



<https://ejournal.windari.com/index.php/lis>

Strategi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik Dalam Penyalpaian Informasi Pemerintah Kepada Masyarakat

I Wayan Sudiartawan¹, Ida Bagus Made Arjana², Rieka Yulita Widawara³

Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram^{1,2,3}

E-mail: wayansudiartawan00@gmail.com

Keywords:	Abstract
<i>Public Relations, Government Information, Society, Strategy</i>	<i>Government information is information related to policies, programs, activities, and ideas from the government to become a vision and mission to the community. Government information related to government programs, policies, and activities is important for the public to know as an effort to create transparency, accountability, and gain support from the community so that programs and policies made can run optimally. The research used qualitative methods, agenda setting theory, and data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results showed several strategies used in the delivery of government information including; organizational management by dividing existing human resources into several teams that already have the ability in their respective fields, cooperation with other media that have been registered with the press council, utilization of social media such as Facebook, Instagram, YouTube, and websites, performance evaluation as an effort to improve future performance, and fast response to hoax information to create a healthy information environment and strengthen public trust.</i>

Kata kunci:	Abstrak
Humas, Informasi Pemerintah, Masyarakat, Strategi	Informasi pemerintah merupakan informasi yang berkaitan dengan kebijakan, program, kegiatan, dan ide-ide dari pemerintah untuk menjadi visi dan misi kepada masyarakat. Informasi pemerintah terkait dengan program, kebijakan, dan kegiatan pemerintah penting untuk diketahui oleh masyarakat sebagai upaya dalam menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan mendapat dukungan dari masyarakat sehingga program dan kebijakan yang dibuat dapat berjalan secara optimal. Penelitian menggunakan metode kualitatif, teori agenda setting, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan beberapa strategi yang digunakan dalam penyalpaian informasi pemerintah di antaranya; manajemen organisasi dengan membagi sumber daya manusia yang ada menjadi beberapa tim yang sudah

	<p>memiliki kemampuan dibidangnya masing-masing, kerja sama dengan media lain yang sudah terdaftar di dewan pers, pemanfaatan media sosial seperti <i>facebook</i>, <i>Instagram</i>, <i>YouTube</i>, dan <i>Website</i>, evaluasi kinerja sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja kedepannya, dan <i>fast respons</i> terhadap informasi <i>hoax</i> untuk menciptakan lingkungan informasi yang sehat dan memperkuat kepercayaan masyarakat.</p>
--	---

I. PENDAHULUAN

Fenomena ledakan informasi saat ini berdampak pada banyaknya informasi yang dapat dengan mudah diakses maupun diperoleh sekaligus sehingga akan membuat orang menjadi bingung dan sulit untuk menentukan informasi yang benar dan relevan. Menurut (Febriani et al., 2022) informasi adalah hasil dari pengolahan data, tapi tidak semua hasil pengolahan bisa dijadikan informasi karena hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna, arti, dan tidak memberikan manfaat bagi seseorang bukanlah informasi bagi orang tersebut. Karena itu orang hanya akan mencari informasi yang dibutuhkan, sementara informasi lainnya yang kadang penting untuk diketahui akan diabaikan karena orang tersebut merasa informasinya tidak bermanfaat untuk dirinya. Saat ini segala macam informasi dapat dengan mudah disampaikan melalui media massa dalam waktu yang singkat dan jangkauan yang luas, bahkan informasi yang disampaikan dapat diterima oleh audiens dalam waktu yang sama (Ummah, 2022).

Menurut McQuail dalam (Nasution et al., 2022) media massa merupakan sumber kekuasaan, kendali, dan inovasi di masyarakat yang menggantikan kekuatan sumber daya yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa media dapat mengendalikan masyarakat dengan opini-opini yang disampaikan sekaligus memberikan inovasi melalui informasi-informasi terbarunya. Media massa dapat menggiring dan mempengaruhi masyarakat untuk melakukan hal-hal yang diinginkan oleh media tersebut sehingga dalam hal ini sikap media harus netral dan tidak boleh dikendalikan atau ada campur tangan dari orang yang mempunyai kepentingan tertentu. Menurut (Nasution et al., 2022) media massa dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu media cetak, media elektronik, dan media *online*. Media cetak merupakan media yang lebih mengedepankan visual dan menggunakan lembaran kertas seperti koran, majalah, tabloid dan sebagainya. Media elektronik merupakan media yang menyebarkan informasi dengan sarana elektronik dengan mengedepankan audio visual seperti televisi dan radio. Sedangkan media *online* merupakan media yang biasa disebut sebagai media siber atau media baru yang informasinya dapat disampaikan dan diterima melalui internet.

