



**PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DAN PERSEPSI SIVITAS
AKADEMIKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HUMAS
POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK**

Oleh
Syarifah Novieyana¹, Marsela Diaz², Anistya Fitri Larasati³
^{1,2,3}Politeknik Negeri Pontianak
Email: 1zimaralkadrie@gmail.com

Abstrak

Polnep sudah menggunakan berbagai media sosial untuk menyampaikan informasi kepada sivitas akademika. Namun faktanya masih banyak sivitas akademika yang tidak mengetahui akun-akun media sosial tersebut. Mereka hanya mengetahui akun Instagram Polnep saja, padahal informasi yang disampaikan Humas Polnep bisa diakses disemua akun media sosial yang ada. Berdasarkan observasi dan wawancara awal diketahui bahwa respon sivitas akademika belum begitu memuaskan untuk penggunaan media sosial yang dilakukan Humas Polnep. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh penggunaan media sosial dan persepsi sivitas akademika terhadap kualitas pelayanan Humas Polnep secara partial dan simultan serta variable mana yang paling besar pengaruhnya. Metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden yang menjawab kuesioner sebanyak 406 orang. Analisa data dilakukan dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Multikolinieritas, Uji t dan Uji F, regresi linier berganda. Hasil dari penelitian adalah terdapat pengaruh penggunaan media sosial dan persepsi sivitas akademika terhadap kualitas pelayanan Humas Polnep secara partial dan simultan sebesar 52,3 % serta variable persepsi sivitas yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan humas Polnep. Luaran target penelitian ini adalah jurnal terakreditasi pengembangan atau pengayaan bahan ajar dalam mata kuliah yang berhubungan dengan public relations(Humas), Kehumasan dan protokoler dan Pelayanan Prima.

Kata Kunci: Media Sosial, Persepsi, Pelayanan, Humas

PENDAHULUAN

Keunggulan yang dimiliki media sosial dibandingkan dengan yang sebelumnya pada media konvensional adalah transparansi dan kecepatan dalam penyebaran informasi. Penyebaran informasi ada yang berupa teks dan juga pesan audiovisual. Media sosial juga merupakan sejumlah *software* yang mendukung seseorang maupun kelompok agar bisa melakukan komunikasi, *sharing* dan berhabung di dalam suatu aktifitas atau kegiatan tertentu. Media sosial kini sudah banyak dimanfaatkan oleh berbagai kelompok, perusahaan hingga instansi pemerintahan. Lembaga pemerintahan ini memiliki bagian yang khusus melakukan

penyebaran informasi tersebut yang biasa dikenal dengan bagian Humas (hubungan masyarakat) atau di perusahaan/korporat dikenal sebagai bagian *Public Relations* (PR). Orang yang melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam bidang humas disebut Praktisi humas pemerintahan atau public relations officer (PRO). Hal ini dibuktikan salah satunya oleh instansi pemerintah bidang pendidikan yaitu Politeknik Negeri Pontianak (Polnep). Polnep melalui bagian Humas selalu menyebarkan informasi kepada khalayak luas khususnya sivitas akademika melalui berbagai bentuk media sosial (medsos) antara

lain *Instagram, facebook, youtube* dan *Tiktok*. Hal ini sesuai dengan tanggung jawab bagian humas pemerintahan untuk dapat memberikan informasi tentang program pemerintah, meningkatkan kepercayaan masyarakat, menerima masukan dan kritikan masyarakat, membangun image dan terus menjaga nama baik pemerintah (Herzi,2023). Polnep adalah lembaga pendidikan bidang vokasi negeri yang ada di Provinsi Kalbar dan beralamat di Kota Pontianak. Bagian Humas Polnep harus memberikan layanan informasi kepada semua sivitas akademika yang ada antara lain mahasiswa, staf pengajar/dosen dan tenaga kependidikan (tendik). Bagian Humas Polnep sebagai praktisi humas pemerintahan harus mendahulukan pelayanan yang ada di daerahnya. Ada sebanyak 7676 orang yang menjadi sasaran penyebaran keterbukaan informasi publik dari bagian humas.

