

Optimalisasi Peran Humas dalam Menjalin Komunikasi dan Distribusi Bantuan Sosial

Etty Zuliawati Zed¹, Anang Lukmana^{2*}, Bayu Adi Putra³, Andriyanto⁴, Faris Iqbal H⁵,
Reza Irawan⁶, A Zeze⁷, Fikri Al-Munawar⁸, Anggini Widya Alvianti⁹, Ferawati¹⁰,
Medeline¹¹, Irene Abelianata¹²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Pelita Bangsa, Bekasi,
Indonesia¹⁻¹²

*Email Korespondensi: ananglukmana009@gmail.com

Diterima: 10-08-2025 | Disetujui: 20-08-2025 | Diterbitkan: 22-08-2025

ABSTRACT

This study aims to investigate the strategic role of village public relations in fostering communication and aiding the distribution of social assistance in Cibarusah Jaya Village. By utilizing a descriptive qualitative method through interviews and document collection, the research uncovers various public relations communication strategies, challenges encountered, and optimization measures that have been implemented. Public relations serves as a link between the village government and the community, not only conveying information clearly and transparently but also gathering feedback, clarifying existing issues, and enhancing public trust. The strategies employed include leveraging social media platforms, direct interaction, and collaboration among various stakeholders. Some of the obstacles faced include limited human resources, communication tools, and the digital literacy skills of the community. The research findings indicate that a flexible and synergistic public relations role can enhance transparency, accountability, and effectiveness in village-level social assistance programs.

Keywords: *The Role of Public Relations; Public Communication; Social Media*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi fungsi strategis humas desa dalam membangun komunikasi dan mendukung distribusi bantuan sosial di Desa Cibarusah Jaya. Dengan menerapkan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara dan pengumpulan dokumen, penelitian ini menemukan berbagai strategi komunikasi humas, tantangan, serta langkah-langkah pengoptimalan yang telah dilaksanakan. Humas berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah desa dan warga, tidak hanya menyampaikan informasi secara jelas dan transparan tetapi juga menerima masukan, menjelaskan isu yang ada, dan memperkuat kepercayaan publik. Strategi yang digunakan mencakup pemanfaatan platform media sosial, interaksi langsung, dan kerja sama di antara berbagai pemangku kepentingan. Beberapa tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana komunikasi, dan kemampuan literasi digital dari masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peran humas yang fleksibel dan bersinergi dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas dalam program bantuan sosial di tingkat desa.

Katakunci Peran Humas; Komunikasi Publik; Media Sosial

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Etty Zuliawati Zed, Medeline, Ferawati, Anggini Widya Alvianti, Fikri Al-Munawar, A Zeze, Reza Irawan, Faris Iqbal H, Andriyanto, Bayu Adi Putra, Anang Lukmana, & Irene Abelianata. (2025). Optimalisasi Peran Humas dalam Menjalinkan Komunikasi dan Distribusi Bantuan Sosial. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 1(3), 868-874. <https://doi.org/10.63822/31164t76>

PENDAHULUAN

Peran humas (hubungan masyarakat) dalam sebuah institusi, khususnya di lembaga pemerintah seperti Kementerian Sosial Republik Indonesia, sangat krusial dalam membangun komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Humas bertanggung jawab sebagai jembatan komunikasi yang menyampaikan program-program sosial kepada masyarakat serta menanggapi kebutuhan dan aspirasi publik secara responsif. Hal ini sejalan dengan tugas humas untuk menciptakan dan mempertahankan citra positif serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara bantuan sosial. Dalam konteks distribusi bantuan sosial, peran humas tidak hanya terbatas pada penyebaran informasi, tetapi juga memastikan informasi tepat sasaran, transparan, dan akuntabel sehingga memperkuat legitimasi program pemerintah (Ainussyifa et al., 2022).

Seiring dengan perkembangan teknologi digital dan maraknya penggunaan media sosial, strategi humas juga harus beradaptasi dengan mengimplementasikan cyber public relations untuk menjangkau masyarakat yang semakin dinamis dan digital savvy. Pemanfaatan media sosial sebagai saluran komunikasi resmi sangat strategis untuk meningkatkan partisipasi publik serta memperbaiki citra pemerintah yang sempat terdampak isu negatif, seperti kasus korupsi dana bantuan sosial Covid-19 yang sempat menurunkan kepercayaan masyarakat (Ainussyifa et al., 2022). Dengan demikian, optimalisasi peran humas dalam pengelolaan media sosial dapat memperkuat pengawalan distribusi bantuan sosial serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas program-program sosial (Setiawan et al., 2022).

