

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Kab. Mamuju Prov. Sulawesi Barat periode 2020-2025 memiliki rancangan program yang telah dicanangkan sejak masa kampanye oleh pasangan Sutinah-Ado yang kemudian memenangkan kontestasi pilkada pada tahun tersebut. Program “Kartu Mamuju Keren” kemudian diluncurkan pada 26 Februari 2022, pro dan kontra kemudian hadir sampai saat ini sejak peluncurannya. Hal tersebut harus mampu dijawab oleh pemerintah Kab. Mamuju, demi terjaganya dan tercapainya program tersebut.

Pemerintah Kab. Mamuju sendiri tentunya memiliki strategi tersendiri dalam menjalankan program tersebut. Strategi komunikasi juga tidak akan luput dari hal ini demi meluncurkan program tersebut. Program tidak akan berhasil tanpa pendekatan komunikasi yang efektif, inovatif, dan kreatif. Selain komunikasi publik yang tepat, terobosan juga diperlukan melalui berbagai aktivitas komunikasi yang didasarkan pada analisis situasi, pemilihan target audiens, pemilihan media dan pesan kunci yang tepat, dan pengaturan berbagai agenda yang diatur sedemikian rupa sehingga informasi dapat disampaikan dengan benar ke masyarakat untuk kemudian masyarakat serta elemen yang terlibat dalam suatu program dapat berjalan lancar.



Gambar 1. Sumber: *mamujukab.go.id*

Komunikasi memiliki dampak yang sangat besar, sehingga dapat memberikan kekuatan kepada institusi lain. Ini dapat mencakup berbicara satu sama lain, menonton televisi, dan berbagi informasi. Kemampuannya untuk menyampaikan pesan ke banyak orang di banyak tempat sekaligus menjadikannya sebagai sumber kekuatan, tidak peduli apa informasi atau ide yang dia sampaikan. Perusahaan/organisasi akan mengalami manfaat komunikasi dan hubungan masyarakat saat mereka berusaha untuk mengembangkan bisnis/program mereka dan menghindari kondisi lingkungan yang tidak baik.

Strategi Komunikasi berfungsi sebagai penggerak utama suatu program. Namun, pada umumnya, strategi tindakan tidak terlihat atau sulit untuk diidentifikasi oleh pihak luar. Lewat strategi komunikasi kampanye akan memberi tahu masyarakat tentang program. Pemuatan program kampanye di media contohnya, akan memberikan keuntungan, termasuk meningkatkan citra positif organisasi di mata publik dan mencapai tujuan kampanye.

Strategi adalah ide yang luas yang mencakup semua aspek komunikasi, jadi penelitian ini cenderung membahas bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Kab. Mamuju dalam menjalankan program tersebut. Secara sederhana, strategi komunikasi adalah rencana, taktik, dan rancangan yang digunakan untuk menjalankan proses komunikasi dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut pandangan *Public Relations* (PR), kampanye adalah upaya untuk menyampaikan ide atau gagasan kepada khalayak sasaran. *Public Relations* akan sangat penting dalam era globalisasi saat ini. Mereka yang kurang tahu cara memperoleh dan menyebarkan informasi, serta tidak memanfaatkannya akan tertinggal. Dalam konteks ini, Humas atau pihak terkait harus dapat berkomunikasi dengan baik dan berinteraksi dengan masyarakatnya. Semua orang tahu bahwa salah satu aktivitas manusia adalah berkomunikasi. *Public relations* juga merupakan komunikasi, di mana tujuannya selalu adalah untuk mempengaruhi pendapat publik

sehingga mereka dapat bersikap, berpendapat, dan bertindak laku seperti yang mereka inginkan (Pratama, 2017).

Program pemerintah daerah, yang dimuat kedalam sebuah kartu tersebut bukanlah suatu hal baru dalam menjalankan roda pemerintahan. Seperti program Kartu Tani yang dicanangkan oleh Ganjar Pranowo di Provinsi Jawa Tengah, sejak 2015 program tersebut sukses menurunkan keluhan para petani terhadap kelangkaan pupuk yang bersubsidi. Salah satu manfaat Kartu Tani adalah untuk memastikan bahwa pupuk terus diberikan kepada petani yang membutuhkan. Selain itu, pupuk yang disediakan pemerintah saat ini hanya sepertiga dari kebutuhan petani, jadi pasti tidak akan mencukupi kebutuhan petani. Hal ini disampaikan oleh Achmad Bakir Pasaman, Direktur PT Pupuk Indonesia, pada Rapat dengan Komisi VI DPR RI pada Senin, 19 September (Jawapos, 2023, 23/9/2024).

Perbedaan mendasar dari program Kartu Mamuju Keren adalah cakupan penerima manfaat yang tidak terbatas hanya pada petani, tapi penerima manfaat adalah masyarakat yang telah terdaftar dan memenuhi syarat untuk menerima hal tersebut.

Indikator keberhasilan program digunakan untuk mengukur keberhasilan program. Menurut Listya (2010), indikator keberhasilan program termasuk kesesuaian bentuk prasarana dengan rencana yang ditetapkan, kesesuaian elemen yang terlibat, memperoleh rekomendasi kebijaksanaan, dan membangun sistem monitoring untuk pembangunan lanjutan. Berbeda dengan Wulandari (2013), yang menyatakan bahwa keberhasilan program ditentukan oleh pembangunan yang diselesaikan dengan cepat, sesuai anggaran, dan memenuhi kepuasan pelanggan. Keberhasilan menyelesaikan masalah.

Indikator keberhasilan program kerja pemerintah dapat bervariasi tergantung pada tujuan dan sasaran spesifik dari program-program tersebut. Namun, beberapa indikator umum yang sering digunakan untuk mengukur keberhasilan program kerja pemerintah meliputi:

- a) Capaian Target: Seberapa jauh pemerintah berhasil mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan dalam program-programnya.
- b) Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat: Indikator ini meliputi pengukuran penurunan tingkat kemiskinan, peningkatan akses pendidikan dan kesehatan, serta peningkatan kualitas hidup masyarakat secara umum.
- c) Peningkatan Infrastruktur: Pengukuran pembangunan infrastruktur seperti jalan raya, jaringan listrik, dan akses air bersih.
- d) Peningkatan Ekonomi: Pemerintah sering mengukur keberhasilan program-programnya berdasarkan pertumbuhan ekonomi, peningkatan lapangan kerja, dan stabilitas harga.
- e) Peningkatan Pelayanan Publik: Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi publik.

Pemilihan indikator keberhasilan yang tepat penting untuk memastikan evaluasi yang akurat terhadap program-program pemerintah dan untuk menentukan apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai dengan efektif.

Sejak peluncurannya, pemerintah Kab. Mamuju melalui program Kartu Mamuju Keren mengalami beberapa polemik, seperti yang dikemukakan oleh massa aksi yang berlangsung pada Rabu, 16 Agustus 2023 yang dilakukan oleh Aliansi Kalukku Menggugat yang diberitakan oleh inews.id Mamuju lewat portal onlinenya, menyebutkan bahwa “program kartu mamuju keren tidak berguna”. Hal itu berlandaskan perealisasi dari program tersebut tidak merata, seperti yang diungkapkan oleh koordinator lapangan, Dalle menyebutkan bahwa Bupati Sutinah dan Wakilnya Ado hanya membuang-buang anggaran “kartu mamuju keren hanya

menghabiskan anggaran Rp 500 juta namun realisasinya tidak merata”. Lebih lanjut dikatakan bahwa Pemkab Mamuju tidak serius menangani masalah sosial dan kesejahteraan masyarakat justru malah membuat kartu yang tidak berguna, pungkasnya.



Gambar 2. Sumber: portal berita online iNews.id Mamuju

Bupati Mamuju yang ditemui di tempat terpisah menanggapi aksi demonstrasi terkait dengan kinerjanya sebagai pemimpin Kabupaten Mamuju dan terkait dengan program Kartu Mamuju Keren yang menjadi poin utama. Menurutnya, seperti yang dituliskan dalam berita online (RRI.co.id) saat ditemui di sela-sela kegiatan 29/8/2023, Bupati Mamuju tersebut menyebutkan bahwa program Kartu Mamuju Keren itu telah berjalan dengan baik, “ dalam bidang kesehatan salahsatunya, kartu tersebut berjalan dengan baik, karena 99,9% masyarakat Mamuju yang ber-KTP Mamuju telah tercover BPJS artinya kesehatan gratis telah berlangsung di Mamuju” ungkapnya.

Sutinah Suhardi selaku Bupati Kab. Mamuju juga menambahkan mengenai bantuan sosial yang merupakan salah satu fungsi kartu tersebut juga telah berjalan dengan baik, “ beberapa waktu lalu misalnya adanya bantuan pertanian, perikanan dan UMKM, penerimanya adalah masyarakat yang memiliki kartu mamuju keren”.

Pernyataan Bupati tersebut belum bisa menjadi pegangan untuk masyarakat terkait tanggapan mengenai program kartu mamuju keren tersebut. Pemberian bantuan seperti yang disebutkan dalam berita tersebut juga tidak disebutkan di daerah mana saja yang telah terdampak program tersebut. Peran strategi komunikasi tentunya sangat diperlukan pada situasi seperti ini. Lewat strategi komunikasi, pertanyaan-pertanyaan masyarakat terkait dengan program ini dapat tersampaikan dengan baik.

Polemik lain datang dari ketua fraksi PAN DPRD Mamuju yaitu Masram Jaya yang mempertanyakan fungsi kartu mamuju keren yang telah dianggarkan oleh pemkab mamuju. Pada saat sidang paripurna terkait rancangan peraturan daerah (Ranperda) Kabupaten Mamuju, Selasa (26/9/2023) di ruang rapat paripurna DPRD Mamuju, Jl Ahmad Yani, Mamuju, Sulawesi Barat, yang diberitakan oleh Tribun-Sulbar.com. Dalam persidangan tersebut Masram Jaya mempertanyakan, soal fungsi dan kegunaan Kartu Mamuju Keren (KMK) yang menjadi salah satu program Bupati Mamuju di awal kampanye, yang menurutnya belum mengetahui secara rinci program tersebut. Dijelaskan lagi, hingga saat ini pemanfaatan kartu mamuju keren itu belum maksimal untuk layanan masyarakat.



Gambar 3. Sumber: Tribun-Sulbar.com

Berita tersebut menjelaskan bahwa, Masram juga mengungkapkan perihal lain, “Kami (DPRD) yang menjadi bagian dari pemerintah, ingin mengetahui kegunaan kartu mamuju keren agar kami bisa memberikan penjelasan kepada masyarakat, Kita ingin KMK ini bisa digunakan masyarakat untuk berobat ke puskesmas atau di rumah sakit, dan kita berharap kedepannya tidak ada lagi pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat terkait kartu mamuju keren ini”. Ketua fraksi PAN Mamuju juga meminta kepada pemerintah daerah agar meluruskan skema penggunaan KMK itu, sehingga kedepannya program tersebut benar-benar bisa dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat. Sidang tersebut dihadiri oleh Oktavianus (Asisten III Pemkab Mamuju) dan sejumlah organisasi perangkat daerah (OPD) yang merupakan perwakilan dari Bupati Mamuju (Tribun-Sulbar.com, 17/9/2024).