PERMASALAHAN

Berdasarkan wawancara awal peneliti dengan beberapa sivitas akademika terutama mahasiswa dari berbagai prodi dan tingkatan semester diketahui informasi bahwa menurut mereka masih banyak informasi yang seharusnya mereka ketahui terlewatkan begitu saja. Hal ini karena informasi tersebut tidak mereka dapatkan diberbagai media sosial yang dimiliki Polnep. Bahkan sering mereka mendapatkan informasi tersebut melalui pihak luar /masyarakat yang lebih mengetahui terlebih dahulu. Seandainya pun ada, informasi tersebut sudah terlambat pada saat mereka terima. Menurut mereka dulu Humas Polnep pernah menerbitkan publikasi dalam bentuk majalah yang diberi nama *Polnep News*. Majalah *Polnep News* tersebut berisikan tentang kegiatan apa saja yang sudah terjadi di lingkungan Polnep. *Polnep News* terbit dan didistribusikan hanya untuk kalangan terbatas seperti manajemen puncak dan manajemen jurusan. *Polnep News* ditampilkan dalam dua bahasa (Indonesia

dan Inggris). Sebenarnya kehadiran *Polnep News* sudah bisa membuat humas Polnep melaksanakan tugasnya dalam penyebaran informasi walaupun masih terbatas. Hanya saja kehadiran Majalah *Polnep News* ini sudah tergeser dengan munculnya berbagai akun media sosial yang dipakai humas Polnep hingga saat ini. Perkembangan komunikasi di era digital menuntut praktisi humas Polnep untuk melakukan adaptasi dengan cara menggunakan media baru untuk melakukan komunikasi agar dapat mencapai seluruh publiknya dengan cara yang mudah, lebih cepat dan lebih efektif. Hal ini juga memberi kesempatan baru bagi bagian humas Polnep untuk menggali informasi, mendistribusikan kebijakan serta memantau pendapat publik terhadap isu /kegiatan/program kerja yang berhubungan dengan Polnep. Pimpinan humas Polnep hanya dibantu oleh 1-2 orang staf dalam mengelola berbagai akun media sosial tersebut. Terkadang juga staf humas Polnep sampai memberdayakan mahasiswa untuk dijadikan *talent* dalam pembuatan konten-konten di media sosial Polnep. Sedangkan sivitas akademika yang ada di Polnep jumlahnya mencapai ribuan orang. Sumber daya manusia yang terbatas tersebut harus melakukan pekerjaan yang sebenarnya atau seharusnya dilakukan oleh beberapa orang. Sehingga masing- masing staf humas bisa fokus untuk mencari dan menyampaikan informasi secara cepat kepada pihak yang membutuhkan.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian adalah proses pengumpulan dan analisis data penelitian. Adapun yang menjadi rancangan penelitian ini adalah identifikasi masalah penelitian, pemilihan kerangka konseptual untuk masalah penelitian, hipotesa untuk diuji, studi literatur/pustaka, pengumpulan data, pengukuran variabel penelitian, analisa data, dan pembuatan laporan. Teknik



pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 406 responden dari populasi 7676 sivitas akademika terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa di Polnep dan kajian pustaka. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017 : 62). Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberikan kuesioner bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan. (Idrus , 2009 :100). Sumber data dengan data primer dan data sekunder. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan *multiple regression*. Sebelumnya dilakukan dulu uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen-instrumen penelitian.

PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada 406 responden /sivitas akademika terdiri dari dosen, tendik dan mahasiswa Polnep. Dari 406 responden tersebut terdapat 60,8 % adalah responden berjenis kelamin perempuan sedangkan sisanya sebesar 39,2 % adalah responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan sebaran kuesioner ini kepada 318 responden adalah mahasiswa, 59 responden adalah dosen dan 34 responden dari tenaga kependidikan. Instrumen-instrumen penelitian dilakukan Uji validitas. Validitas ini dapat dilihat dari korelasi yang terjadi antara butir-butir pernyataan dengan skor total < 0,3 maka butir-butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Begitu juga dengan Uji Reliabilitas. Reliabilitas instrument penelitian dapat diukur dari nilai Cronbach alphanya yang memiliki rule of thumb $\geq 0,6$ maka instrument penelitian dinyatakan reliabel. Setelah instrument dinyatakan valid dan reliabel , maka dilakukan Uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang

dilakukan dengan alat regresi berganda menggunakan software SPSS versi 23. Keputusan untuk menerima ataupun menolak hipotesis didasarkan pada perbandingan antara nilai probabilitas dengan nilai sig (0,05). Jika sig < 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak. Sebaliknya jika sig > 0,05 maka Ha Ditolak dan Ho diterima. Berikut ini ditampilkan hasil dari perbandingan dan analisa regresi linier ini dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1
Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi (B)	t-hitung	Sig-t	Keputusan Terhadap Ho
Konstanta	15.226	8.10	0.00	Ho
X1	0,358	7	0	Ditolak
X2	0,442	14	0	Ditolak
R	0,723			
R Square	0,523			
F-Hitung	223.32			
Signifikansi F	1			
	0.000			