Kendala utama dalam pelaksanaan peran humas di bidang bantuan sosial adalah kurangnya timbal balik dari media dan penerima manfaat dalam menyebarkan informasi penting, sehingga mengakibatkan kurang optimalnya pemberitaan serta informasi yang sampai ke masyarakat luas. Hal ini berpotensi menghambat penerimaan bantuan sosial yang tepat waktu dan sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, humas harus mampu menjalin kemitraan yang erat dengan media serta melibatkan berbagai pemangku kepentingan untuk menciptakan sinergi komunikasi yang efektif (Lestari & Rizki, 2019). Strategi komunikasi humas yang terencana dan inovatif diperlukan agar keberhasilan program prioritas pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan sosial dapat tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat.

Pada era keterbukaan informasi, humas pemerintah diharapkan dapat menjadi fasilitator yang menyediakan data dan informasi yang akurat dan mudah diakses masyarakat. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya menjadi objek penerima bantuan sosial, namun juga dapat berperan aktif dalam memberikan feedback dan memantau pelaksanaan program. Hal ini dapat mendukung peningkatan pelayanan publik serta pengelolaan bantuan sosial yang lebih baik dan berkelanjutan (Ainussyifa et al., 2022). Selain itu, peran humas juga mencakup pembentukan goodwill dan opini publik yang positif demi mendukung keberhasilan program kesejahteraan sosial.

Ditingkat lokal, Desa Cibusah Jaya menjadi salah satu wilayah yang secara aktif melaksanakan program bantuan sosial dari Kementerian Sosial Republik Indonesia. Berdasarkan data dari undangan resmi Kementerian Sosial, pada periode Juni dan Juli tercatat 313 Kartu Keluarga (KK) sebagai penerima manfaat. Masing-masing Kartu Keluarga memperoleh 20 kg beras yang disalurkan sekali untuk periode dua bulan melalui sistem Bulog atau Bantuan Pangan, dan dikelola langsung oleh Pekerja Sosial Masyarakat (PSM). Penerima bantuan ini terdiri dari berbagai kategori, yaitu keluarga kurang mampu, fakir miskin, serta anak sekolah penerima Kartu Indonesia Pintar (KIP).

Proses distribusi bantuan ini menuntut adanya koordinasi komunikasi yang baik, mulai dari

penyampaian informasi jadwal dan prosedur pengambilan hingga penanganan keluhan masyarakat. Humas desa memiliki peran strategis untuk memastikan semua informasi tersampaikan dengan jelas dan dapat diakses oleh seluruh penerima manfaat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kendala seperti kurangnya timbal balik informasi dari penerima bantuan, keterbatasan literasi digital sebagian warga, serta keterbatasan media komunikasi yang tersedia.

Hal ini menjadi relevan untuk diteliti mengingat sebagian besar kajian tentang peran humas dalam distribusi bantuan sosial masih berfokus pada lingkup kementerian atau perkotaan besar. Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi humas desa dalam program bantuan pangan di Desa Cibusah Jaya, dengan menyoroti pemanfaatan media sosial, komunikasi tatap muka, serta sinergi antara humas desa, pengelola PSM, dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan fokus tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang bermanfaat mengenai penguatan peran humas desa untuk mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam program bantuan sosial.

Optimalisasi peran humas di tingkat desa diharapkan tidak hanya memperbaiki alur komunikasi dan distribusi bantuan sosial, tetapi juga membangun kepercayaan jangka panjang antara pemerintah desa dan masyarakat, memperkuat rasa gotong royong, serta memastikan bantuan dapat benar-benar menjangkau pihak yang membutuhkan secara tepat dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam dan menyeluruh mengenai peran humas dalam menjalin komunikasi dan mendukung proses distribusi bantuan sosial. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memahami fenomena sosial yang terjadi berdasarkan perspektif para pelaku lapangan, khususnya praktisi humas dan pihak-pihak terkait dalam distribusi bantuan sosial.