Fenomena dinamika pemerintahan daerah yang terjadi selama periode 2021–2024 di Kabupaten Mamuju memberikan ruang bagi berbagai kebijakan publik yang diluncurkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu kebijakan yang menonjol adalah program “Kartu Mamuju Keren”, yang diposisikan sebagai program unggulan pemerintah daerah dalam rangka mempercepat pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat. Program ini tidak hanya menjadi simbol komitmen kepala daerah terhadap pelayanan publik, tetapi juga merepresentasikan arah kebijakan yang berpihak pada kebutuhan masyarakat, khususnya dalam aspek bantuan sosial, akses layanan dasar, dan pemberdayaan kelompok rentan.

Mengingat pentingnya posisi program ini dalam struktur kebijakan daerah, peneliti terdorong untuk melakukan studi lebih mendalam mengenai bagaimana masyarakat merespons pelaksanaan program tersebut. Respon masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai seberapa baik program kartu mamuju keren dapat memenuhi harapan publik, sekaligus mencerminkan efektivitas pelaksanaan kebijakan oleh pemerintah daerah. Tanggapan dari masyarakat juga mencerminkan

tingkat akuntabilitas, transparansi, serta relevansi program dalam memenuhi kebutuhan beragam masyarakat.

Penulis kemudian mempunyai alasan lain terkait dengan program Kartu Mamuju Keren ini yaitu, program tersebut memuat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh masyarakat seperti, fasilitas kesehatan gratis, fasilitas pendidikan bagi keluarga yang kurang mampu, hingga stimulan perekonomian. Yang menariknya adalah, program tersebut notabene telah dimuat oleh pemerintah pusat lewat program serupa seperti, BPJS, PKH, KIP, penerima dana bansos, dll. Dari segi akademis, kurangnya literasi tentang hal ini yang membuat masyarakat kurang mampu mengakses informasi terkait program pemerintah Kab. Mamuju ini.

Keberhasilan suatu program kebijakan daerah sangat bergantung pada partisipasi seluruh elemen pemerintahan, terutama perangkat satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang bertanggung jawab secara teknis dan administratif dalam pelaksanaan kebijakan. Oleh sebab itu, keterlibatan aktif SKPD dalam mendukung pelaksanaan program kartu mamuju keren menjadi faktor strategis yang penting. Koordinasi antar instansi, sinergi dalam perencanaan dan pelaksanaan, serta kemampuan birokrasi dalam menanggapi perubahan di lapangan, semuanya berperan dalam mencapai tujuan program secara efektif dan berkelanjutan.

Asumsi serta pertimbangan berbagai aspek tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi masyarakat terhadap program “Kartu Mamuju Keren”. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam evaluasi kebijakan daerah dan menjadi dasar pertimbangan untuk merumuskan kebijakan publik yang lebih responsif di masa depan.

Poin tersebut menjadi dasar penting penulis untuk melakukan penelitian tentang tanggapan masyarakat tentang program pemerintah Kab. Mamuju agar program tersebut dapat diketahui serta dipahami oleh masyarakat dan agar tidak tumpah tindih dengan program pemerintah pusat. Program tersebut tidak akan berhasil tanpa pendekatan komunikasi yang efektif, inovatif, dan kreatif. Maka berdasarkan hal tersebut penulis

kemudian mengangkat judul “Tanggapan Masyarakat Tentang Program Mamuju Keren Pemerintah Kab. Mamuju Periode 2020-2025”.

B. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan penjelasan di atas, menjadi jelas bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengetahuan masyarakat terhadap program Kartu Mamuju Keren pemerintah Kabupaten Mamuju?
2. Bagaimana pemahaman masyarakat terhadap program Kartu Mamuju Keren pemerintah Kabupaten Mamuju?
3. Apa tanggapan masyarakat tentang bentuk pelayanan pemerintah Kabupaten Mamuju kepada masyarakat pengguna Kartu Mamuju Keren?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah disusun kedalam penelitian ini, penulis kemudian bertujuan untuk memecahkan pertanyaan tersebut, dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggapan masyarakat terkait dengan program pemerintah Kabupaten Mamuju yaitu Kartu Mamuju Keren.
2. Untuk mengetahui serta menganalisis pemahaman masyarakat tentang program Kartu Mamuju Keren pemerintah Kabupaten Mamuju.
3. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat tentang bentuk pelayanan pemerintah kabupaten Mamuju bagi masyarakat pengguna program Kartu Mamuju Keren.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian studi ini tentunya diharapkan memberikan kontribusi teoritis dan empiris yang didasarkan pada fenomena empiris yang telah terjadi sebelumnya.

1. Manfaat teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi untuk penelitian terkait di masa mendatang. Selain itu juga dapat berfungsi sebagai wawasan komunikasi untuk program “Kartu Mamuju Keren”
 - b. Sebagai pijakan dan referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang metode komunikasi yang lebih baik untuk program pemerintah Kab. Mamuju terkait dengan program “Kartu Mamuju Keren”

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini berangkat dari fenomena yang terjadi di Kab. Mamuju mengenai program pemerintah yang menjadi program andalan pemerintah Kab. Mamuju yakni “Kartu Mamuju Keren” yang dinilai oleh sebagian pihak belum efektif serta belum tetap sasaran. Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pemerintah untuk menjadi referensi dalam hal strategi komunikasi yang mendukung keberhasilan program.

3. Manfaat Sosial

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memecahkan dari masalah yang diteliti, terutama dalam strategi komunikasi dalam menunjang program kartu “Mamuju Keren” agar dalam implemtensainya dapat tersampaikan secara efektif dan sasarannya tepat bagi masyarakat. Penelitian ini tentunya diharapkan dapat menjadi masukan pengetahuan bagi masyarakat terkait program pemerintah Kab. Mamuju, yakni “Kartu Mamuju Keren”.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Kualitas suatu penelitian antara lain ditentukan oleh perhatian terhadap temuan-temuan penelitian sebelumnya yang relevan. Creswell (2014) menekankan pentingnya *literature review* untuk mengidentifikasi celah penelitian dan mengkaji studi terdahulu yang relevan agar penelitian memiliki kontribusi yang jelas dan terarah. Pada bagian ini peneliti akan melihat penelitian sebelumnya dan buku-buku yang relevan untuk mendapatkan referensi dalam mengembangkan penelitian ini. Untuk memperkuat landasan teoretis, dilakukan eksplorasi komprehensif terhadap studi-studi sebelumnya yang memiliki kesamaan topik. Beberapa penelitian relevan yang menjadi bahan pertimbangan adalah:

Pertama, Aprilia Lianjani (2018), mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, dalam penelitiannya yang berjudul "Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Mensosialisasikan Program Smart City" mengidentifikasi beberapa temuan kunci. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pemerintah setempat membentuk unit khusus bernama Seksi Pengembangan SDM TIK dan Kerjasama Smart City sebagai respons terhadap kebutuhan pengembangan program smart city. Secara metodologis, penelitian tersebut melakukan evaluasi komprehensif terhadap implementasi program smart city dengan menganalisis: 1. Program-program yang masih aktif beroperasi, 2. Inisiatif-inisiatif yang sudah tidak berfungsi. Temuan penelitian ini kemudian didokumentasikan secara sistematis dalam bentuk buku review blue print, yang berfungsi sebagai:

- Evaluasi kinerja program
- Dasar perencanaan pengembangan
- Referensi kebijakan lanjutan

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan pentingnya pendekatan struktural melalui pembentukan unit khusus untuk memastikan keberlanjutan program smart city di tingkat pemerintah daerah.

Implementasi Program Smart City di Kota Tangerang Selatan diawali dengan peran program tersebut sebagai kerangka dasar pengembangan kota cerdas. Dalam proses perencanaannya, Seksi Pengembangan SDM TIK dan Kerjasama Smart City melakukan penyusunan strategi dengan memperhatikan berbagai unsur komunikasi, mulai dari penentuan komunikator, perumusan pesan, pemilihan media komunikasi, penjabaran sasaran, hingga prediksi dampak yang mungkin timbul. Pada tahap pelaksanaan, dibentuklah buku tinjauan blue print smart city sebagai dokumen panduan yang kemudian disosialisasikan melalui dua pendekatan utama, yaitu penyelenggaraan pelatihan di lingkungan sekolah dasar dan pengorganisasian forum diskusi bersama komunitas masyarakat.

Penelitian sebelumnya menggunakan kerangka *manajemen strategi* dengan mengevaluasi tingkat keberhasilan strategi yang telah diterapkan dalam program Smart City. Artinya, penelitian tersebut berfokus pada analisis efektivitas kebijakan dari sisi perencanaan dan pelaksanaan oleh pemerintah. Sementara itu, penelitian ini tidak mengadopsi pendekatan evaluasi strategi, melainkan berusaha memahami secara mendalam tanggapan masyarakat terhadap program yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Mamuju. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan evaluasi, saran, serta persepsi publik guna menjawab fenomena yang terjadi selama periode implementasi program. Dengan demikian, perbedaan utama terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian terdahulu menilai keberhasilan strategi pemerintah, sedangkan penelitian ini berusaha menangkap suara dan umpan balik masyarakat sebagai bahan refleksi kebijakan. Penelitian sebelumnya bersifat evaluatif dengan menggunakan indikator keberhasilan program, sementara penelitian ini bersifat eksploratif dengan mengandalkan data kualitatif dari tanggapan masyarakat. Keduanya memberikan kontribusi berbeda: yang pertama berguna untuk perbaikan strategi pemerintah, sedangkan yang kedua lebih menekankan pada partisipasi publik dalam menilai kebijakan.

Penelitian selanjutnya, yang dilaksanakan oleh Muchlis M. Tahir & Ahmad Harakan “Inovasi Pemda Dalam Pelaksanaan Program Smart Card di Kota Makassar” Prosiding Seminar Nasional Prodi Ilmu Pemerintahan Fisip Unikom, 2018. Sebuah penelitian mengenai inovasi pemerintah daerah dalam mengimplementasikan

program Smart Card dilakukan di wilayah Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap informan yang ditentukan secara purposif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling untuk memastikan kredibilitas sumber data sesuai dengan fokus penelitian.

Dalam perkembangannya, penelitian ini juga menerapkan snowball sampling untuk memperluas jangkauan informan berdasarkan kebutuhan data yang muncul selama proses penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan arah penelitian sesuai dengan dinamika informasi yang diperoleh di lapangan. Analisis data dilakukan secara komprehensif dengan mempertimbangkan berbagai perspektif yang muncul dari narasumber kunci. Penelitian ini menitikberatkan pada aspek inovasi kebijakan pemerintah daerah, khususnya dalam pelaksanaan program Smart Card. Metode kualitatif yang digunakan memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi berbagai dimensi implementasi program secara mendalam, sekaligus memungkinkan peneliti untuk mengembangkan temuan berdasarkan informasi yang terus bertambah selama proses penelitian berlangsung.