Dependent Variabel :
Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 1 dapat menjawab pertanyaan atau tujuan penelitian. Tujuan pertama dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh penggunaan media sosial terhadap kualitas pelayanan Humas Polnep. Nilai yang diperoleh dari perhitungan adalah 0,000 ; Berarti $\alpha < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak atau Ha ditolak. Artinya terdapat pengaruh dari

.....
penggunaan media sosial terhadap kualitas pelayanan Humas Polnep. Tujuan kedua dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi sivitas akademika terhadap kualitas pelayanan Humas Polnep. Nilai yang diperoleh dari perhitungan adalah 0,000 ; Berarti $\alpha < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau H_a ditolak. Artinya terdapat pengaruh dari pengaruh persepsi sivitas akademika terhadap kualitas pelayanan Humas Polnep.

Tujuan berikutnya dari penelitian ini adalah untuk menguji secara simultan pengaruh penggunaan media sosial dan persepsi sivitas akademika terhadap kualitas pelayanan humas Polnep. Selain itu juga untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan humas Polnep. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa variabel keterampilan komunikasi memiliki nilai Beta sebesar 0,358, variabel kepercayaan diri memiliki nilai Beta sebesar 0,442. Dari kedua variabel tersebut yang paling besar nilai Beta adalah variabel persepsi sivitas akademika.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa secara simultan variabel penggunaan media sosial dan variabel persepsi sivitas akademika memiliki nilai F sebesar 223,321 dan nilai sig sebesar 0,000 yang berarti sig < 0,05 sehingga hipotesis dapat diterima. Hal ini berarti bahwa secara simultan variabel penggunaan media sosial dan persepsi sivitas akademika memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan Humas Polnep. Selain itu besarnya kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya dapat dilihat dari nilai R-Square sebesar 0,523. Ini berarti kontribusi penggunaan media sosial dan persepsi sivitas akademika memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan Humas Polnep sebesar 52,3 %. Sedangkan sisanya 47,7% dipengaruhi variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Tabel 1 juga

menunjukkan adanya korelasi yang cukup kuat antara penggunaan media sosial dan persepsi sivitas akademika memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan Humas Polnep. Hal ini dapat dilihat dari nilai R yakni sebesar 0,723.

Hasil analisa regresi secara parsial dapat dijelaskan bahwa kedua variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan-t yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti antara penggunaan media sosial dan persepsi sivitas akademika memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan Humas Polnep. Penggunaan berbagai media sosial yang dilakukan Humas Polnep juga sudah sesuai pendapat (Pienrasmi, 2015) yang menyatakan bahwa media sosial dapat dimanfaatkan praktisi humas untuk 1). mempertahankan identitas/branding organisasi ; 2). Mengawasi perubahan isu dan krisis ; 3). Implementasi CSR ; 4). memfasilitasi untuk selalu ada kaitannya dengan publik

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa persepsi sivitas akademika Polnep terhadap kualitas pelayanan Humas Polnep secara garis besar sudah baik. Persepsi yang dimaksud adalah proses aktif untuk melakukan pemilihan, penataan dan penafsiran suatu objek, subjek dan kondisi keadaan. (Rahmanto,dkk, 2025). Persepsi ini dapat membuat seseorang memiliki pemikiran tersendiri terhadap seseorang atau sesuatu hal.

Hal ini dapat diketahui dari berbagai pernyataan yang disetujui oleh sivitas antara lain menyetujui bahwa humas Polnep memiliki pengetahuan atau wawasan yang luas dan program kerja yang jelas, kepribadian jujur dan dapat dipercaya, sudah memiliki pengalaman kerja yang sangat baik dibidang humas. Selain itu sivitas juga memiliki persepsi bahwa humas Polnep sudah memiliki kemampuan dalam



berkomunikasi yang sangat baik dengan publik baik itu dengan dosen/tenaga kependidikan/mahasiswa, dan sudah mampu mengoperasikan ICT (*information communication technology*) Sivitas juga setuju bahwa Humas Polnep harus menguasai Bahasa asing (Inggris) baik lisan dan tertulis, Humas Polnep juga harus memahami kode etik dalam profesi Humas.

