, maupun audio, @humas\_jabar memperhatikan hal tersebut, dengan tujuan agar informasi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Konten yang disajikan terutama mengenai program-program yang membantu masyarakat dan informasi lain mengenai alur, jadwal, dan hal-hal lain yang mendukung informasi yang ingin disampaikan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disampaikan peneliti mengenai keberhasilan dan strategi media sosial Instagram sebagai media komunikasi Humas Jabar dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat akun @humas\_jabar pada tahun 2023 maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengadakan kegiatan edukasi mengenai penggunaan media sosial Instagram dibarengi dengan edukasi pada aplikasi *sapawarga* melewati Instagram dengan araha yan lebih luas agar setiap informasi yang akan diberikan baik berupa pelayanan ataupun program-program yang akan

diselenggarakan dapat lebih terarah dan jelas mengingat masi ada masyarakat yang belum paham dan mengetahui hal lebih lanjut tersebut

2. Dari segi keaktifan akun terdapat beberapa celah pada Stories yangterkadang terlihat hanya melakukan reposting pada feeds yang ada, tim Humas Jabar bisa lebih aktif dalam memanfaatkan fitur Stories untuk menunjukkan bahwa akun tersebut aktif dan dapat lebih sering berinteraksi dengan pengikutnya, hal ini dapat lebih meningkatkan tingkat keberhasilan pelayanan yang diberikan melalui media sosial Instagram.

## REFERENSI

- Abdusamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. ed. Patta Rapanna. makassar: Syakir Media Press.
- Afnan, Dikhorir. 2019. "Fungsi Humas Desa Sebagai Pengelola Informasi Di Era Keterbukaan Informasi Publik." *Jurnal Soshum Insentif*. 153–63.
- Arisandi, Diki, Amir Syamsuadi, and Liza Trisnawati. 2023. "Policy Brief-Model Kebijakan Pencegahan Kebakaran Hutan Dan Lahan Berbasis Teknologi Informasi Di Kabupaten Siak."
- Athifah, Fathiya Khansa Nur, and Sophia Novita. 2024. "Strategi Humas Jawa Barat Dalam Membangun Citra Melalui Konten Instagram." *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*: 61–68.
- Gunawan, Hendro. 2021. "Pengukuran Kesadaran Keamanan Informasi Dan Privasi Dalam Sosial Media." *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan* 5(1): 1. doi:10.24912/jmstkik.v5i1.3456.
- Hartati, S, A Syamsuadi, and D Arisandi. 2020. "Kebijakan Publik: Refleksi Sektor Pendidikan."
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. ed. Kurnanto Edi. Bandung: Alfabeta.
- Mahadewi, Ni Made Anggita Sastri. 2018. "Analisis Isi Media Berita Online Tentang Pengembangan Wisata Syariah Di Pulau Bali Dalam Kajian Sosiologi Pembangunan." *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 7(1): 1–8.
- Mustopa, Mukhamad. 2023. "Peran Humas Pemerintahan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Deskriptif Kualitatif Media Sosial Instagram Humas Jawa Barat)."
- Nugroho, Spto Setyo, Fajar Alan Syahrier, Liza Trisnawati, and Luluk Elvitaria. 2024. "Implementasi Pemerintahan Digital Pada Sistem Penilaian Kinerja Secara Elektronik (E-Sikap) Organisasi Perangkat Daerah." *SUMUR-Jurnal Sosial Humaniora* 2(1): 12–20.

- Ranubaya, Fransesco Agnes, and Yohanes Endi. 2023. "Analisis Privasi Dan Publikasi Postingan Media Sosial Di Kalangan Orang Muda Menurut Interaksionisme Simbolik Herbert Blumer." *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin* 3(2): 133–44. doi:10.37329/metta.v3i2.2455.
- Razak, Muhammad Rais Rahmat, Ade Putra Ode Amane, Buyamin Buyamin, Bonataon Maruli Timothy Vincent Simandjorang, Paisal Halim, Surjanto Surjanto, Supratman Tahir, et al. 2024. *Eureka Media Aksara Administrasi Publik Di Era Digitalisasi*. ed. Agus Hendrayady. Eureka Media Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Jawa Barat: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susdarwono, Endro Tri. 2020. "Kebijakan Sinergitas R & D Pemerintah, Komunitas Epistemik, Dan Sektor Swasta Dalam Percepatan Kemandirian Industri Pertahanan." *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)* 2(2): 106–30.
- Syamsuadi, Amir, and M Zainuddin. 2018. "Strategi Pos Pemberdayaan Keluarga Dalam Penguatan Fungsi Kelembagaan Sosial Di Kelurahan Binawidya Kota Pekanbaru." *Jurnal Dinamika Pemerintahan* 1(2): 98–109.
- Trisnawati, Liza, Amir Syamsuadi, Diki Arisandi, Luluk Elvitaria, and Seri Hartati. 2023. "Strategi Peningkatan Ekonomi Melalui Kebijakan Pengembangan Pariwisata Halal Di Kota Pekanbaru Berbasis Digital." *Al-Amwal* 12(1): 1–12.
- Triyana, I Gusti Ngurah. 2018. "Media Sosial Dalam Proses Pembelajaran Di Perguruan Tinggi." *Guna Widya: Jurnal Pendidikan Hindu* 5(1): 79–90.