Penelitian ini mengkaji secara mendalam pelaksanaan program Smart Card sebagai wujud inovasi pemerintah daerah Kota Makassar. Studi ini dilakukan dengan berpedoman pada ketentuan Undang-Undang Pemerintahan Daerah, khususnya yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah. Fokus penelitian tertuju pada bagaimana inovasi tersebut diimplementasikan sekaligus dinilai berdasarkan parameter-parameter yang telah ditetapkan. Dalam mengevaluasi program ini, peneliti menggunakan dua kerangka penilaian utama. Pertama, berdasarkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi aspek efisiensi, efektivitas, kualitas pelayanan, transparansi, akuntabilitas, serta kepatutan dalam pelaksanaannya. Kedua, melalui atribut-atribut inovasi yang mencakup keuntungan relatif, tingkat kesesuaian, kerumitan implementasi, kemungkinan untuk diujicoba, serta kemudahan dalam mengamati hasilnya.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa program Smart Card berhasil dilaksanakan dengan baik. Keberhasilan ini terlihat dari terpenuhinya seluruh prinsip pemerintahan yang baik, dimana program ini mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, serta dilaksanakan secara transparan dan akuntabel. Dari sisi inovasi, program ini juga memenuhi semua kriteria yang menjadi indikator keberhasilan suatu terobosan baru

di sektor publik. Temuan penelitian ini sekaligus menunjukkan pentingnya kerangka hukum yang jelas dan parameter evaluasi yang komprehensif dalam menilai suatu kebijakan inovatif. Program Smart Card terbukti tidak hanya sesuai dengan regulasi yang berlaku, tetapi juga mampu memenuhi berbagai kriteria sebagai sebuah terobosan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Penelitian terdahulu dan studi yang sedang dilaksanakan ini memiliki orientasi yang berbeda dalam mengkaji program pemerintah daerah. Studi sebelumnya melakukan analisis komprehensif terhadap implementasi program Smart Card dengan pendekatan evaluatif berdasarkan parameter regulasi dan indikator inovasi. Peneliti dalam kajian tersebut mengembangkan kerangka penilaian yang berlandaskan pada ketentuan perundang-undangan dan atribut inovasi dalam sektor publik.

Berbeda dengan pendekatan tersebut, penelitian ini mengambil perspektif yang lebih partisipatif dengan menjadikan masyarakat sebagai subjek utama kajian. Fokus penelitian diarahkan untuk memahami secara mendalam persepsi dan respons warga terhadap program yang dijalankan oleh pemerintah daerah Kab. Mamuju.

Selanjutnya adalah, penelitian yang dilaksanakan oleh Ahmad Abdurrahman Wahid, Dkk, dengan judul penelitian “Problematika Implementasi Program Kartu Tani Di Wilayah Kerja Balai Penyuluhan Pertanian Kecamatan Bonang Kabupaten Demak”, Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis JEPA, 2021. Penelitian ini mengkaji implementasi Program Kartu Tani di wilayah kerja Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kecamatan Bonang, Kabupaten Demak. Fokus penelitian dilatarbelakangi oleh temuan bahwa program yang telah berjalan sejak tahun 2017 ini belum menunjukkan hasil yang optimal dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Berbagai kendala dan tantangan dalam pelaksanaannya menjadi alasan pentingnya penelitian ini dilakukan.

Penelitian dilaksanakan pada awal tahun 2020, tepatnya selama bulan Januari hingga Maret. Pendekatan yang digunakan bersifat eksplanatori dengan metode kualitatif melalui studi kasus. Lokasi penelitian ditentukan secara purposif di wilayah kerja BPP Kecamatan Bonang yang dianggap representatif untuk mengkaji masalah penelitian. Proses pengumpulan data melibatkan 21 informan yang dipilih melalui teknik snowball sampling, mencakup berbagai pemangku kepentingan terkait program. Data diperoleh melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam dengan para informan, observasi langsung di lapangan, pencatatan lapangan secara rinci, serta pengumpulan dan analisis dokumen-dokumen pendukung. Analisis data dilakukan secara sistematis menggunakan model interaktif yang meliputi tiga tahap

utama. Tahap pertama adalah reduksi data melalui proses koding dan kategorisasi data. Tahap kedua berupa penyajian data dalam berbagai bentuk matriks analitis. Tahap ketiga merupakan proses penarikan kesimpulan melalui verifikasi data dan triangulasi sumber.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang pelaksanaan Program Kartu Tani di lapangan, mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dihadapi, serta memberikan kontribusi pemikiran untuk perbaikan program ke depannya. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi para pengambil kebijakan dalam meningkatkan efektivitas program.

Pelaksanaan Program Kartu Tani di BPP Kecamatan Bonang secara formal telah memenuhi SOP yang ditetapkan. Namun penelitian mengungkap empat hambatan utama dalam implementasinya:

1. Komunikasi: Koordinasi dan sosialisasi antar pemangku kepentingan belum optimal
2. Sumber Daya: Terbatasnya anggaran, infrastruktur, dan kapasitas SDM
3. Disposisi: Variasi pemahaman dan komitmen pelaksana program
4. Struktur Birokrasi: Prosedur yang rumit dan kurang fleksibel

Interaksi keempat faktor ini menciptakan kompleksitas masalah yang mengurangi efektivitas program. Meski secara administratif sesuai prosedur, berbagai kendala teknis dan non-teknis ini perlu diatasi untuk meningkatkan keberhasilan program.

Penelitian ini merekomendasikan penyederhanaan mekanisme pelaksanaan program agar lebih mudah diaplikasikan oleh pelaksana dan masyarakat. Rekomendasi mencakup: Penyederhanaan prosedur operasional, peningkatan kapasitas pelaksana, dan penyediaan panduan yang mudah dipahami. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menganalisis implementasi teknis Program Kartu Tani, penelitian ini berfokus pada pemahaman masyarakat terhadap program Kartu Mamuju Keren serta tanggapan publik atas program tersebut. Kedua pendekatan saling melengkapi dalam mengevaluasi program pemerintah, baik dari sisi pelaksanaan teknis maupun persepsi masyarakat

Penelitian keempat adalah penelitian yang dilaksanakan oleh Dida Daniarsyah yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Program Kartu Kusuka pada Kementrian Kelautan dan Perikanan” yang diterbitkan oleh Journal of Indonesian Publik Administration and Governance Studies (JIPAGS), 2019. Penelitian ini

dilakukan untuk menilai sejauh mana efektivitas pelaksanaan kebijakan Program Kartu Kusuka di wilayah barat Provinsi Jawa Barat, dengan lokasi studi terfokus pada kawasan barat Kota Bandung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman mendalam tentang dinamika implementasi program di lapangan. Data dikumpulkan melalui berbagai metode untuk memastikan kelengkapan dan kedalaman analisis. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, termasuk pelaksana program, perangkat daerah, dan masyarakat penerima manfaat. Selain itu, dilakukan pula observasi lapangan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan program. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung, seperti peraturan kebijakan, laporan pelaksanaan, dan arsip dinas terkait.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif model Miles dan Huberman, penelitian ini mengungkap beberapa temuan penting mengenai implementasi Program Kartu KUSUKA di kawasan barat Jawa Barat. Proses analisis dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, dimulai dari penyederhanaan data, pengorganisasian informasi, hingga interpretasi hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program belum sepenuhnya mencapai sasaran yang diharapkan. Dari aspek distribusi, ditemukan bahwa cakupan penyaluran kartu belum merata di seluruh wilayah, dengan beberapa daerah menunjukkan tingkat penetrasi yang lebih rendah dibandingkan lainnya. Pada sisi manfaat, banyak pelaku usaha yang menyatakan belum memperoleh dampak substansial dari program ini.

Selain itu, proses penerbitan Kartu KUSUKA memakan waktu yang lama, sehingga kerap membuat pelaku usaha merasa frustrasi akibat seringnya diminta untuk menyerahkan data oleh para pemangku kepentingan. Keberlangsungan manfaat dari Kartu KUSUKA menjadi hal yang sangat ditunggu oleh para pelaku usaha di sektor kelautan dan perikanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penjadwalan ulang proses pendataan oleh pihak penyuluh tanpa mewajibkan pelaku usaha untuk menyerahkan data ulang atau mengisi formulir kembali. Dalam rangka mempercepat realisasi manfaat kartu tersebut, peran serta lembaga perbankan perlu ditingkatkan, termasuk melalui upaya kolaborasi dengan bank-bank lokal seperti bank BJB. Walaupun Kartu KUSUKA berfungsi secara optimal sebagai instrumen pendataan untuk menghimpun jumlah pelaku usaha secara nasional, implementasi kebijakan

distribusinya di wilayah barat Provinsi Jawa Barat masih belum menunjukkan tingkat efektivitas yang diharapkan.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, secara substansif terletak pada fokus dan pendekatan yang digunakan dalam pelaksanaan studi. Penelitian terdahulu lebih diarahkan untuk menilai sejauh mana efektivitas suatu program pemerintah dapat dicapai melalui implementasi kebijakan yang telah dirancang. Sementara itu, penelitian ini difokuskan pada eksplorasi tanggapan masyarakat terhadap program yang telah dijalankan, sehingga lebih menitikberatkan pada persepsi publik sebagai indikator keberterimaan kebijakan. Di samping itu, perbedaan juga terlihat dari sisi metodologis, di mana penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif dengan penekanan pada interpretasi mendalam terhadap fenomena, sedangkan penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menyajikan gambaran empiris berdasarkan data numerik yang diperoleh dari informan.

Penelitian terakhir, yang dilakukan oleh Farida Nurhasanah Dkk, 2020, UIN Sunan Gunung Djati, dengan judul “ Kampanye *Public Relations* tentang Sosialisasi Program Bayar Iuran Tepat Waktu”. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengandalkan data primer dan sekunder sebagai sumber informasi. Temuan penelitian menunjukkan beberapa hal penting, antara lain adanya kendala berupa kurangnya pengetahuan masyarakat, pentingnya perencanaan dalam menentukan segmentasi sasaran, pemilihan komunikator, media, serta penjadwalan kegiatan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, hasil penelitian juga mencerminkan bahwa perubahan sikap dan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap program yang dikampanyekan belum menunjukkan efektivitas yang optimal, yang ditunjukkan oleh tingkat kolektibilitas iuran yang masih berada pada kisaran 55% hingga 59%.

Perbedaan yang mendasar antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada ruang lingkup kajian dan fokus analisis. Penelitian sebelumnya menitikberatkan pada perubahan sikap masyarakat sebagai akibat dari kegiatan kampanye yang dilakukan, sedangkan penelitian ini hanya membatasi kajiannya pada tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan program Kartu Mamuju Keren oleh pemerintah Kabupaten Mamuju, tanpa melakukan penilaian terhadap perubahan perilaku atau tingkat kepatuhan masyarakat terhadap program tersebut.

B. Tinjauan Konsep

1. Program Kartu Mamuju Keren

Program pemerintah Kab. Mamuju dikemas kedalam sebuah kartu yang memiliki multifungsi yang dapat diakses oleh masyarakat Kab. Mamuju, telah dicanangkan oleh pasangan ini sejak berjalannya masa kampanye. Seperti yang diberitakan pada portal berita online Terbitsulbar.com, “Kartu Mamuju Keren adalah kartu layanan yang akan diberikan kepada warga Mamuju utamanya kepada warga masyarakat yang kategori taraf hidup pra sejahtera,” ucap Sutinah Suhardi.

Pemilihan program tersebut juga bermaksud untuk meminimalisir salah sasaran bantuan yang menurutnya kerap kali ditemui pada pemerintahan sebelumnya. Kartu Mamuju Keren dirancang sebagai media integrasi data yang memuat identitas serta informasi komprehensif dari setiap kepala keluarga. Data tersebut mencakup seluruh anggota keluarga beserta rincian kependudukan, status pendidikan, jenis pekerjaan, kondisi tempat tinggal, akses terhadap penerangan, layanan sanitasi dan air bersih, fasilitas kesehatan yang tersedia, hingga gambaran umum mengenai kondisi ekonomi keluarga yang bersangkutan.

Kartu Mamuju Keren juga dirancang untuk memiliki fungsi tambahan sebagai kartu ATM bagi penerima Beasiswa Manakarra, yang ditujukan kepada pemuda dan pemudi Kab. Mamuju yang mengalami kendala finansial dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang strata satu (S1), strata dua (S2), maupun strata tiga (S3). Implementasi fungsi ini direncanakan melalui kerja sama antara pemerintah daerah dan sejumlah institusi perbankan, sebagai bagian dari komitmen pemerintah dalam mendukung peningkatan akses dan pemerataan kesempatan di bidang pendidikan bagi masyarakat.

Program andalan Bupati Kab. Mamuju yang dicanangkan sejak masa kampanye adalah “Kartu Mamuju Keren”. Program tersebut menjadi poin utama dalam setiap kampanye yang dilakukan oleh pasangan Tina dan Ado sehingga mampu memenangkan pilkada Kab. Mamuju. Tentu program tersebut bukanlah satu-satunya faktor penentu kemenangan pasangan ini, namun program tersebut menjadi program yang diprioritaskan dalam menjalankan roda pemerintahan Kab. Mamuju.

Ulasan berita yang diterbitkan oleh mamujupos.com (25/9/2024), dua kata tersebut yaitu “Mamuju Keren” menjadi jargon dan tagline pada saat pendeklarasian pasangan Sutinah dan Ado pada pilkada Kab. Mamuju 2020 yang kemudian diramu

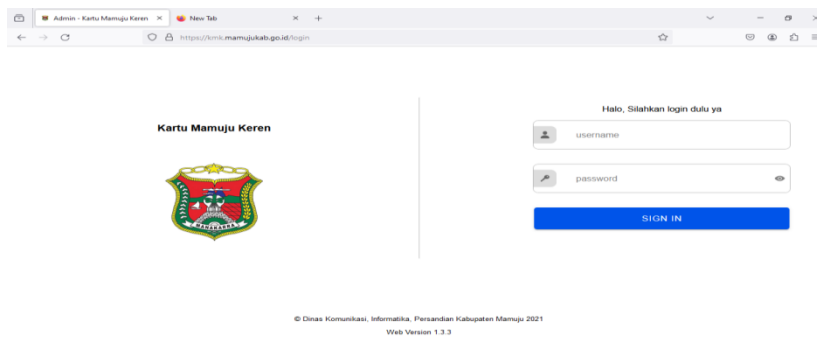
menjadi sebuah visi. Sutinah mengungkapkan arti visi dalam orasi politiknya “Ini adalah sebagian kecil dari banyak hal yang akan kita lakukan dan kami rangkum dalam visi ‘Mamuju Keren’. Yakni Mamuju yang kreatif, edukatif, ramah, energik dan nyaman,” ulasnya. Hal tersebut menjadi motivasi yang mendorongnya untuk berjuang. Pasangan Sutinah-Ado kemudian mengumpulkan semua fakta yang menurut mereka adalah sebuah kemunduran Kab. Mamuju kedalam sebuah visi yang mereka sebut “Mamuju Keren” yang nantinya dikemas kedalam “Kartu Mamuju Keren”.

Setelah pelantikan keduanya menjadi Bupati dan Wakil Bupati Kab. Mamuju, program tersebut disusun kedalam sebuah Peraturan Bupati (perbup). Hal ini dimuat dalam berita makassar.antaranews.com (kamis, 7 Oktober 2021, 25/9/2024) Pemerintah Kabupaten Mamuju merumuskan Peraturan Bupati sebagai dasar hukum pelaksanaan program “Kartu Mamuju Keren”. Regulasi ini dirancang untuk memberikan landasan yuridis dalam setiap tahapan pelaksanaan program, yang mencakup proses pendataan, penginputan, verifikasi, hingga pencetakan kartu. Keberadaan Peraturan Bupati tersebut juga dimaksudkan untuk memperkuat legitimasi pemerintah daerah dalam menjalankan program tersebut secara terstruktur dan akuntabel. Peluncuran program ini dilaksanakan melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (DiskominfoSandi) Kabupaten Mamuju sebagai instansi teknis yang berperan dalam pengelolaan sistem informasi dan koordinasi program di bidang komunikasi publik.

Langkah selanjutnya yang dilakukan oleh pemerintah Kab. Mamuju pasca penyusunan perbup tersebut, pemerintah Kab. Mamuju melaksanakan lokakarya yang melibatkan seluruh stakeholder serta organisasi perangkat desa (OPD) demi merealisasikan program ini. Kartu tersebut nantinya akan menjadi alat yang akan memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat Mamuju baik itu di bidang kesehatan, pendidikan, dan layanan pembangunan lainnya.

Pemerintah Kab. Mamuju tentu serius dan gencar mensosialisasikan program tersebut bersama dengan pihak terkait demi terwujudnya program ini dengan baik dan tepat sesuai sasaran. Strategi komunikasi dalam memkampanyekan program tersebut harus terstruktur dengan baik serta sistematis agar program tersebut berjalan dengan baik. Pemerintah Kab. Mamuju kemudian melakukan tahapan selanjutnya dengan membuat aplikasi serta website demi menunjang program tersebut. Dalam hal ini, DiskominfoSandi selaku salah satu stakeholder dalam mendukung program

pemerintah mengatakan bahwa tahapan ini dilaksanakan agar proses verifikasi data dan validasi data dapat langsung terhubung dengan server DiskominfoSandi Kab. Mamuju. Hal tersebut disampaikan oleh Taufiq selaku penanggung jawab dari DiskominfoSandi (2enam.com, 2021, 25/9/2024). Tahapan terakhir dari program ini adalah dengan melaksanakan pencetakan “Kartu Mamuju Keren” tersebut, yang dianggarkan melalui alokasi dan APBD. Berikut merupakan halaman website yang telah dibuat oleh pemerintah Kab. Mamuju melalui DiskominfoSandi dalam menunjang program Kartu Mamuju Keren:



Gambar 2.1 sumber : DiskominfoSandi Kab. Mamuju

2. Persepsi Masyarakat

a. Persepsi

Sejak lahir, manusia telah memiliki kemampuan dasar untuk berkomunikasi, baik melalui ekspresi nonverbal maupun melalui interaksi verbal secara langsung. Komunikasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari, karena melalui proses ini seseorang dapat memahami maksud, tujuan, dan keinginan individu lainnya. Namun, intensitas komunikasi yang tinggi juga dapat membuka ruang bagi munculnya perbedaan pendapat. Dalam konteks ini, menurut Rahmat (2011) persepsi memainkan peran penting, karena menjadi landasan dalam menilai dan memahami orang lain. Persepsi terbentuk seiring perkembangan individu dan merupakan hasil dari proses penafsiran terhadap informasi yang diterima, baik terkait objek, peristiwa, maupun hubungan sosial.

Persepsi merupakan suatu proses psikologis yang berkembang pada setiap individu dan hampir pasti dialami oleh semua orang. Proses ini terjadi ketika seseorang menerima rangsangan dari lingkungan melalui panca indra, kemudian mengolah informasi tersebut dalam bentuk penafsiran terhadap peristiwa, objek, maupun hubungan sosial yang dihadapi. Informasi yang

diterima akan diproses oleh otak berdasarkan pengalaman dan pengetahuan sebelumnya, sehingga menghasilkan pemaknaan yang bersifat subjektif dan berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Dengan demikian, persepsi tidak hanya melibatkan pengamatan sensorik, tetapi juga interpretasi kognitif yang dipengaruhi oleh latar belakang serta kerangka berpikir masing-masing individu (Rahmat, Jalaluddin 2011).

Menurut pandangan ilmu komunikasi seperti yang dijelaskan oleh Rahmat (2011), Persepsi memiliki peran sentral dalam proses komunikasi, karena menjadi dasar bagi seseorang dalam memahami pesan yang diterima. Di dalam persepsi itu sendiri, penafsiran memegang peranan inti, mengingat penafsiran merupakan proses kognitif dalam mengurai dan memaknai pesan yang diterima. Proses ini identik dengan tahapan umpan balik atau *decoding*, yakni saat individu menerjemahkan pesan yang disampaikan oleh komunikator ke dalam pemahaman pribadi berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan konteks sosial yang dimilikinya. Istilah "persepsi" digunakan untuk menunjukkan bahwa jika persepsi kita salah, kita tidak akan dapat berkomunikasi dengan efektif. Komunikasi menjadi lebih mudah dan lebih sering jika ada kesamaan derajat persepsi antar individu, dan ini akan berdampak pada kelompok identitas atau budaya. Sementara pengetahuan adalah kekuasaan, persepsi memberikan pengetahuan tentang dunia. Kita tidak dapat bertindak secara efektif tanpa pengetahuan (Rahmat, Jalaluddin 2011).

Persepsi adalah proses pertama yang mengumpulkan rangsangan atau data dari berbagai sumber. Dengan menyentuh, mencium, mendengar, melihat, atau menyentuh pancaindra, sebagian besar data diterima. Komunikasi yang efektif idealnya berlangsung melalui tahapan yang terstruktur. Dalam komunikasi intrapersonal, proses ini terjadi secara internal dalam diri individu dan mencakup tahapan seperti penerimaan rangsangan, pengolahan informasi, penafsiran makna, hingga pengambilan keputusan atas respons yang akan diberikan (Rahmat, Jalaluddin 2011) berikut uraian tersebut:

- Sensasi (Stimulan)

Proses komunikasi intrapersonal diawali oleh adanya stimulus. Respons terhadap rangsangan, baik yang berasal dari dalam diri maupun luar, turut membangun komunikasi intrapersonal. Faktor yang memengaruhinya terbagi menjadi dua, yaitu stimulus internal seperti

dorongan pribadi, keyakinan, dan citra diri, serta stimulus eksternal berupa kejadian, benda, atau orang di lingkungan sekitar. Cara seseorang memaknai diri dan lingkungannya pada suatu momen tertentu juga dipengaruhi oleh rangsangan dari luar. Selanjutnya, indra menerima stimulus tersebut dan meneruskannya ke otak untuk diproses.

- Persepsi

Organ-organ indera menerima rangsangan dari lingkungan dan meneruskannya ke sistem saraf pusat untuk diproses lebih lanjut. Namun, karena adanya mekanisme persepsi selektif, tidak semua rangsangan yang diterima mendapatkan perhatian, individu hanya memfokuskan perhatian pada rangsangan tertentu yang dianggap relevan atau signifikan.

- Memori

Pemrosesan stimulus terjadi pada dua level, yaitu secara kognitif dan emosional. Pada tingkat kognitif, terjadi pengolahan informasi yang meliputi penyimpanan, pengambilan kembali, pemilihan, serta pengintegrasian data. Sementara itu, tingkat emosional berhubungan dengan perasaan pribadi, di mana berbagai emosi, keyakinan, sikap, dan persepsi saling berinteraksi untuk membentuk respons terhadap suatu rangsangan.

b. Variabel-variabel yang berperan dalam proses persepsi

Menurut pandangan David Krech dan Richard S. Crutchfield yang dikutip oleh Rahmat (2011), persepsi seseorang dipengaruhi oleh dua kategori utama, yaitu faktor fungsional dan struktural. Selain itu, perhatian (*attention*) juga merupakan elemen penting yang turut membentuk persepsi. Secara umum, terdapat sejumlah faktor yang dapat memengaruhi proses persepsi individu, baik yang bersumber dari dalam diri maupun dari lingkungan eksternal, seperti penjelasan berikut:

a) Latar belakang budaya

Pemilihan objek dalam proses persepsi dipengaruhi oleh latar belakang individu, baik secara sosial, budaya, maupun pengalaman pribadi. Seseorang cenderung membentuk persepsi berdasarkan kesamaan latar belakang, sehingga ia lebih mudah tertarik atau merasa terhubung dengan individu lain yang memiliki kesamaan tersebut, serta cenderung mengikuti pola atau dimensi persepsi yang serupa.

b) Pengalaman

Pengalaman individu berperan penting dalam membentuk kecenderungan perseptualnya. Seseorang cenderung mencari orang, objek, atau situasi yang memiliki kemiripan dengan pengalaman yang pernah dialami. Dalam konteks interaksi sosial, individu yang pernah memiliki pengalaman negatif dalam bekerja dengan kelompok tertentu biasanya akan membentuk persepsi yang kurang positif terhadap kelompok serupa di masa mendatang.

Selain faktor-faktor yang telah disebutkan, Hasminee (2020) menguraikan bahwa terdapat sejumlah determinan yang memengaruhi persepsi individu, yang dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, sebagai berikut:

a) Faktor internal

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mencakup berbagai aspek internal yang saling berkaitan. Pertama, aspek fisiologis, di mana informasi dari lingkungan diterima melalui alat indera secara biologis, yang kemudian berperan dalam membentuk penafsiran terhadap situasi di sekitar individu. Kedua, perhatian, yaitu sejauh mana individu mengalokasikan energi untuk memusatkan fokus pada objek tertentu, baik secara fisik maupun mental. Ketiga, minat, yang mencerminkan besarnya dorongan atau energi psikis yang digerakkan untuk mempersepsi suatu objek, dan ini akan memengaruhi bagaimana objek tersebut dipahami. Keempat, kebutuhan yang searah, yakni sejauh mana seseorang terdorong untuk mencari informasi atau pesan yang sejalan dengan kondisi atau harapannya sendiri. Terakhir, suasana hati (mood), yaitu keadaan emosional seseorang pada saat tertentu yang dapat memengaruhi cara individu melihat, menilai, dan mengingat suatu hal.

b) Faktor eksternal

Selain faktor-faktor internal, persepsi seseorang juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berasal dari lingkungan sekitarnya. Beberapa di antaranya meliputi ukuran dan penempatan stimulus, di mana objek yang memiliki ukuran mencolok atau ditempatkan secara strategis akan lebih mudah dikenali dan dipahami hubungannya dalam konteks tertentu. Selanjutnya adalah keunikan stimulus, yaitu rangsangan yang tampil dengan cara yang tidak terduga atau

berbeda secara signifikan dari latar belakangnya. Stimulus semacam ini cenderung menarik perhatian lebih besar karena menyimpang dari ekspektasi umum, sehingga menghasilkan kesan yang lebih kuat dan menonjol dalam persepsi individu.

Pandangan lain tentang faktor yang mempengaruhi persepsi datang dari Leavitt, Harold J (1978) yang mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang juga dapat dipengaruhi oleh latar belakang kelompok dan perannya dalam masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan sosial turut membentuk cara individu memandang dunia, yang sering kali dipengaruhi oleh berbagai bentuk tekanan sosial.

Restiyanti Prasetijo (2005) memberikan pandangan tentang proses pembentukan persepsi dipengaruhi oleh dua kelompok faktor utama, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi, penilaian subjektif, serta harapan individu. Sementara itu, faktor eksternal meliputi penampilan fisik, karakteristik stimulus, dan kondisi lingkungan sekitar. Interaksi antara kedua faktor ini membentuk cara seseorang memaknai dan merespons dunia di sekitarnya..

Alasan lain yang mempengaruhi persepsi juga ditambahkan oleh Toha (2003), proses persepsi individu secara signifikan dipengaruhi oleh berbagai elemen personal. Karakteristik psikologis seseorang menentukan konstruksi realitas subjektifnya, dimana mekanisme perseptual ini melibatkan beberapa komponen kunci. Aspek-aspek tersebut mencakup:

- a) Dorongan kebutuhan atau motif tertentu memengaruhi fokus individu terhadap informasi. Misalnya, seseorang yang sedang lapar cenderung lebih tertarik pada informasi mengenai makanan. Begitu pula, pegawai di industri percetakan besar kemungkinan besar akan lebih memperhatikan berita terkait kelangkaan kertas dalam surat kabar pagi dibandingkan topik lainnya.
- b) Cara pandang, nilai-nilai yang dijunjung, kecenderungan memilih, dan keyakinan pribadi.
- c) Arah atau maksud individu dalam bertindak dapat memengaruhi cara pandang memaknai dan menilai suatu objek atau situasi.

- d) Kapasitas mencakup aspek-aspek seperti tingkat kecerdasan, pemahaman terhadap suatu topik, serta keterampilan berkomunikasi. Secara umum, individu cenderung menyaring dan memilih informasi yang mampu mereka kuasai dibandingkan informasi yang berada di luar jangkauan pemahamannya.
- e) Kegunaan, yaitu bagaimana suatu informasi berguna bagi kita atau tidak, dalam hal ini kita akan cenderung lebih mengerti dan mengingat momen yang lebih berkesan dan berguna bagi diri kita.
- f) Gaya komunikasi seseorang berperan dalam menentukan cara mereka memperoleh informasi. Sebagai contoh, individu yang cenderung introvert atau pemalu lebih memilih mencari informasi sendiri dibandingkan bertanya langsung kepada ahli. Hal ini kemungkinan besar disebabkan oleh kecenderungan mereka untuk menghindari komunikasi langsung atau tatap muka. Selain itu, pengalaman dan kebiasaan komunikasi juga dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan serta budaya yang membentuk individu tersebut.

Secara umum, persepsi merupakan proses di mana seseorang memperoleh, menafsirkan, memilah, dan menyusun informasi yang diterima melalui indera. Proses ini berlangsung ketika alat-alat indera menangkap rangsangan dari lingkungan sekitar, lalu diteruskan ke otak untuk diolah (Hartono & Listyana, 2015). Dengan kata lain, persepsi adalah upaya memahami informasi melalui sistem penginderaan.

Persepsi adalah mekanisme kognitif yang memungkinkan individu mengenali dan mengevaluasi tingkat pemahamannya terhadap orang lain. Proses ini mencerminkan sejauh mana seseorang peka terhadap kondisi di sekitarnya, dan hasil dari proses tersebut akan membentuk cara pandang atau perspektif yang dimilikinya.

c. Warga masyarakat

Menurut Maclver dan Page yang dikutip oleh Soejono Soekanto (2006), masyarakat merupakan suatu tatanan yang tersusun dari kebiasaan, norma, struktur wewenang, serta bentuk kerja sama antar kelompok dan lapisan sosial. Tatanan ini juga mencakup mekanisme pengendalian sosial terhadap tingkah laku serta ruang kebebasan individu. Sementara itu, Abdulsyani menyatakan bahwa istilah

'masyarakat' berasal dari bahasa Arab *musyarak*, yang mengandung makna kebersamaan. Seiring waktu, istilah tersebut berkembang menjadi 'masyarakat', yang merujuk pada sekelompok individu yang hidup secara berkelompok, saling berinteraksi, dan saling memengaruhi, hingga akhirnya disepakati dalam bahasa Indonesia sebagai "masyarakat" (Wicaksono, 2013).

Menurut Abu Ahmadi, sebagaimana dikutip oleh Abdulsyani (Wicaksono, 2013), suatu kelompok dapat disebut sebagai masyarakat jika memenuhi beberapa syarat sebagai berikut :

- a) Pertama, harus terdapat sekumpulan manusia dalam jumlah yang cukup banyak, bukan sekadar kumpulan makhluk hidup seperti binatang.
- b) Kedua, kelompok manusia tersebut harus tinggal dalam suatu wilayah tertentu untuk jangka waktu yang lama.
- c) Ketiga, harus ada aturan atau hukum yang mengatur kehidupan mereka, sehingga tercipta keteraturan demi kepentingan dan tujuan bersama.

Manusia pada dasarnya tidak bereaksi secara otomatis terhadap lingkungan dan tubuhnya. Sebaliknya, manusia adalah individu yang berpikir, mempertimbangkan, dan kemudian memutuskan apa yang akan dilakukan. Menurut Selo Sumarjan (2006) mengemukakan bahwa masyarakat adalah kumpulan individu yang hidup bersama dan membentuk suatu kebudayaan. Dalam setiap masyarakat, kebudayaan selalu hadir sebagai pola kehidupan yang berkembang dan dimiliki secara kolektif oleh anggotanya, serta diwariskan antar generasi. Kebudayaan ini mencakup berbagai aspek kompleks, seperti sistem kepercayaan, pemerintahan, tradisi, bahasa, teknologi, pakaian, gaya bangunan, hingga seni. Seluruh unsur tersebut turut membentuk dan memengaruhi cara masyarakat berkomunikasi.

d. Pengetahuan Masyarakat

Pengetahuan adalah hasil dari proses berpikir (penalaran) yang mengubah ketidaktahuan menjadi pemahaman serta mengubah perasaan ragu akan hal tertentu. Sebelas filsuf dan ilmuwan asal Rusia mengemukakan bahwa pengetahuan merupakan representasi mental dari objek-objek eksternal yang terbentuk dalam pikiran manusia. Dalam pandangan lain, pengetahuan (knowledge) dipahami sebagai hasil dari proses yang terjadi dalam jiwa dan pikiran individu akibat adanya interaksi, hubungan, serta keterlibatan dengan lingkungan

dan alam sekitar. Pengetahuan ini mencakup berbagai unsur, seperti emosi, tradisi, keterampilan, informasi, keyakinan, dan ide-ide.

Pada umumnya, menurut (Ramadani, 2010) pengetahuan dijabarkan kedalam beberapa bagian, diantaranya sebagai berikut:

a) Pengetahuan langsung (immediate)

Pengetahuan langsung (immediate knowledge) merujuk pada pemahaman yang muncul secara spontan dalam kesadaran tanpa melalui proses analisis atau interpretasi terlebih dahulu. Para penganut aliran Realisme mendefinisikan pengetahuan berdasarkan pandangan ini. Dalam pandangan umum, pengetahuan semacam ini dipahami sebagai kemampuan untuk mengenali sesuatu secara apa adanya. Khususnya dalam konteks objek atau realitas yang sama sekali belum dikenal sebelumnya, diyakini bahwa cukup dengan melihat, seseorang dapat langsung memahami hakikatnya. Namun, jika ditelaah lebih dalam, pandangan ini ternyata tidak sepenuhnya akurat.

b) Pengetahuan tak langsung (mediated)

Pengetahuan tidak langsung (mediated knowledge) diperoleh melalui tahapan interpretasi, pemikiran, serta pengalaman-pengalaman masa lalu. Pemahaman kita terhadap objek-objek di luar diri sangat dipengaruhi oleh cara kita menafsirkan dan memproses informasi melalui dialog internal dalam pikiran.

c) Pengetahuan indrawi (perceptual)

Pengetahuan yang bersumber dari indra, atau pengetahuan indrawi, diperoleh melalui pengalaman langsung menggunakan pancaindra. Sebagai contoh, saat kita melihat pohon, batu, atau kursi, objek-objek tersebut diakses oleh pikiran melalui indra penglihatan dan kemudian membentuk suatu pemahaman. Meskipun memang benar bahwa interaksi kita dengan dunia luar dimediasi oleh pancaindra, namun pikiran manusia tidak bekerja secara pasif layaknya kamera yang hanya merekam visual tanpa interpretasi.

Dalam proses pengetahuan indrawi, terdapat berbagai unsur yang memengaruhinya, seperti intensitas cahaya yang memungkinkan objek terlihat, kondisi fisik alat indra seperti mata dan telinga, serta peran pikiran dalam mentransformasikan objek-objek konkret menjadi konsep yang lebih universal.

Selain faktor-faktor biologis dan kognitif, aspek sosial seperti adat dan kebiasaan masyarakat juga turut membentuk persepsi indrawi. Oleh karena itu, pengetahuan yang diperoleh melalui indra tidak sepenuhnya bersumber dari pancaindra semata, melainkan dipengaruhi oleh banyak aspek lainnya.

d) Pengetahuan konseptual (conceptual)

Pengetahuan konseptual memiliki keterkaitan yang erat dengan pengetahuan indrawi. Manusia tidak bisa mengembangkan konsep mengenai objek atau realitas di luar dirinya tanpa adanya interaksi langsung dengan lingkungan eksternal. Dunia luar dan konsep-konsep yang terbentuk dalam pikiran saling berpengaruh. Sementara itu, pemisahan antara keduanya sebenarnya merupakan konstruksi yang dihasilkan oleh aktivitas mental manusia.

e) Pengetahuan partikular (particular)

Hal ini merujuk pada informasi yang berfokus pada individu, benda, atau kenyataan yang bersifat spesifik. Contohnya, saat kita membicarakan satu buku tertentu atau membahas seseorang secara khusus, maka yang dimaksud adalah bentuk dari pengetahuan partikular.

f) Pengetahuan universal

Pengetahuan universal merujuk pada pemahaman yang mencakup banyak individu atau objek yang berbeda. Misalnya, ketika kita menyebut istilah 'manusia', maka itu mengacu pada seluruh individu manusia seperti Muhammad, Ali, Hasan, Husain, dan lainnya. Demikian pula, istilah 'ilmuwan' mencakup berbagai bidang keilmuan, seperti fisika, kimia, atau atom. Begitu juga dengan istilah 'hewan', yang mencakup seluruh jenis makhluk hidup dari berbagai spesies seperti gajah, semut, kerbau, kambing, kelinci, burung, dan lain-lain.

e. Persepsi Masyarakat

Dari pendapat yang telah dijelaskan tersebut, dapat dipahami bahwa persepsi masyarakat merupakan cara sekelompok individu yang tinggal dalam satu lingkungan dalam memahami dan menyimpulkan suatu objek, berdasarkan pengetahuan, penglihatan, serta hasil pengamatan mereka. Oleh karena itu, meskipun objek yang diamati serupa, setiap kelompok masyarakat mungkin memberikan penilaian atau pandangan yang berbeda-beda.

f. Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah keputusan atau tindakan resmi yang diambil oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya yang mempengaruhi kepentingan masyarakat secara luas. Kebijakan ini mencakup rencana, strategi, peraturan, dan program yang dirancang untuk menangani kebutuhan serta masalah sosial, ekonomi, politik, dan lingkungan. Secara umum, kebijakan publik berfungsi sebagai alat yang digunakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk menyelesaikan berbagai isu sosial, ekonomi, politik, dan lingkungan dalam masyarakat (Kurhayadi, 2023). Tujuan dari kebijakan publik bervariasi, termasuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan kinerja pemerintah, menjaga kualitas lingkungan hidup, dan menjaga stabilitas ekonomi. Pentingnya kebijakan publik terletak pada perannya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mewujudkan keadilan sosial. Kebijakan yang tepat dapat menyelesaikan masalah-masalah utama, seperti kemiskinan, ketidakadilan, dan akses terhadap layanan dasar. Selain itu, kebijakan publik mencerminkan nilai dan prioritas yang dianut oleh masyarakat, serta menunjukkan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warganya.

Kebijakan publik sering kali menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan anggaran, konflik kepentingan antar kelompok, dan perubahan kondisi sosial-ekonomi. Oleh karena itu, keterlibatan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan sangat diperlukan untuk memastikan kebijakan yang dihasilkan sesuai dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut William N. Dunn dalam Yunus (2023), Kebijakan publik merupakan seperangkat pedoman yang berisi nilai dan norma yang sah secara hukum untuk mendukung langkah-langkah pemerintah dalam batas wilayah kekuasaannya. Kebijakan ini lahir sebagai bentuk tanggapan terhadap permasalahan publik, dengan tujuan utama untuk mencari solusi atas persoalan tersebut. Namun, tidak semua isu yang muncul otomatis dikategorikan sebagai masalah publik yang membutuhkan intervensi kebijakan. Pembentukan kebijakan sendiri melalui sejumlah tahapan yang dikenal dengan istilah siklus kebijakan publik.

Menurut Dye (1992), kebijakan publik dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan maupun tidak dilakukan. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Edward III dan Sharkansky yang dikutip oleh Islamy (1984), yang menyatakan bahwa kebijakan publik

mencakup apa yang diucapkan dan dilakukan pemerintah, maupun tindakan yang tidak diambil. Dengan demikian, kebijakan publik mencerminkan arah dan maksud dari program-program pemerintah. Secara umum, kebijakan merupakan seperangkat tujuan dan sasaran yang ingin diwujudkan melalui tindakan-tindakan pemerintah. Kartasmita (1997) menambahkan bahwa kebijakan publik memiliki tiga fokus utama: pertama, mengidentifikasi apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pemerintah dalam menangani suatu isu; kedua, menelaah faktor-faktor yang melatarbelakangi keputusan tersebut; dan ketiga, mengevaluasi dampak dan konsekuensi dari kebijakan yang diambil.

Merujuk pada pemahaman tersebut, Dye (1992) mengidentifikasi tiga komponen utama dalam sistem kebijakan, yaitu: (a) kebijakan publik itu sendiri, (b) para pelaku kebijakan, dan (c) lingkungan di mana kebijakan tersebut dijalankan. Senada dengan itu, Dunn juga menguraikan tiga unsur penting dalam sistem kebijakan, meliputi: (a) aktor kebijakan (sering disebut sebagai “policy actors” atau “political actors”), (b) isi kebijakan (policy content), dan (c) lingkungan kebijakan (policy environment). Mustopadijaja (1992) menambahkan satu elemen lagi, yakni kelompok sasaran atau target dari kebijakan tersebut. Di sisi lain, David Easton merumuskan sistem kebijakan sebagai suatu mekanisme yang mencakup unsur input, proses, output, umpan balik (feedback), serta lingkungan sebagai konteks eksternalnya. Lingkungan kebijakan sendiri terbagi ke dalam dua kategori utama: lingkungan intra-sosial dan ekstra-sosial. Berdasarkan pandangan-pandangan tersebut, elemen-elemen dalam kebijakan publik dapat dirangkum sebagaimana dikemukakan oleh Anderson dalam Islamy (dalam Subarsono, 2006), yang meliputi sejumlah aspek berikut.

- a) Setiap kebijakan disusun dengan landasan tujuan tertentu yang ingin dicapai sebagai arah pelaksanaannya.
- b) Kebijakan mencakup rangkaian tindakan atau pola perilaku yang dijalankan oleh para pejabat pemerintah dalam kapasitas resminya.
- c) Kebijakan mencerminkan tindakan nyata yang dilakukan pemerintah, bukan sekadar rencana atau niat yang belum direalisasikan.
- d) Kebijakan publik dapat bersifat aktif, yaitu dalam bentuk langkah konkret pemerintah terhadap suatu isu, maupun pasif, yakni keputusan untuk tidak mengambil tindakan atas permasalahan tertentu.

- e) Kebijakan publik yang bersifat aktif biasanya didasarkan pada ketentuan hukum atau peraturan yang bersifat mengikat dan memiliki kekuatan otoritatif.

Berdasarkan pemahaman serta unsur-unsur kebijakan yang telah diuraikan, kebijakan publik disusun dengan maksud utama untuk mengatasi permasalahan dan mewujudkan tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan. Kebijakan ini berkaitan erat dengan langkah konkret yang diambil oleh pemerintah, bukan hanya sekadar wacana atau niat belaka (Wahab, 1991). Dengan demikian, kebijakan publik selalu memiliki arah dan tujuan yang jelas, yakni untuk memberikan solusi terhadap persoalan-persoalan yang timbul di tengah masyarakat. Masalah-masalah ini sangat beragam dalam jenis, variasi, dan tingkat keparahannya. Perlu dipahami bahwa tidak setiap isu publik akan berkembang menjadi kebijakan publik. Hanya persoalan-persoalan yang mampu memobilisasi perhatian dan partisipasi banyak pihak yang berpotensi menjadi agenda kebijakan (hanya masalah yang mampu mendorong tindakan kolektif yang akan dianggap sebagai isu kebijakan). Oleh karena itu, tahap perumusan masalah menjadi bagian yang sangat krusial dalam proses perumusan kebijakan. Selain itu, dalam penyusunan kebijakan publik, perlu pula diperhatikan keberadaan aktor-aktor yang memiliki kewenangan dalam proses perumusan, penetapan, implementasi, serta pemantauan dan evaluasi efektivitas dari kebijakan yang dihasilkan.

Pandangan ini kemudian dijabarkan melalui paradigma dikotomi antara politik dan administrasi yang dikemukakan oleh Wilson. Ia menyatakan bahwa pemerintahan menjalankan dua peran yang berbeda, yakni peran politik dan peran administrasi (*two distinct functions of government*). Peran politik berkaitan erat dengan proses perumusan kebijakan publik, yaitu menentukan arah atau kehendak negara (berkaitan dengan kebijakan atau ekspresi dari kehendak negara). Di sisi lain, fungsi administrasi berkaitan dengan implementasi dari kebijakan yang telah ditetapkan (berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan). Oleh karena itu, kewenangan untuk merumuskan kebijakan publik berada di tangan aktor-aktor politik (*political master*), sementara tanggung jawab untuk menjalankan kebijakan tersebut berada pada administrasi negara. Namun, karena birokrasi publik memiliki kewenangan untuk menafsirkan kebijakan politik dalam bentuk program dan kegiatan tertentu, yang dikenal dengan istilah *discretionary power*, muncul persoalan

mengenai bagaimana menjamin agar kewenangan tersebut digunakan secara tepat. Pertanyaannya kemudian adalah: bagaimana memastikan bahwa kekuasaan tersebut dijalankan secara benar dan etis? Atas dasar itu, baik perilaku para pengambil keputusan politik dalam proses perumusan kebijakan, maupun kinerja birokrasi publik dalam melaksanakannya, perlu mendapat pengawasan dan evaluasi. Tujuan dari kontrol ini adalah untuk mengukur seberapa efektif mereka menjalankan peran masing-masing.

C. Landasan Teori

1. Teori SOR (Stimulus Organism Respon)

Penelitian ini mengadopsi teori S-O-R (Stimulus-Organism-Response), sebuah konsep yang awalnya berasal dari ranah psikologi namun kemudian diadaptasi dalam studi komunikasi karena keduanya sama-sama berfokus pada perilaku, sikap, opini, dan respons manusia (Denis McQuail, 2010). Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh para psikolog seperti Pavlov, Shiner, dan Hull.

Teori ini berasumsi bahwa media massa, sebagai saluran penyebaran informasi dan komunikasi, mampu memberikan dampak yang cepat, langsung, dan terarah kepada audiens. Dalam perspektif ini, komunikasi dipandang sebagai proses yang bersifat stimulus-respons, di mana rangsangan berupa kata-kata lisan, isyarat nonverbal, maupun simbol tertentu dapat memicu reaksi atau tanggapan tertentu dari individu yang menerima pesan tersebut.

Teori ini menjelaskan bahwa efek komunikasi muncul sebagai respons yang spesifik terhadap stimulus tertentu. Dengan kata lain, respons komunikasi terhadap suatu pesan dapat diprediksi sesuai dengan rangsangan yang diterimanya. Artinya, terdapat keterkaitan langsung antara pesan yang disampaikan dan reaksi yang ditimbulkan. Dalam model ini, terdapat beberapa unsur utama, yaitu:

- Stimulus (S): Pesan yang diberikan
- Organism (O): Komunikan yang menerima pesan
- Response (R): Reaksi atau efek yang ditimbulkan

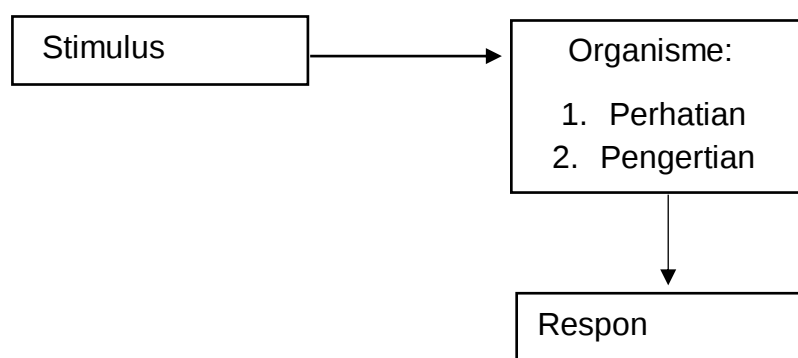
Pola S-O-R (Stimulus-Organism-Response) memungkinkan terjadinya respons yang bersifat positif maupun negatif. Dalam konteks perubahan sikap,

transformasi hanya akan terjadi apabila stimulus yang diterima individu memiliki intensitas atau pengaruh yang lebih besar dibandingkan stimulus sebelumnya.

Dalam bukunya *Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya*, Prof. Dr. Mar'at (1982) merujuk pada pendapat Hovland, Janis, dan Kelley yang menyatakan bahwa perubahan sikap memiliki kemiripan dengan proses pembelajaran. Untuk membentuk sikap baru, terdapat tiga faktor utama yang berperan dalam memengaruhi proses tersebut, yaitu:

- Perhatian (Attention): Seberapa besar perhatian komunikan terhadap stimulus.
- Pengertian (Comprehension): Seberapa baik komunikan memahami isi pesan.
- Penerimaan (Acceptance): Seberapa besar komunikan menerima dan menyetujui pesan tersebut.

Dalam komunikasi yang berfokus pada perubahan sikap, perhatian utama tertuju pada aspek “bagaimana” (how), bukan pada “siapa” (who) atau “mengapa” (why). Secara khusus, yang menjadi titik tekan adalah bagaimana menyampaikan pesan atau merancang strategi komunikasi yang efektif untuk memengaruhi perubahan sikap (*how to communicate* atau *how to change the attitude*). Keberhasilan stimulus atau pesan yang disampaikan sangat bergantung pada bagaimana pesan tersebut dipahami dan diolah oleh komunikan. Jika pesan tersebut diterima secara positif, maka kemungkinan besar akan muncul kesiapan dalam diri komunikan untuk mengubah sikap sesuai dengan isi pesan. Secara garis besar, konsep teori S-O-R dapat dijabarkan sebagai berikut (Effendy, 2003)



Gambar 2.2 (Effendy, 2003)

Efek yang ditimbulkan merupakan tanggapan yang khas terhadap rangsangan tertentu. Oleh karena itu, respons yang diberikan oleh penerima pesan dapat diperkirakan sesuai dengan isi pesan yang disampaikan. Proses ini menunjukkan

bahwa perubahan sikap sangat dipengaruhi oleh mekanisme internal yang berlangsung dalam diri individu, berikut uraian penjelasan lebih lanjut :

- a. Stimulus yang diarahkan kepada individu (organisme) bisa saja ditanggapi dengan penerimaan atau penolakan. Bila stimulus tersebut ditolak, maka proses komunikasi tidak akan berlanjut, menandakan bahwa rangsangan tersebut gagal memengaruhi individu. Sebaliknya, jika stimulus diterima, hal ini mencerminkan adanya keterlibatan dan perhatian dari pihak penerima. Dalam kondisi tersebut, stimulus dinilai berhasil karena mampu memicu respons atau reaksi yang diharapkan..
- b. Tahapan berikutnya setelah stimulus berhasil menarik perhatian organisme adalah memastikan bahwa isi dan tujuan dari stimulus tersebut benar-benar dipahami oleh individu. Tingkat pemahaman ini akan sangat menentukan sikap serta tanggapan yang diberikan terhadap rangsangan yang diterima.
- c. Selanjutnya adalah memastikan bahwa individu (organisme) tidak hanya memahami, tetapi juga menerima stimulus yang telah diberikan. Penerimaan ini merupakan tahap penting dalam proses komunikasi karena menunjukkan bahwa pesan tidak hanya dipahami secara kognitif, tetapi juga diterima secara afektif dan mengolah stimulus dengan baik, sehingga terbuka kemungkinan untuk bersedia mengalami perubahan sikap.

2. Teori Perbedaan Individu

Teori yang dikembangkan oleh Melvin D. DeFleur secara utuh dikenal dengan nama *Individual Differences Theory of Mass Communication Effect*. Teori ini merupakan bentuk penyempurnaan dari model S-O-R (Stimulus-Organism-Response), yang awalnya memandang audiens sebagai penerima pesan yang pasif. Namun, DeFleur memperkaya model tersebut dengan menambahkan pendekatan mengenai "perbedaan individual", yang menekankan bahwa setiap individu merespons pesan media secara berbeda, tergantung pada karakteristik pribadi masing-masing. Menurut Defleur, seperti yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendi (2003), setiap individu merespons pesan media secara berbeda, terutama jika pesan tersebut berkaitan dengan kepentingannya. Respon yang diberikan dipengaruhi oleh tatanan psikologis masing-masing individu. Dengan demikian, efek media massa sebagai corong informasi pada saat ini terhadap khalayak tidak bersifat seragam, melainkan beragam sesuai dengan karakteristik individu, hal

tersebut terjadi karena setiap individu memiliki perbedaan dalam struktur kejiwaannya.

Teori ini berangkat dari asumsi dasar bahwa manusia sangat beragam dalam hal organisasi psikologisnya secara pribadi. Perbedaan ini disebabkan oleh tingkat pengetahuan yang bervariasi pada setiap individu. Manusia yang tumbuh dalam lingkungan yang sangat berbeda akan memiliki sudut pandang yang juga sangat beragam. Perbedaan ini dipengaruhi oleh pengalaman, nilai, dan norma yang berlaku di lingkungan tempat mereka dibesarkan.

Teori perbedaan individual menyoroti bahwa stimulus tertentu dapat menghasilkan respons yang beragam terhadap pesan media, tergantung pada karakteristik unik masing-masing individu. Karena setiap orang memiliki latar belakang, pengalaman, dan sifat pribadi yang berbeda, maka respons yang muncul pun cenderung bervariasi. Meski demikian, apabila terdapat kesamaan dalam variabel-variabel kepribadian di antara anggota khalayak, teori ini masih memungkinkan untuk memprediksi pola tanggapan yang relatif seragam terhadap pesan-pesan tertentu.

Kelompok masyarakat dapat memahami dan menafsirkan tayangan media, program, atau kebijakan pemerintah serta menyerap pesan yang disampaikan oleh media berdasarkan penerapan teori perbedaan individual,. Dalam proses persepsi terhadap suatu tayangan atau informasi, terdapat beberapa tahapan, seperti menerima informasi, menafsirkan isi pesan, mengidentifikasi aspek menarik, serta memahami makna yang terkandung dalam informasi tersebut.

Simpulan dari teori *Individual Differences* yaitu, bahwa setiap individu didalam khalayak memiliki karakteristik cukup berbeda atau bersifat heterogen dalam merespons rangsangan dari media. Meskipun pesan yang disampaikan sama, tanggapan dan persepsi setiap individu akan bervariasi. Oleh karena itu, teori ini menyoroti bagaimana khalayak memproses dan memahami suatu tayangan atau informasi berdasarkan perbedaan individual mereka.

Teori perbedaan individual dalam konteks kebijakan publik, khususnya dalam pemilihan suatu program, merupakan kerangka kerja yang mengakui bahwa setiap individu dalam audiens memiliki karakteristik yang beragam, seperti nilai, keyakinan, pengalaman hidup, dan kepribadian. Perbedaan ini menyebabkan setiap individu merespons kebijakan atau program tersebut dengan cara yang unik dan bervariasi. Teori ini menekankan bagaimana faktor-faktor individual

memengaruhi cara seseorang mempersepsikan, menafsirkan, dan merespons terhadap suatu program pemerintah. Dengan memahami perbedaan ini, pembuat kebijakan dapat merancang strategi komunikasi yang lebih efektif untuk menjangkau dan memengaruhi berbagai kelompok dalam masyarakat. Proses Persepsi: Ketika seseorang terpapar suatu informasi, mereka melewati serangkaian tahapan, termasuk menerima informasi, menafsirkan isi pesan, menilai kejadian dalam sebuah pesan, serta paham akan makna yang termuat di dalamnya. Proses ini sangat dipengaruhi oleh perbedaan individual setiap orang. Heterogenitas Tanggapan: Karena adanya perbedaan individual, teori ini menyimpulkan bahwa meskipun pesan atau rangsangan yang sama diberikan kepada berbagai individu, respons dan persepsi yang muncul akan beragam. Setiap individu akan menanggapi pesan tersebut dengan cara yang unik, sesuai dengan karakteristik pribadi dan pengalaman mereka masing-masing.

Kesimpulan akhir dari teori perbedaan individual adalah mengakui kompleksitas dan keberagaman dalam cara audiens mempersepsikan kebijakan publik dalam suatu program pemerintah. Pendekatan ini lebih realistis dalam memahami bagaimana kebijakan memengaruhi individu, karena menghargai perbedaan karakteristik dalam audiens. Dengan memperhatikan elemen-elemen tersebut, kita bisa memperoleh sebuah paham yang lebih terarah tentang bagaimana suatu kebijakan berdampak dan berinteraksi secara unik dengan berbagai kelompok masyarakat.

3. Teori Persepsi

Salah satu teori yang mendasari pemahaman tentang persepsi masyarakat berasal dari ranah sosiologi, sebagaimana dijelaskan oleh Schmitt dan Schmitt. Menurut teori ini, persepsi memiliki peran penting dalam menentukan tindakan individu maupun kelompok saat mereka berinteraksi dengan lingkungan eksternal. Lebih lanjut, teori ini menekankan bahwa persepsi merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap individu dalam upaya memahami informasi dari lingkungannya. Informasi tersebut diperoleh melalui berbagai alat indra seperti penglihatan, pendengaran, perasaan, penghayatan, dan pengalaman pribadi. Meskipun demikian, persepsi bukanlah hasil dari pencatatan objektif semata, melainkan merupakan interpretasi personal yang dipengaruhi oleh faktor-faktor subjektif dalam diri masing-masing individu (Yunita, 2017).

Menurut Hovland (Effendy, 2013), dalam mengkaji sikap, terdapat tiga komponen utama yang perlu diperhatikan, yaitu atensi, pemahaman, dan penerimaan. Berdasarkan konsep ini, dapat disimpulkan bahwa perubahan sikap hanya akan terjadi apabila stimulus yang diberikan memiliki kekuatan yang melebihi stimulus sebelumnya. Artinya, agar seseorang mengalami perubahan sikap, pesan atau rangsangan yang disampaikan harus cukup kuat untuk memengaruhi perhatian, pemahaman, serta penerimaan individu terhadap informasi tersebut. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Walgito (2012), yang menyatakan bahwa persepsi seseorang terhadap suatu objek dipengaruhi oleh pengetahuan yang telah dimilikinya sebelumnya. Sejak lahir, individu telah berinteraksi langsung dengan dunia luar dan menerima berbagai stimulus, baik dari lingkungan eksternal maupun dari dalam dirinya sendiri, melalui alat indera. Agar suatu persepsi dapat disadari oleh individu, diperlukan beberapa faktor utama, yaitu:

- Adanya objek yang dipersepsikan – sesuatu yang menjadi fokus perhatian individu.
- Alat indera atau reseptor – sebagai sarana untuk menerima rangsangan.
- Adanya perhatian – faktor penting yang memungkinkan individu menyadari dan mengolah informasi yang diterima.

Dalam memahami persepsi, terdapat dua teori utama yang menjadi dasar. Salah satunya adalah Teori Persepsi Konstruktif, yang berpendapat bahwa manusia secara aktif membentuk persepsinya sendiri. Hal ini dilakukan dengan cara memilih stimulus tertentu, lalu mengintegrasikannya dengan sensasi serta ingatan yang telah dimiliki sebelumnya. Proses ini melibatkan penafsiran yang dipengaruhi oleh pengalaman dan pengetahuan yang sudah ada dalam diri individu. Teori Persepsi Langsung menjelaskan bahwa persepsi muncul sebagai hasil dari informasi yang diterima secara langsung dari lingkungan sekitar, tanpa melalui proses penafsiran yang kompleks. Menurut teori ini, individu menangkap realitas sebagaimana adanya melalui stimulus lingkungan yang ditangkap oleh indera secara langsung, tanpa memerlukan proses interpretasi yang kompleks. Individu menangkap stimulus sebagaimana adanya melalui alat indera mereka (Solso, 2017). Berikut penjelasan lebih lanjut :

a. Persepsi konstruktif

Teori ini berlandaskan pada asumsi bahwa dalam proses persepsi, individu secara aktif membentuk dan menguji hipotesis berdasarkan informasi yang diterima melalui pancaindra. Dengan demikian, persepsi tidak semata-mata merupakan hasil dari rangsangan sensorik, melainkan merupakan hasil integrasi antara data indrawi dengan pengalaman dan pengetahuan yang telah dimiliki sebelumnya. Melalui pengalaman hidup, seseorang mengembangkan cara pandang terhadap dunia, yang kemudian memengaruhi bagaimana ia menafsirkan serta memberikan respons terhadap rangsangan yang diterimanya.

b. Persepsi langsung

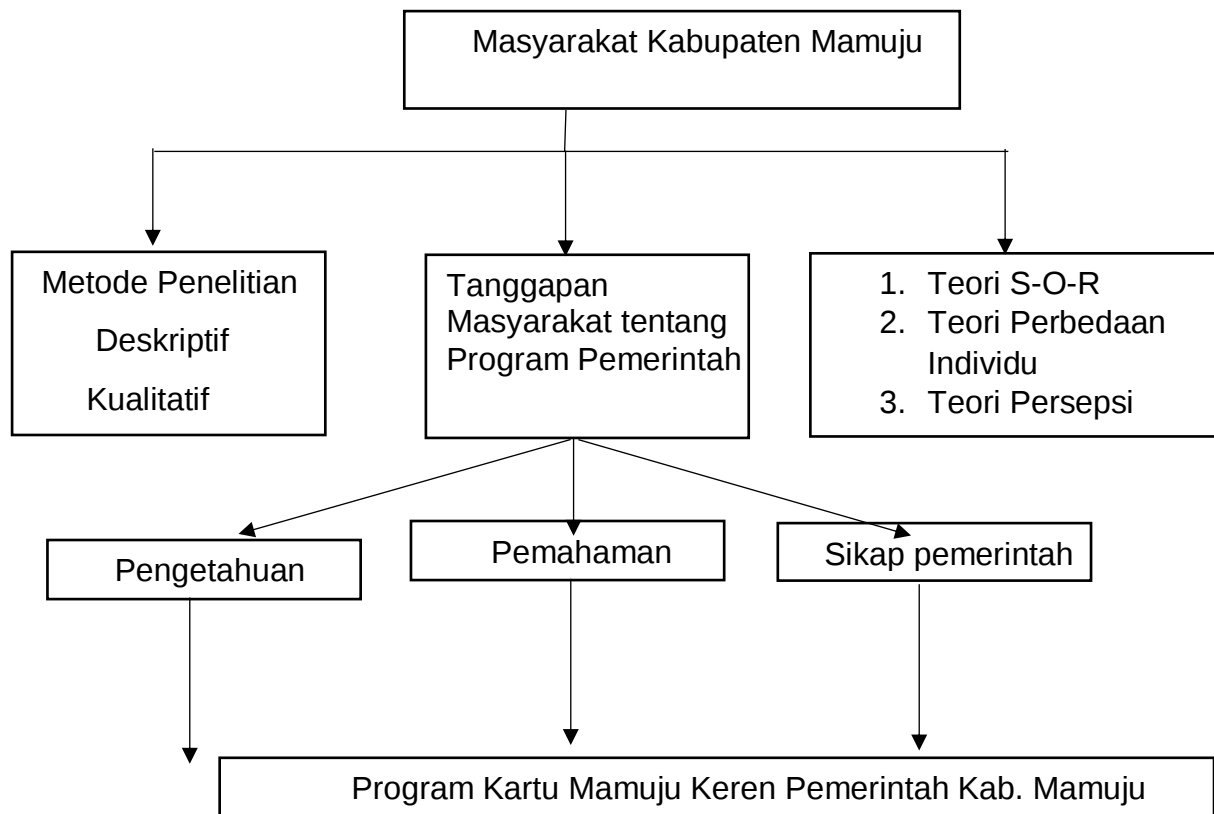
Teori ini menekankan bahwa informasi yang terkandung dalam stimulus merupakan komponen utama dalam terbentuknya persepsi. Artinya, individu mampu mengenali dan memahami lingkungannya hanya melalui data yang tersedia dalam stimulus tersebut, tanpa harus melalui proses belajar atau mekanisme kognitif yang rumit. Teori ini beranggapan bahwa lingkungan telah menyediakan informasi yang cukup untuk memungkinkan persepsi terbentuk secara langsung—tanpa memerlukan pengalaman atau pengetahuan terdahulu. Dalam perspektif ini, keberagaman pola optik yang diterima oleh indera dianggap mencerminkan kompleksitas dunia nyata. Para psikolog dengan pendekatan ekologis mendukung pandangan ini dengan menyatakan bahwa stimulus itu sendiri telah memuat informasi yang cukup untuk menghasilkan persepsi yang tepat, tanpa bergantung pada representasi internal atau aktivitas kognitif tambahan. Dengan demikian, persepsi dianggap sebagai proses langsung yang tidak memerlukan interpretasi berdasarkan pengalaman sebelumnya.

Setiap pendekatan dalam teori persepsi memiliki kelompok pendukung yang kuat dan penuh antusiasme. Namun, alih-alih saling bertentangan, kedua teori ini sebenarnya dapat dipandang sebagai saling melengkapi. Meskipun keduanya memberikan penjelasan yang valid mengenai proses persepsi, fokus masing-masing teori berada pada tahapan yang berbeda dalam mekanisme perseptual. Teori persepsi langsung dianggap penting karena menekankan peran stimulus sensorik dan menunjukkan bahwa pemrosesan stimulus dapat berlangsung secara sederhana dan langsung, tanpa memerlukan interpretasi atau representasi internal yang kompleks.

Kesimpulan dari beberapa penjelasan tersebut menjelaskan bahwa persepsi masyarakat merupakan cara pandang kolektif yang muncul sebagai respon terhadap suatu fenomena yang terjadi di lingkungan sosial mereka. Persepsi ini terbentuk melalui akumulasi tanggapan, pengalaman, serta pengetahuan dari masing-masing individu yang saling berinteraksi dalam suatu kelompok atau komunitas. Persepsi ini dipengaruhi oleh nilai-nilai, norma, adat-istiadat, dan prosedur, yang berkembang secara berkala serta terikat oleh identitas bersama. Identitas ini didapatkan melalui tafsiran data indrawi, yang memungkinkan individu dalam masyarakat memahami dan merespons lingkungan mereka secara kolektif.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir menggambarkan bagaimana teori berinteraksi dengan berbagai elemen yang dianggap sebagai isu utama dalam penelitian. Teori terdiri dari konsep-konsep dan generalisasi yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya, yang berfungsi sebagai dasar teoritis dalam melakukan penelitian (Sugiyono, 2014: 55). Oleh karena itu, untuk memperjelas permasalahan yang muncul, diperlukan kerangka teoritis yang merangkum gagasan-gagasan utama. Bagan berikut ini menyajikan teori-teori yang menjadi landasan ideologis penelitian ini berdasarkan uraian tersebut.



Gambar 2.3 : Kerangka Pikir

E. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk menjamin bahwa setiap variabel dalam penelitian dapat diukur secara jelas dan konsisten sesuai dengan fokus kajian. Dalam konteks penelitian ini, variabel yang diteliti mencakup respons masyarakat terhadap program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Mamuju, yang meliputi aspek pengetahuan, pemahaman, serta sikap masyarakat terhadap program tersebut.

Berikut penjabaran definisi operasional dalam penelitian ini:

- Pengetahuan Masyarakat tentang program Kartu Mamuju Keren

Salah satu dimensi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana tingkat pengetahuan masyarakat terhadap program Kartu Mamuju Keren yang digagas oleh Pemerintah Kabupaten Mamuju. Indikator penilaian dalam dimensi ini meliputi: masyarakat dapat mengetahui program tersebut, masyarakat Kab. Mamuju mengetahui cara penggunaan program tersebut yang

dimuat dalam sebuah kartu, dan yang terakhir adalah masyarakat mengetahui tentang aturan apa saja dalam penggunaan kartu tersebut.

- **Pemahaman Masyarakat tentang program Kartu Mamuju Keren**

Dimensi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman masyarakat terkait dengan program tersebut yang dapat dilihat dari indikator dimensi ini, yang meliputi: masyarakat paham tentang manfaat yang dapat diperoleh dari program Kartu Mamuju Keren Kab. Mamuju, masyarakat paham tentang bagaimana prosedur dalam mengurus penggunaan Kartu Mamuju Keren, terakhir adalah masyarakat Kab. Mamuju paham tentang bentuk pelayanan apa saja yang bisa didapatkan dalam menggunakan Kartu Mamuju Keren.

- **Sikap masyarakat mengenai program Kartu Mamuju Keren**

Dalam aspek/dimensi ini, peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana sikap masyarakat menanggapi implementasi pelayanan pemerintahan Kab. Mamuju bagi pengguna Kartu Mamuju Keren. Indikator dari dimensi ini adalah sebagai berikut: sikap masyarakat terkait dengan fasilitas yang diperoleh selama menggunakan Kartu Mamuju Keren, tanggapan sikap masyarakat pengguna Kartu Mamuju Keren tentang tenaga pemerintahan Kab. Mamuju dalam mengurus program tersebut, dan terakhir adalah sikap masyarakat tentang sistem pelayanan pemerintah Kab. Mamuju bagi masyarakat pengguna Kartu Mamuju Keren.