PENUTUP

Berdasarkan penjelasan pada bagian sebelumnya maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah

1. Ada pengaruh secara parsial penggunaan media sosial dan persepsi sivitas akademika terhadap kualitas pelayanan humas Politeknik Negeri Pontianak.
2. Ada pengaruh secara simultan antara penggunaan media sosial dan persepsi sivitas akademika terhadap kualitas pelayanan humas Politeknik Negeri Pontianak dengan nilai uji F sebesar 223,321 dengan signifikansi $0,00 < 0,05$. Kedua variabel tersebut berpengaruh sebesar 52,3 % . Sedangkan 47,7 % lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan Humas Polnep adalah variable Persepsi Sivitas Akademika.

Sedangkan saran dalam penelitian ini adalah

1. Humas Politeknik Negeri Pontianak sebaiknya semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada. Beberapa hal yang dapat dilakukan antara lain menambah petugas Humas baik itu dibagian layanan di kantor, peliputan berita/kegiatan, dan tim editor. Hal ini dikarenakan besarnya jumlah sivitas akademika yang harus dilayani, banyak atau padatnya kegiatan yang dilaksanakan di Polnep maupun diluar Polnep agar tidak terjadi keterlambatan upload berita/kegiatan di media sosial.
2. Humas Politeknik Negeri Pontianak juga sebaiknya memberikan ruang bagi sivitas akademika untuk mendapatkan layanan dengan lebih baik lagi sehingga tidak ada lagi sivitas yang memiliki persepsi bahwa mereka dilayani dengan menggerutu, harus menunggu lama untuk mendapatkan informasi dan pelayanan. Humas bisa meminta umpan balik dari sivitas akademika Polnep khusus tentang Kualitas Pelayanan humas secara rutin/ berkala.
3. Pihak lembaga /institusi melalui pejabat yang berwenang untuk bisa mengakomodir beberapa catatan-catatan mengenai kualitas pelayanan humas Politeknik Negeri Pontianak agar semakin lebih baik lagi dalam melayani sivitas akaemika mauoun pihak eksternal dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardianto, Elvinaro. 2019. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Simbiosis Rekatama Media.
- [2] Ardianto, Elvinaro. 2018. Handbook of Public Relations. Simbiosis Rekatama Media.
- [3] Gunawan, Imam, 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Praktik Cetakan Ketiga. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- [4] Habibillah SI, Utomo IW, Emeilia RI. 2023. Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Informasi Humas Asosiasi Museum Indonesia DKI Jakarta Paramita Jaya. Jurnal Public Relations-JPR. 4(2): 43-49
- [5] Herzi RM, Rizal E, Lusiana E. 2023. Peran Media Sosial bagi Humas Pemerintah. Jurnal Komunikasi. 14(1): 92-101
- [6] Hairunnisa. 2018. Pengantar Humas. Indomedia Pustaka.
- [7] Heriyanto, H., Oktavianda, M., & Suprihartini, L. (2022). Complaint



- Management System Analysis: Online Community Aspiration And Complaint Services. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 11(2), 224-236.
- [8] Jones, R. (2009). Social Media Marketing 101, Part 1. Search Engine Watch, 16. - References - Scientific Research Publishing (scirp.org) (Diakses 14 April 2024)
- [9] Nasrullah, R. 2016. Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, Sosioteknologi. Simbiosis Rekatama Media
- [10] Novandy, Riwan, 2009, Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simangulun. Univ. Sumatera Utara
- [11] Pienrasmi H. 2015. Pemanfaatan Social Media oleh Praktisi Public Relations di Yogyakarta. Jurnal Komunikasi. 9(2) : 199 - 210
- [12] Rahmanto, dkk. 2015. Pengaruh Persepsi Tentang Public Relations Sebagai Profesi Perempuan Terhadap Minat Mahasiswa memilih Konsentrasi Public Relations. UMS Library
- [13] Riyanto AD. 2022. Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2022. <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/>. Diakses 13 April 2024
- [14] Ratminto & Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar
- [15] Sujanto, Raditia. 2021. Public Relations di Era 4.0. Teori, Konsep dan Praktik Kasus Terkini. Pustaka Baru Press.
- [16] Sugiyono. 2017. Statistika untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta
- [17] Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung. Alfabeta
- [18] Satira AU, Hidriani R. 2021. Peran Penting Public Relations di Era Digital. Jurnal Sadida. 1(1): 179-202
- [19] Syahputra E. 2017. Peran Public Relations dalam Menginformasikan Jasa Pelayanan PT.Pos Indonesia (Persero) Kediri. Jurnal Aplikasi Administrasi. 20(1): 1-8
- [20] Sujarweni W. 2022. Metodologi Penelitian. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.
- [21] Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2007. Service, Quality & Satisfaction Edisi 2, Yogyakarta. ANDI
- [22]
- [23] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [24]
- [25] Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi