



## MEMBANGUN SENTIMEN POSITIF MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM UNGGULAN NUSA TENGGARA BARAT DI MASA COVID-19

### Building Positive Society on Leading Program of Nusa Tenggara Barat at Covid-19

Najamuddin Amy, Subagyo Adam, Suparto Wijoyo

Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya Indonesia [najam197662@gmail.com](mailto:najam197662@gmail.com)\*,  
[subagyo.adam@fisip.unair.ac.id](mailto:subagyo.adam@fisip.unair.ac.id), [supartowijoyo@fh.unair.ac.id](mailto:supartowijoyo@fh.unair.ac.id)

#### ABSTRACT

*In 2020, elements of a country such as government, society, entrepreneurs have experienced difficulties due to the effects of the covid-19 virus. The effects of the co-19 pandemic not only attack health aspects, but also education, economy, welfare and defense. Provinsi Nusa Tenggara Barat with the vision of NTB Gemilang has a goal to realize NTB as a pleasant place to live. The goal of NTB Gemilang is to create a competent society, tough, virtuous and government bureaucracy oriented to public services. But, the ideals of NTB Gemilang are constrained by the emergence of a Covid-19 pandemic. Over time, covid-19 has begun to be controlled. Health facilities have started to be quite adequate. Some policies for covid-19 control have been adopted. The government is trying to rebuild public expectations of leading programs in order to realize the vision of NTB Gemilang.*

**Keywords:** NTB Gemilang, Covid-19, Public Sentiment, Program Unggulan NTB

#### ABSTRAK

Pada tahun 2020, semua elemen dalam suatu negara, baik pemerintah, masyarakat, pengusaha mengalami kesulitan dalam menghadapi efek dari virus covid-19. Efek dari pandemi covid-19 bukan hanya menyerang aspek kesehatan, namun juga pendidikan, ekonomi, kesejahteraan dan keamanan. Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan visi NTB Gemilang bertujuan untuk mewujudkan NTB sebagai tempat hunian menyenangkan dengan menciptakan masyarakat yang berdaya saing, tangguh, berbudi luhur dan birokrasi pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik. Namun cita-cita NTB Gemilang ini terkendala dengan munculnya pandemi covid-19. Seiring berjalan waktu, covid-19 telah mulai terkendali. Fasilitas kesehatan sudah mulai cukup memadai. Beberapa kebijakan untuk pengendalian covid-19 ini telah diambil. Pemerintah berupaya membangun kembali kepercayaan diri dan harapan masyarakat terhadap program unggulan dalam rangka mewujudkan visi NTB Gemilang. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan diri masyarakat, media sosial dapat dijadikan salah satu parameter untuk mengetahui kesiapan masyarakat untuk memulai tatanan hidup baru. Penelitian ini menggunakan delapan tahapan pencarian informasi yang dimulai dari starting, chaining, browsing, differentiating, monitoring, extracting, verifying dan ending. Hasil informasi yang diperoleh dianalisa menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui kesiapan masyarakat memulai membangun NTB Gemilang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sentimen masyarakat terhadap program unggulan Provinsi NTB sangat tinggi. Tingkat sentiment masyarakat di sosial media menunjukkan 87% pada sentiment positif.

**Kata kunci:** NTB Gemilang, Covid-19, Sentimen Publik, Program Unggulan NTB

#### PENDAHULUAN

Pada periode 2019-2023 Visi dan Misi Pembangunan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah “Membangun Nusa Tenggara Barat yang Gemilang”. Maksud dari visi tersebut adalah merupakan suatu keyakinan bahwa NTB dapat memiliki peran yang besar dalam lingkup nasional dan internasional. Selain itu, hal tersebut merupakan komitmen dari pemerintah bahwa percepatan dan lompatan



pembangunan harus terus diupayakan untuk mewujudkan provinsi NTB yang tertata rapi sebagai tempat hunian menyenangkan, dengan masyarakat yang berdaya saing, tangguh, dan berbudi luhur serta pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik. Hal ini tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi NTB 2019-2023 (Bappeda-NTB, 2019).