Saat ini masyarakat lebih banyak dan lebih sering menggunakan media *online* karena penggunaannya yang lebih mudah, praktis, dan fleksibel. Media *online* memiliki jangkauan yang sangat luas bahkan tanpa batas, hal ini dapat dilihat dari isi konten di dalamnya yang berasal dari berbagai wilayah bahkan belahan dunia yang dapat dengan mudah disebarluaskan dan diterima oleh orang yang menggunakan media tersebut. Media *online* memberikan kemudahan bagi penggunaannya dalam proses penyampaian dan penerimaan informasi karena media ini tidak memiliki batas ruang dan waktu. Sehingga kapan pun dan di mana pun ketika seseorang menginginkan atau membutuhkan informasi tertentu media *online* ini bisa memfasilitasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan (Al Farisi & Purwanto, 2022). Semua orang saat ini dapat langsung mengambil peran dan memasukkan apa pun ke media *online* atau yang saat ini lebih dikenal dengan media sosial atau internet (Littlejohn, 2009). Dengan bebasnya peran pengguna dalam media *online* ini akan berdampak pada banyaknya informasi-informasi yang bersumber dari pengguna lain yang kebenarannya tidak bisa dipastikan. Karena itu diperlukan adanya humas dari lembaga tertentu yang bisa dipercaya untuk mengelola informasi yang benar dan akurat, apalagi informasi yang menyangkut dengan pemerintah yang sangat rentan terhadap serangan berita *hoax*.

Instansi pemerintah yang berdiri saat ini lebih banyak menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi yang berkaitan dengan aktivitas dan kegiatan pemerintahan dari instansi tersebut. Informasi yang disebarkan kepada masyarakat melalui media sosial ini tidak lepas dari tugas dan fungsi humas. Menurut (Londa, 2014), humas pemerintah memiliki tugas dan fungsi yang penting untuk membantu pimpinan dalam meningkatkan dan mempertahankan reputasi atau citra dari instansi yang membawahinya. Karena itu humas harus dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan menyampaikan hal positif terkait dengan instansi pemerintah tempat bekerja, seperti sosialisasi program pemerintah, kebijakan, dan keputusan yang menguntungkan masyarakat sehingga nantinya ini dapat membentuk dan meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat yang peduli dan selalu mementingkan masyarakatnya.

Menurut (Rania & Diniati, 2023) praktisi humas harus mampu memainkan tugas dan fungsi besarnya dalam memberikan informasi yang aktual dan juga faktual. Humas merupakan bagian terdepan sekaligus wajah dari sebuah instansi yang harus bisa mengoptimalkan kinerja dan fungsinya, yang dapat dilakukan melalui adaptasi dengan penggunaan media baru atau media digital yang dimaksimalkan (Wulansari et al., 2023). Humas juga harus kreatif dan inovatif dalam mengemas konten-konten yang dibuat sebagai upaya untuk lebih menarik

perhatian dan minat dari audiens untuk melihat dan menyimak informasi atau konten yang dibuat. Dengan begitu audiens akan lebih menyukai informasi yang disampaikan dan dapat meningkatkan jumlah penerima informasi karena pengemasan konten yang menarik untuk dibaca maupun dilihat. Salah satu tugas dan fungsi humas di lembaga pemerintahan adalah memberikan pelayanan informasi publik dan menindaklanjuti berbagai bentuk aktivitas komunikasi dari pemerintah dan masyarakat (Nugraha et al., 2020). Oleh karena itu, Humas Diskominfo NTB harus dapat memfasilitasi kebutuhan informasi bagi masyarakat, terutama informasi yang berkaitan dengan Pemerintah Provinsi NTB.