Penelitian ini dilaksanakan oleh Mahasiswa KKN Universitas Pelita Bangsa objek penelitian ini yaitu Optimalisasi Peran Humas dalam Menjalinkan Komunikasi dan Distribusi Bantuan Sosial Lokasi ini desa cibusah jaya dipilih karena memiliki program bantuan sosial aktif yang melibatkan peran humas secara langsung. Adapun waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada tanggal 26 juli sampai 30 agustus 2025.

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur, yang memungkinkan peneliti memperoleh informasi mendalam sekaligus tetap memiliki pedoman pertanyaan. Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) tergantung ketersediaan informan. Selain wawancara, data tambahan diperoleh melalui dokumentasi berupa arsip publikasi humas, unggahan media sosial resmi, dan laporan kegiatan distribusi bantuan sosial.

Untuk menjaga keabsahan (validitas) data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari berbagai informan dan dokumen. Selain itu, dilakukan juga member check, yaitu mengkonfirmasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa data yang ditulis sesuai dengan maksud yang mereka sampaikan. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi Peran Humas dalam Menjalinkan Komunikasi dan Distribusi Bantuan Sosial Penelitian

ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana peran humas (hubungan masyarakat) dalam mendukung kelancaran komunikasi serta distribusi bantuan sosial di Desa Cibarusah Jaya. Hasil penelitian disusun dan dianalisis menggunakan pendekatan tematik berdasarkan data dari wawancara mendalam yang dilakukan dengan beberapa informan kunci, termasuk aparat desa, petugas humas, dan warga penerima bantuan sosial.

Peran Strategis Humas dalam Komunikasi Bantuan Sosial Humas di Desa Cibarusah Jaya memainkan peran penting dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah desa dengan masyarakat. Humas bertugas menyampaikan informasi secara akurat, cepat, dan dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat terkait pelaksanaan program bantuan sosial.

Humas tidak hanya bertugas menyebarkan informasi satu arah, tetapi juga melakukan komunikasi dua arah dengan cara menerima masukan, pertanyaan, dan keluhan dari masyarakat terkait program bantuan yang ada. Hal ini sejalan dengan teori komunikasi dua arah simetris oleh Grunig & Hunt (1984), yang menyatakan bahwa humas ideal harus mampu menjadi fasilitator dialog yang adil antara organisasi dan publiknya.

Strategi Penyampaian Informasi Dalam konteks distribusi bantuan sosial, humas desa memanfaatkan berbagai media komunikasi seperti pamflet, media sosial, dan pengumuman langsung melalui pengeras suara masjid untuk menjangkau masyarakat luas. Selain itu, pendekatan interpersonal juga dilakukan, terutama kepada kelompok rentan seperti lansia atau warga yang tidak memiliki akses terhadap media digital.

Strategi ini dinilai cukup efektif karena memperhatikan karakteristik demografis masyarakat desa. Penyesuaian pesan dan medium komunikasi menjadi kunci dalam memastikan bahwa informasi terkait bantuan sosial tersampaikan dengan baik dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Transparansi dan Kepercayaan Masyarakat Salah satu peran penting humas dalam proses distribusi bantuan sosial adalah menjaga transparansi informasi, mulai dari jumlah penerima, jenis bantuan, hingga jadwal pendistribusian. Kejelasan informasi ini membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses yang dilakukan oleh pihak desa.

Humas juga aktif mengklarifikasi isu atau kabar tidak benar (hoaks) yang beredar di masyarakat, terutama terkait bantuan sosial. Dengan demikian, humas turut menjaga stabilitas sosial dan menciptakan suasana yang kondusif di tengah masyarakat penerima bantuan.

Tantangan dalam Pelaksanaan Peran Humas Meskipun peran humas sangat penting, pelaksanaannya tidak lepas dari tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia dan sarana komunikasi. Belum semua desa memiliki perangkat teknologi komunikasi yang memadai, serta pelatihan khusus untuk petugas humas masih sangat terbatas.

Selain itu, dalam proses distribusi bantuan sosial, terdapat kendala administratif seperti ketidaksesuaian data penerima dengan kondisi aktual di lapangan. Humas sering kali harus turun langsung untuk melakukan verifikasi ulang, yang membutuhkan waktu dan energi ekstra.

Upaya optimalisasi peran humas dalam komunikasi dan distribusi bantuan sosial memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan yang terstruktur. Pelatihan komunikasi dan manajemen informasi menjadi krusial agar petugas humas mampu menyampaikan pesan secara jelas, akurat, dan persuasif (Cutlip et al., 2013). Kemampuan ini memungkinkan humas untuk menjembatani kebijakan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat secara efektif. Selain itu, peningkatan literasi teknologi bagi humas juga penting agar mereka dapat memanfaatkan berbagai platform digital untuk

memperluas jangkauan informasi dan memastikan pesan sampai kepada seluruh lapisan masyarakat (Ruslan, 2013).

Pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi yang cepat dan berjangkauan luas menjadi strategi kunci dalam distribusi bantuan sosial. Media sosial tidak hanya mempercepat penyebaran informasi, tetapi juga meningkatkan transparansi melalui dokumentasi kegiatan yang dapat diakses publik (Effendy, 2016). Dengan karakteristiknya yang interaktif, media sosial memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan secara langsung, sehingga proses komunikasi menjadi dua arah. Hal ini sejalan dengan konsep *participatory communication* yang menekankan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Servaes, 2008).

Kolaborasi lintas lembaga dengan RT/RW, tokoh masyarakat, dan relawan lokal juga terbukti memperkuat efektivitas distribusi bantuan. Keterlibatan aktor lokal ini membantu memastikan bahwa bantuan sosial tersalurkan tepat sasaran, sesuai dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi publik (Moleong, 2019). Penerapan sistem umpan balik masyarakat, baik melalui kotak saran maupun sesi diskusi warga, memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, dan evaluasi terhadap proses distribusi. Dengan demikian, humas berperan sebagai penghubung yang tidak hanya menyalurkan informasi, tetapi juga membangun kepercayaan publik melalui mekanisme komunikasi yang responsif dan partisipatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Desa Cibarusah Jaya, dapat disimpulkan bahwa peran humas sangat penting dalam menjalin komunikasi yang efektif serta memastikan distribusi bantuan sosial berjalan dengan lancar, adil, dan transparan. Humas berperan sebagai penghubung utama antara pemerintah desa dengan masyarakat, tidak hanya dalam menyampaikan informasi, tetapi juga menerima masukan dan membangun kepercayaan publik. Komunikasi yang dilakukan oleh humas mencakup berbagai metode, baik secara langsung maupun melalui media informasi seperti media sosial dan pengeras suara desa. Humas juga menjalankan fungsi verifikasi informasi dan klarifikasi terhadap isu-isu yang beredar di masyarakat untuk menjaga kondusifitas sosial. Meskipun menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana komunikasi, humas tetap berupaya mengoptimalkan perannya melalui pelatihan, kolaborasi lintas sektor, dan pemanfaatan media digital. Dengan strategi komunikasi yang adaptif dan pendekatan yang inklusif, humas mampu memperkuat efektivitas program bantuan sosial di tingkat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainussyifa, Z., Srisadono, W., Islami, D. I., & Gunawan, G. (2022). Pemanfaatan Instagram Kementerian Sosial RI dalam meningkatkan citra pemerintah. *Jurnal Cyber PR*, 2(2), 133–144. <https://doi.org/10.32509/cyberpr.v2i2.2429>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2013). *Effective public relations* (11th ed.). Pearson Education.
- Effendy, O. U. (2016). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2020). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya.

- Handayani, L. (2022). *Manajemen humas dalam sektor publik*. Deepublish.
- Lestari, D., & Rizki, M. F. (2019). Strategi media relations humas Kementerian Sosial Republik Indonesia pada program prioritas. *Avant Garde*, 7(2), 234. <https://doi.org/10.36080/ag.v7i2.918>
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, R. (2021). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Kencana Prenada Media Group.
- Ruslan, R. (2013). *Manajemen public relations dan media komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Servaes, J. (2008). *Communication for development and social change*. SAGE Publications.
- Setiawan, R., Nilamsari, N., Hamzah, R. E., & Arifin, K. (2022). Implementasi cyber public relations dalam pengelolaan website Kementerian Sosial RI. *Jurnal Cyber PR*, 2(1), 84–93. <https://doi.org/10.32509/cyberpr.v2i1.2128>
- Sugiyanto, H. (2023). *Strategi komunikasi kolaboratif dalam layanan publik*. Universitas Terbuka Press.