Misi dari Pembangunan Daerah Provinsi NTB adalah NTB Tangguh Dan Mantap, NTB Bersih Dan Melayani, NTB Sehat Dan Cerdas, NTB Asri Dan Lestari, NTB Sejahtera Dan Mandiri, NTB Aman Dan Berkah. Dari pengelompokan misi tersebut disusunlah program unggulan provinsi NTB antara lain Beasiswa NTB, Desa Wisata, Industrialisasi, NTB Zero Waste, Revitalisasi Posyandu, NTB Tangguh Bencana, JPS Gemilang, dan I-SHOP NTB.

Pada tahun 2020, merupakan tahun yang sulit di semua elemen masyarakat baik pemerintah, masyarakat, dan pengusaha. Covid-19 ini tidak hanya berpengaruh pada kesehatan, namun juga pendidikan, ekonomi, kesejahteraan dan keamanan. Sejak kasus pertama pasien positif covid-19 di NTB, seluruh program pemerintah difokuskan pada penanganan dan pencegahan covid-19. Cita-cita NTB yang tertuang dalam Visi dan Misi NTB mulai terkendala dalam pelaksanaannya. Seiring waktu, penanganan dan pencegahan virus covid-19 mulai stabil. Sehingga, pemerintah menginginkan program unggulan dapat terlaksana kembali sesuai yang direncanakan. Beberapa kebijakan dalam era kenormalan baru telah diambil. Pemerintah berupaya membangun kembali kepercayaan diri dan harapan masyarakat terhadap program unggulan dalam rangka mewujudkan visi NTB Gemilang.

Memastikan program kerja pemerintah dapat terlaksana pada masa pandemi sulit untuk dilakukan. Gubernur Provinsi NTB bahkan melaksanakan penandatanganan dokumen A3 kepada masing-masing dinas. Dokumen A3 merupakan kertas perjanjian kerja atau Attitude, Attention, Action yang berisi kumpulan program strategis unggulan setiap dinas, sehingga kinerja setiap dinas dapat dievaluasi secara baik. Dokumen A3 ini telah diberikan dan sesuai dengan konsep pelayanan prima pelayanan publik (Barata, 2003). Selain itu, di dalam dokumen A3 terdapat perjanjian antara kepala daerah dan kepala dinas di bawahnya. Metode ini diharapkan dapat mempercepat tata kelola pemerintah dalam mencapai RJPMD NTB.

Selain menggunakan dokumen A3, inovasi untuk mengetahui aktifitas dan reaksi masyarakat terhadap program unggulan tersebut menggunakan sosial media. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan diri masyarakat, media sosial dapat dijadikan salah satu parameter untuk mengetahui kesiapan masyarakat untuk memulai tatanan hidup baru. Beberapa penelitian telah menggunakan sosial media sebagai acuan dalam mengetahui opini masyarakat terhadap suatu program kerja atau suatu instansi pemerintah daerah. Sebagai contoh analisis sentimen dapat digunakan untuk mengetahui program kesehatan yang telah dibuat oleh pemerintah pusat



(Sasmito Aribowo, 2018). Pada penelitian tersebut menganalisis program kebijakan pemerintah seperti asuransi kesehatan, imunisasi, stunting, gizi buruk, pelayanan kesehatan, dan jaminan kesehatan masyarakat. Pada penelitian tersebut diketahui bahwa sentimen publik tentang asuransi kesehatan, jaminan kesehatan dan pelayanan kesehatan adalah positif. Sedangkan imunisasi, stunting, dan gizi buruk cenderung negatif. Penggunaan sosial media juga pernah digunakan untuk mengetahui sentimen publik pada pemerintahan kota makasar (Rosdiana et al., 2019). Metode yang digunakan adalah naive bayesian dengan hasil akurasi mencapai 91,6 %.

Penggunaan sosial media sebagai sentimen analisis dapat ditempuh dengan berbagai cara dan platform. Pada platform sosial media facebook, biasanya sentimen diambil dari komentar masing-masing halaman facebook. Sebelumnya diperlukan kumpulan daftar link halaman facebook. Pada tahap selanjutnya, posting dan komentar diambil dengan menggunakan aplikasi tertentu. Pada platform twitter, pengambilan informasi biasanya menggunakan hastag atau kata kunci. Di platform twitter, informasi yang didapatkan lebih luas. Informasi tidak terikat lagi pada suatu batasan halaman seperti facebook. Sehingga data yang didapatkan dapat mewakili sebagian besar opini masyarakat. Sedangkan pada platform instagram, pengambilan informasi lebih luas lagi. Pengambilan informasi di platform ini dapat dilakukan dengan menggunakan hastag dan profil.

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun sentimen positif masyarakat terhadap program unggulan NTB di masa pandemi. Memberikan informasi dan membangun semangat positif di era pandemi kepada masyarakat cukup sulit dilakukan. di tengah keterpurukan ekonomi hingga pengurangan tenaga kerja sulit untuk menempatkan diri memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## **METODE**

### **Tempat dan waktu penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, untuk menggambarkan kondisi sentiment (opini) netizen atau warga net di NTB terhadap seluruh program unggulan NTB pada saat kondisi pandemi Covid-19. Oleh karenanya penelitian ini akan menggunakan data primer dari 3 platform media sosial yaitu facebook, twitter, dan instagram. Data primer tersebut berupa percakapan netizen di media sosial yang secara spesifik merupakan kumpulan dari komentar netizen terhadap postingan yang berhubungan dengan program unggulan NTB.

Terdapat 8 program unggulan NTB yaitu (1) Beasiswa NTB, (2) Desa Wisata, (3) NTB Zero Waste dan NTB Hijau, (4) Revitalisasi Posyandu, (5) Industrialisasi, (6) NTB Tangguh Bancana, (7) JPS Gemilang, dan (8) I-Shop / Ecommerce NTB. Data primer yang didapatkan merupakan data postingan dan komentar netizen dari facebook, twitter, dan instagram sepanjang 1 – 14 Juli 2020.



## Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada model pencarian informasi yang biasa disebut sebagai *Information Seeking Behaviour Related Model* yang dikembangkan oleh *David Ellis*'s. Didalam model ellis (elis et al) terdapat 8 (delapan) elemen proses atau fitur yaitu :

1. *Starting*, yaitu tahap dimana pencarian terhadap informasi dimulai. Pada tahap ini ditentukan kebutuhan akan informasi ditentukan
2. *Chaining*, pada tahap ini ditentukan sumber-sumber pencarian informasi. Sumber pencarian informasi yang digunakan pada penelitian ini adalah 3 (tiga) platform sosial media (facebook, instagram, dan twitter) dan mediaonline.
3. *Browsing*, pada tahap ini pencarian informasi dari sumber informasi yang sudah ditentukan tersebut dilakukan. Terdapat perbedaan pendekatan dalam melakukan pencarian informasi, disesuaikan dengan karakteristik masing- masing platform.
4. *Monitoring*, pada tahap ini dilakukan pemantauan terhadap komentar dan postingan netizen di media sosial yang berkaitan dengan kebutuhan informasi (berhubungan dengan program unggulan NTB).
5. *Differentiating*, pada tahap ini dilakukan pemilahan terhadap data yang diperoleh dari ketiga tahap sebelumnya apakah berhubungan dengan kebutuhan atau tidak.
6. *Extracting*, pada tahap ini data yang telah melalui proses *differentiating*, dikelompokkan berdasarkan 8 (delapan) program unggulan NTB. Pada tahap ini juga dimulainya rangkaian proses analisis sentimen menggunakan metode *text mining* dan *naïve bayes*.
7. *Verifying*, pada tahap ini informasi yang telah didapatkan dan melalui beberpatahap tersebut di verifikasi dengan kebutuhan yang telah ditetapkan. Pada tahap ini juga sentimen (positif dan negative) netizen terhadap 8 (delapan) program unggulan diketahui. Selain itu juga pada tahap ini tingkat akurasi darihasil sentimen juga diukur
8. *Ending*, proses ini menandakan proses pengambilan informasi dan klasifikasi sentimen selesai dilakukan.