Humas Diskominfo NTB melakukan komunikasi dan memberikan informasi kepada publik (masyarakat) sebagai fasilitator yang menjembatani hubungan antara masyarakat dan pemerintah melalui beberapa platform media sosial yang dikelola yaitu *Facebook*, *Instagram*, *YouTube*, dan *Website*. Menurut Grunig dalam (Pienrasmi, 2015) menyatakan bahwa kehadiran media sosial telah mengubah cara berpikir para praktisi dan menjadi kekuatan revolusioner dalam bidang humas. Pemanfaatan potensi yang ada dalam media sosial dapat mengoptimalkan tugas dan fungsi humas untuk dapat menyampaikan informasi dengan cepat kepada masyarakat dan dalam lingkup yang lebih luas. Humas berupaya untuk memberikan informasi terbaru terkait dengan kebijakan, keputusan, program, dan kegiatan dari pemerintah Provinsi NTB yang nantinya akan berdampak langsung pada masyarakat. Untuk dapat menyampaikan informasi yang aktual dan faktual kepada masyarakat, humas harus memiliki strategi yang efektif dan efisien supaya informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Informasi yang berkualitas dapat berimplikasi pada antusiasme masyarakat untuk memperoleh informasi dari platform media sosial yang dikelola oleh Humas Diskominfo NTB. Karena dengan memberikan informasi yang berkualitas akan memberikan keuntungan pada Diskominfo NTB sebagai lembaga pemerintah yang informatif dan terpercaya.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan tentang suatu fenomena yang bersifat umum dan dianalisis secara langsung sesuai dengan fakta. Menurut (Moleong, 2017) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode kualitatif digunakan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan pengumpulan data yang

mendalam. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan kata-kata atau kalimat sebagai hasil dari pengumpulan data observasi dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur yaitu wawancara mendalam yang tidak terikat aturan, tetapi tetap menggunakan pedoman wawancara yang nantinya dapat dikembangkan sehingga jawaban yang diperoleh dari informan tidak monoton. Informasi yang diperoleh merupakan hasil dari pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti secara langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2019). Kemudian observasi non partisipan dimana peneliti hanya bertindak sebagai pengamat tanpa ikut serta dalam kegiatan yang sama dengan kelompok yang diteliti (Kriyantono, 2010), dan dokumentasi sebagai pendukung. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, metode, dan teori. Teori yang digunakan adalah teori agenda *setting* yang menyatakan bahwa media dapat memberikan pengaruh yang kuat kepada masyarakat terhadap isu-isu tertentu. Seluruh proses penelitian dilakukan secara sistematis dan transparan supaya hasil yang diperoleh sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Informasi yang disampaikan oleh humas kepada masyarakat adalah informasi pemerintah. Informasi pemerintah merupakan data yang dikumpulkan, diolah, dan dibuat menjadi sebuah informasi kemudian disampaikan oleh instansi pemerintah atau bagian humas yang berperan mengelola informasi pemerintah kepada masyarakat. Informasi pemerintah merupakan informasi yang khusus dari instansi atau lembaga pemerintah yang di dalamnya memuat informasi terkait dengan program, kebijakan, keputusan, kegiatan, dan kinerja dari pemerintah. Informasi publik berbeda dengan informasi pemerintah. Menurut Sakapurna dalam (Siregar, 2024) menyatakan suatu informasi dapat dikatakan sebagai informasi publik jika informasi yang dikelola oleh negara selain informasi pribadi seseorang atau badan hukum bukanlah milik negara, tetapi milik masyarakat. Menurut Anggreani dalam (Pratiwi et al., 2021) informasi pemerintah merupakan informasi yang berkaitan dengan kebijakan, program, kegiatan, dan ide-ide dari pemerintah untuk menjadi visi dan misi kepada masyarakat. Informasi pemerintah hanya fokus untuk menyampaikan informasi terkait dengan kegiatan, program dan kebijakan pemerintah, sementara informasi publik sifatnya lebih umum seperti informasi terkait bencana atau kejadian-kejadian yang penting untuk diketahui masyarakat umum. Informasi publik adalah informasi yang berkaitan dengan kepentingan umum.

Sedangkan informasi pemerintah adalah informasi yang dibuat, dikelola, dan disampaikan oleh instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Informasi pemerintah merupakan bagian dari informasi publik, tetapi lebih khusus untuk menginformasikan hal-hal yang hanya berkaitan dengan pemerintah saja

Berdasarkan hasil observasi non partisipan yang dilakukan peneliti, humas menggunakan manajemen organisasi dengan membagi praktisi humas menjadi beberapa tim yang memiliki peran spesifik, seperti peliputan, pengolahan informasi, serta publikasi. Strategi utama yang digunakan adalah pemanfaatan media online atau platform media sosial yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat. Penggunaan media sosial terbukti lebih efektif dan efisien karena mampu menjangkau audiens secara luas, terutama mengingat kondisi geografis NTB yang dipisahkan oleh lautan. Melalui media online, masyarakat juga dapat mengakses informasi dengan lebih cepat dan mudah, terutama dengan bantuan mesin pencarian. Selain itu, ada juga hasil wawancara yang dilakukan dengan Pranata Humas sebagai berikut:

“untuk mengoptimalkan peran humas kita disini memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, kita mengelola akun NTB prov dengan beberapa media sosial seperti *facebook*, *instagram*, *youtube*, dan *website*. Pemprov menilai empat media sosial ini yang penggunaanya lebih banyak sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih banyak diterima oleh masyarakat. Kita juga menjalin kerja sama dengan beberapa mitra atau media lain yang tentunya sudah terdaftar di organisasi profesi, terdaftar di dewan pers, dan sesuai dengan syarat dan perundang-undangan pers. Kita juga ada evaluasi setiap bulanya dengan mereview semua informasi yang sudah dimuat di semua media sosial, dan jika ada komentar atau kritik itu kita diskusikan sebagai acuan untuk lebih memaksimalkan kinerja humas kedepannya. Kita disini kan mengelola informasi jadi terkadang ada informasi atau berita miring yang berkaitan dengan pemprov, bisa juga dikatakan *hoax*. Jadi kita sebagai humas mengklarifikasi dan meluruskan informasi atau berita *hoax* tersebut. Kita mengklarifikasi sesuai dengan isi konten dari informasi tersebut. Misalkan jika informasinya di ig berbentuk video maka kita klarifikasi dengan cara penyampaian narasi dalam bentuk video juga. (Muhas, hasil wawancara, Maret 2025)”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan adanya strategi lain yang diterapkan, seperti evaluasi kinerja secara berkala, menjalin kerja sama dengan media yang telah terdaftar di organisasi profesi dan Dewan Pers, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan pers. Humas juga aktif dalam menangkal informasi palsu atau *hoax* dengan melakukan klarifikasi

terhadap informasi yang beredar, sehingga kepercayaan publik terhadap informasi pemerintah tetap terjaga.

Gambar 1. Klarifikasi informasi *Hoax*



(Sumber: Sudi, 2025)

2. Pembahasan

Strategi merupakan cara atau teknik yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Keberhasilan dari tujuan yang telah ditentukan tergantung pada strategi yang digunakan. Strategi yang tepat dan sesuai akan memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian (Kilmanun & Sopacua, 2024) yang berjudul strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maluku Tenggara dalam pengelolaan informasi publik menunjukkan berbagai strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat, seperti menggunakan media sosial, platform digital, stasiun radio, dan televisi berlangganan. Strategi yang digunakan merupakan bentuk dari tanggung jawab humas sebagai penyedia layanan informasi publik untuk memastikan akses informasi yang mudah bagi masyarakat terutama pada daerah yang kurang jangkauan internet dan memiliki tingkat literasi yang rendah. Humas Diskominfo NTB juga memiliki beberapa strategi yang digunakan untuk mengoptimalkan perannya dalam memberikan informasi yang aktual dan faktual kepada masyarakat. Adapun beberapa strategi Humas Diskominfo NTB sebagai berikut:

a. Manajemen Organisasi

Manajemen organisasi merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen organisasi yang dilakukan humas adalah dengan membagi sumber daya manusia yang ada menjadi beberapa tim yang sudah memiliki kemampuan dibidangnya masing-masing. Beberapa tim ini memiliki tugasnya masing-masing seperti meliput kegiatan dengan mengambil gambar, video, dan menyimak informasi penting yang disampaikan, mengolah hasil liputan, dan mempublikasikan informasi yang sudah diolah untuk diketahui oleh masyarakat luas. Dengan manajemen yang baik semua kegiatan yang diselenggarakan pemprov baik terkait dengan program, kegiatan, dan kebijakan yang dibuat bisa sampai kepada masyarakat sebagai bentuk transparansi dari pemerintah. Melalui manajemen yang baik meskipun ada kegiatan di tingkat provinsi yang diselenggarakan secara bersamaan humas bisa mengikuti dan meliput semua kegiatan tersebut kemudian mengolah informasi yang diperoleh untuk dipublikasikan supaya semua informasi bisa cepat sampai dan diterima oleh masyarakat. Dengan manajemen yang baik humas bisa mengatasi tantangan yang dihadapi dan meningkatkan produktivitas serta kualitas kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

b. Kerja Sama Dengan Media Lain

Selain menyampaikan informasi melalui akun pemprov NTB dengan beberapa platform media sosial yang dikelola, humas juga melakukan kerja sama dengan media lain. Kerja sama dengan media lain ini bertujuan untuk menyebarkan informasi pemerintah terkait dengan kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah secara luas. Untuk menciptakan dan meningkatkan citra pemerintah, humas melakukan kerja sama dengan media lain baik media cetak, media elektronik, maupun media *online*. Media yang diajak bekerja sama harus memiliki syarat tertentu seperti terdaftar di organisasi profesi, terdaftar di dewan pers, sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan pers supaya informasi yang disampaikan kepada masyarakat akurat dan dapat dipercaya. Tujuan dari kerja sama dengan media lain ini adalah supaya informasi pemerintah terkait dengan kebijakan, program dan kegiatan pemerintah dapat disampaikan kepada masyarakat secara lebih luas. Semakin banyak masyarakat yang mendapatkan informasi maka program dan kebijakan yang dibuat pemerintah juga dapat berjalan secara optimal sehingga terciptanya transparansi, akuntabilitas, dan dukungan terhadap pelaksanaan program dan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

c. Pemanfaatan Media Yang Banyak Digunakan Masyarakat

Di era digital saat ini peran media sangat penting untuk menyampaikan dan memperoleh informasi secara cepat. Pemanfaatan media yang banyak digunakan masyarakat dapat menjadi strategi untuk menyampaikan informasi secara efektif, salah satunya adalah informasi pemerintah. Humas memanfaatkan media *online* atau media sosial untuk menyampaikan informasi karena pengguna media *online* saat ini sudah melampaui pengguna media cetak dan elektronik. Hal ini disebabkan karena media *online* memiliki akses yang mudah, cepat, dan fleksibel. Humas memanfaatkan platform media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat seperti *facebook*, *instagram*, *youtube*, dan *website*. Platform media sosial tersebut dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi karena pengguna media sosial cenderung menggunakan platform tersebut untuk memperoleh informasi pemerintah. Informasi yang disajikan di media sosial tersebut memungkinkan masyarakat untuk selalu mengikuti perkembangan terkini dari pemerintah. Pemanfaatan media *online* untuk menyebarkan informasi pemerintah memiliki beberapa kelebihan seperti biaya yang relatif murah dibandingkan dengan media lain, interaktif karena masyarakat bisa langsung memberikan respons atau komentar, dan dapat membagikan atau meneruskan informasi kepada pengguna lain.

d. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja humas sangat penting sebagai alat ukur untuk menilai efektivitas dari strategi komunikasi yang sudah dijalankan oleh humas. Evaluasi humas ini mencakup kualitas informasi yang disampaikan dan respons atau tanggapan dari masyarakat terkait dengan informasi yang disampaikan. Evaluasi yang dilakukan oleh humas ini bertujuan untuk mengetahui kekurangan, kelemahan, dan cara untuk meningkatkan kinerja humas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui evaluasi kinerja humas yang rutin dilaksanakan ini dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan humas, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap humas dan pemprov NTB. Sehingga informasi pemerintah yang disampaikan oleh humas terkait dengan kebijakan, program dan kegiatan lainnya mendapat kepercayaan dan dukungan dari masyarakat.

e. *Fast Respons Terhadap Informasi Hoax*

Pemanfaatan media *online* atau media sosial untuk menyampaikan informasi pemerintah memberikan banyak keuntungan dan kelebihan. Tetapi disisi lain juga memiliki kelemahan seperti mudahnya informasi atau berita miring yang beredar melalui

media tersebut sehingga diperlukan adanya pengawasan oleh Humas Diskominfo NTB pada semua informasi yang beredar. Humas memiliki tugas utama untuk menyampaikan informasi pemerintah yang benar, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan melalui berbagai platform media sosial yang dikelola. Ketika ada informasi atau berita miring (*hoax*) yang berkaitan dengan Pemprov NTB, humas harus cepat merespons informasi tersebut dengan memberikan data dan fakta yang jelas untuk meluruskan informasi yang beredar dan menghindari kesalahpahaman dari masyarakat. Humas Diskominfo NTB memberikan klarifikasi ketika ada berita atau informasi yang tidak sesuai dengan data dan fakta di lapangan. Klarifikasi yang dilakukan menyesuaikan dengan konten atau berita *hoax* yang beredar, jika konten *hoax* yang beredar berupa video maka humas melakukan klarifikasi dalam bentuk video atau narasi langsung. Tujuan dari pengawasan pada setiap informasi dan klarifikasi pada setiap informasi miring (*hoax*) oleh humas adalah untuk menciptakan lingkungan informasi yang sehat di NTB dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah NTB.

Beberapa strategi yang digunakan humas tidak terlepas dari penggunaan media massa baik itu media cetak, elektronik, maupun *online*. Media massa dimanfaatkan oleh humas sebagai saluran atau perantara dalam menyampaikan informasi pemerintah kepada masyarakat. Teori agenda *setting* yang dikemukakan oleh McComb dan Shaw sesuai dengan apa yang telah dilakukan oleh Humas Diskominfo NTB. Teori agenda *setting* menyatakan bahwa media tidak bisa menentukan apa yang harus dipikirkan publik, melainkan mempengaruhi publik untuk dapat memikirkan apa yang dianggap penting. Ketika media memberikan tekanan pada satu peristiwa atau isu yang dianggap penting, maka media akan memberikan pengaruhnya atau mendorong supaya khalayak atau publik menganggap bahwa peristiwa atau isu tersebut penting (Efendi et al., 2023). Melalui agenda *setting* humas dapat menekankan pada informasi tertentu untuk mempengaruhi publik supaya informasi tersebut dianggap penting oleh masyarakat. Beberapa strategi yang digunakan tidak lepas dari agenda *setting* yang bertujuan untuk mengoptimalkan tugas dan fungsi humas. Melalui manajemen organisasi humas diatur dan dibagi pada keahlian dan bidangnya masing-masing untuk mengagendakan kegiatan pemerintah yang akan diliput supaya proses pengumpulan dan penyampaian informasi bisa maksimal. Kerja sama dengan media lain menjadi bagian dari agenda *setting* untuk memberikan informasi yang sama kepada masyarakat dari saluran atau media yang berbeda sehingga ini dapat mempengaruhi masyarakat bahwa informasi tersebut penting untuk diketahui. Humas memanfaatkan media sosial sebagai media penyalur informasi karena

masyarakat yang saat ini mayoritas pengguna media sosial membuat pengaruh media sosial sangat kuat dalam membentuk opini publik dengan memberikan tekanan pada informasi-informasi tertentu yang dapat mendorong publik atau masyarakat menganggap bahwa informasi tersebut penting. Beberapa strategi lain seperti evaluasi kinerja dan *fast respons* terhadap *hoax* merupakan bentuk dari pengendalian untuk membentuk persepsi masyarakat bahwa informasi pemerintah yang disampaikan oleh humas dapat dipercaya dan penting untuk diketahui oleh masyarakat.

Melalui agenda *setting* Humas Diskominfo NTB dapat mengarahkan perhatian dari masyarakat pada informasi yang menjadi prioritas seperti kebijakan dan program pemerintah supaya cepat sampai dan diketahui oleh masyarakat. Sehingga kebijakan dan program dari pemerintah daerah bisa berjalan optimal dengan adanya dukungan dari masyarakat. Informasi-informasi penting pemerintah yang disampaikan humas harus relevan, dikemas dalam bentuk informasi yang menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi yang disampaikan oleh humas secara terus-menerus melalui media sosial dapat mempengaruhi dan membentuk persepsi masyarakat sesuai dengan arah komunikasi yang diinginkan oleh pemerintah NTB. Agenda *setting* memungkinkan humas untuk menyampaikan informasi yang sifatnya informatif dan edukatif dengan tujuan membentuk kesadaran masyarakat dan mengendalikan isu sehingga penyampaian informasi kepada masyarakat bisa optimal. Penggunaan teori agenda *setting* sesuai dengan permasalahan yang dianalisis karena semua strategi yang digunakan, dilakukan dengan menyusun agenda terlebih dahulu sehingga dapat memberikan hasil yang sesuai. Dengan membuat agenda maka humas dapat mengetahui apa yang akan dilakukan saat ini dan seterusnya.

SIMPULAN

Strategi merupakan cara atau teknik yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Strategi yang digunakan oleh Humas Diskominfo NTB dalam penyampaian informasi pemerintah kepada masyarakat yaitu sebagai berikut; melalui manajemen organisasi dengan membagi sumber daya manusia yang ada menjadi beberapa tim yang sudah memiliki kemampuan dibidangnya masing-masing, kerja sama media yang dilakukan dengan media-media yang sudah terdaftar pada organisasi profesi dan dewan pers untuk menyebarkan informasi pemerintah secara lebih luas, pemanfaatan platform media sosial yang banyak digunakan masyarakat seperti *Facebook*, *Instagram*, *YouTube*, dan *Website* supaya informasi lebih cepat sampai dan kepada masyarakat dalam jangkauan yang luas, evaluasi kinerja yang

dilakukan untuk meningkatkan kinerja humas kedepannya, dan memberikan respons yang cepat terhadap informasi *hoax* yang beredar untuk menghindari kesalahpahaman masyarakat serta memperkuat kepercayaan dari masyarakat. Strategi yang digunakan oleh humas dianalisis menggunakan teori agenda *setting* karena dengan agenda *setting* humas dapat mengarahkan perhatian dari masyarakat pada informasi yang menjadi prioritas seperti kebijakan dan program pemerintah supaya cepat sampai dan diketahui oleh masyarakat. Sehingga kebijakan dan program dari pemerintah daerah bisa berjalan optimal dengan adanya dukungan dari masyarakat. Semua strategi yang digunakan, dilakukan dengan menyusun agenda terlebih dahulu sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Farisi, M. F., & Purwanto, A. (2022). Penerapan Metode CRM Pada Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pakaian dan Aksesori. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4), 902–911. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i4.4647>
- Efendi, E., Taufiqurrohmah, A., Supriadi, T., & Kuswananda, E. (2023). Teori Agenda Setting. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1715–1718.
- Febriani, O. M., Nugroho, H. W., Firdhayanti, A., & Rahardi, A. (2022). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Unit Kegiatan Mahasiswa Darmajaya Basketball Association. *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 1, 1–7.
- Kilmanun, F. W., & Sopacua, Y. (2024). Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maluku Tenggara dalam Pengelolaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Pattimura*, 3(1), 518–538.
- Kriyantono, R. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Littlejohn, S. W. & K. A. F. (2009). *Teori Komunikasi: Theories of Human Communication*. (R. Oktafiani, Ed.) (Edisi 9). Jakarta: Salemba Humanika.
- Londa, J. W. (2014). Peran petugas humas sebagai komunikator pembangunan (studi di bagian humas kantor pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan). *Acta Diurna*, 3(2), 1–16.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, R. F., Naldo, J., & Riza, F. (2022). Strategi Pemberitaan Tribunmedan. Com Dalam Menghadapi Persaingan Media Online. *At-Tazakki: Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan Islam dan Humaniora*, 6(1), 175–190.
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 221.
- Pienrasmi, H. (2015). Pemanfaatan Social Media Oleh Praktisi Public Relations Di Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi*, 9(2), 199–210.
- Pratiwi, V. P., Rahmawati, D. E., & Purwaningsih, T. (2021). Akun Twitter BNPB_RI Sebagai Media Komunikasi Pemerintah Indonesia di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sosial Politik*, 7(2), 212–226.
- Rania, R., & Diniati, A. (2023). Analisis Strategi Humas Diskominfo Kota Bogor Dalam Mengelola Media Sosial Instagram @Kominfobogor. *Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora (KAGANGA)*, 6(1), 291–302.
- Siregar, R. R. (2024). *Implementasi Inovasi Pelayanan Informasi Publik Dalam Perspektif*

Open Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Labuhanbatu Selatan. (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara).

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Ummah, A. H. (2022). *Manajemen Industri Media Massa*. Syiah Kuala University Press.

Wulansari, N. L. T., Fitriana, K. N., Khotimah, N., Agustinova, D. E., & Satlita, L. (2023). Transformasi Humas Perguruan Tinggi di Era Disruptif 4.0 dan Society 5.0: Tantangan dan Strategi. *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 20(1), 21–29.