Selanjutnya untuk melakukan proses klasifikasi sentimen pada tahap *Verifying* di model ellis diatas digunakan metode *naïve bayes classifier*. Metode *text mining* ini merupakan salah satu metode dalam *data mining* yang akan mengklasifikasikan sebuah data berdasarkan pada probabilitas data tersebut dekat dengan kelas tertentu (kota makasar).

Dengan menggunakan metode ini nantinya hasil dari proses *extracting* akan mengklasifikasikan komentar netizen pada 8 (delapan) program unggulan dalam du akelas, yaitu sentimen positif dan sentiment negatif. Oleh karena itu, pada akhirnya didapatkan kondisi sentimen netizen pada masing-masing program unggulan NTB. Berikutnya pada bagian akhir yaitu tahap *ending* akan dikalkulasi rata-rata persepsi netizen terhadap seluruh program unggulan NTB.



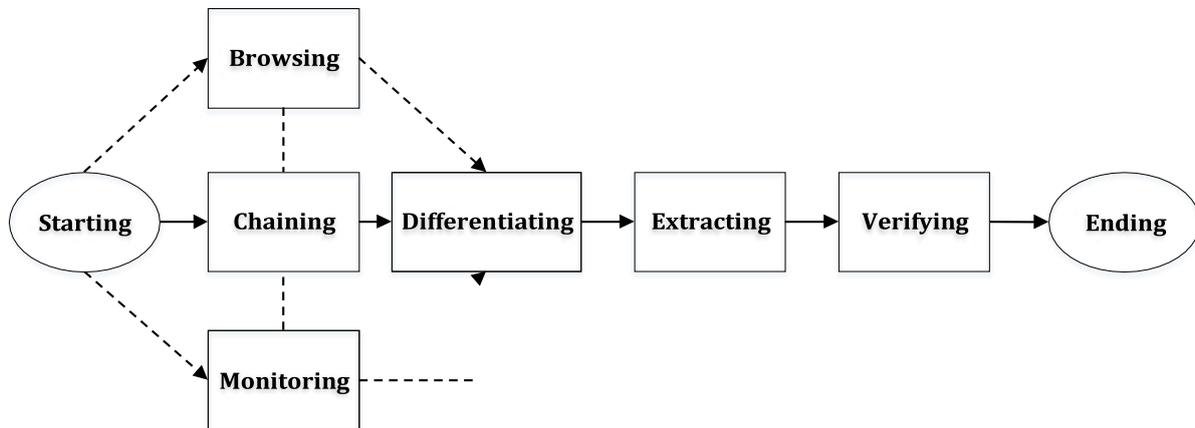
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Munculnya kebutuhan seseorang dipengaruhi oleh kondisi fisiologis, situasi, dan kognisinya. Kebutuhan terjadi jika terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan atau kondisi antara yang seharusnya dengan kondisi nyata saat ini. Timbulnya kebutuhan juga terjadi karena adanya informasi yang datang menerpa individu yang bersangkutan. Kemudian akan menjadi suatu masalah apabila kebutuhan yang tidak dipenuhi akan membawa dampak yang kurang baik. Pada umumnya, tingkat pendidikan yang lebih tinggi memiliki kebutuhan-kebutuhannya yang lebih tinggi juga dibandingkan dengan orang yang berpendidikan lebih rendah. Setiap individu memiliki karakteristik unik, maka kebutuhan informasi yang dibutuhkan bisa sama atau berbeda.

**1. Analisa Kebutuhan Informasi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat** Adapun kebutuhan yang harus dimiliki oleh pemerintah provinsi Nusa Tenggara Barat adalah:

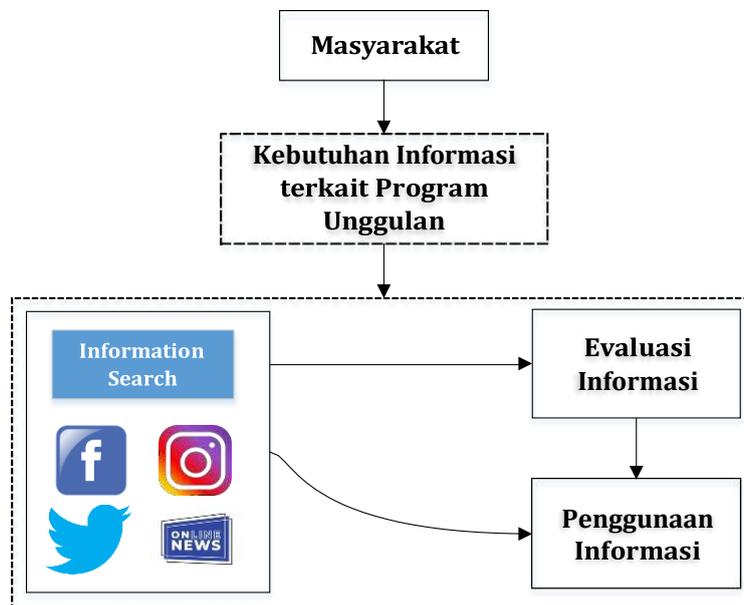
1. Kebutuhan kognitif yang bertujuan untuk memperkuat pengetahuan dan pemahaman orang terhadap lingkungannya. Kebutuhan ini didasarkan pada keinginan individu untuk memahami dan menguasai lingkungannya. Sebagai contoh dalam kehidupan sehari-hari, kita selalu merasa ingin tahu akan segala sesuatu yang pernah dan sedang terjadi. Pada kondisi tertentu itu juga sering ingin tahu apa yang bakal terjadi di masa yang akan datang. Sumber-sumber untuk memenuhi kognisi seseorang sangat terbuka lebar dan banyak variasi, mulai dari media massa hingga obrolan yang sering dilakukan di warung atau tempat lain.
2. Kebutuhan afektif merupakan kebutuhan yang dikaitkan dengan kebutuhan estetis atau kebutuhan yang dapat menyenangkan dan pengalaman emosional. Media komunikasi dapat dijadikan sebagai alat untuk memuaskan kebutuhan afektif.
3. Kebutuhan integrasi personal merupakan kebutuhan yang dikaitkan dengan penguatan kredibilitas, kepercayaan, stabilitas, dan status individu. Kebutuhan ini berasal dari hasrat seseorang untuk mencari harga diri. Kepercayaan diri seseorang juga akan meningkat manakala dalam dirinya tersedia beragam informasi yang mudah didapatkannya.
4. Kebutuhan integrasi sosial merupakan kebutuhan untuk berkomunikasi dengan keluarga, teman, dan orang lain dalam masyarakat. Kebutuhan ini didasari oleh keinginan individu untuk berkomunikasi dengan seseorang atau kelompok lain.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, pemerintah provinsi melakukan salah satu pendekatan yaitu metode Elli's untuk melakukan ekstraksi informasi sehingga informasi yang didapatkan dapat sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 3.1 Ellis's Model Untuk Ekstraksi Informasi (ellis, *et al*)

Pada Gambar 3.1 menunjukkan metode pendekatan ekstraksi informasi dari media sosial dan media online untuk memenuhi kebutuhan informasi pemerintah provinsi NTB khususnya pada program unggulan. Pendekatan yang dilakukan dibagidalam tiga platform sosial media yaitu facebook, twitter dan instagram serta berita online terkait program unggulan yang terindeks google. Secara umum, desain pelacakan distribusi informasi terkait program unggulan di Nusa Tenggara Barat ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Desain Pelacakan Distribusi Program Unggulan

Dari berbagai sosial media, metode pelacakan hingga ekstraksi informasi dilakukan dengan teknik yang berbeda. Teknik yang digunakan disesuaikan dengan bahasa pemrograman yang digunakan dalam melakukan pelacakan informasi.

Pada sosial media facebook, dilakukan pelacakan pada fanpage seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan pemerintah provinsi NTB. Begitu



pula dengan jejaring sosial instagram. Akun akun influencer yang ada di wilayah NTB akan diambil datanya dan dilakukan ekstraksi untuk mendapatkan informasi terkait program unggulan. Lain halnya dengan twitter dan media online, pada twitter maupun media online, dilakukan pelacakan berdasarkan kata kunci dalam melakukan pencarian. Dalam hal ini ada beberapa kata kata kunci yang digunakan dan ditunjukkan dalam tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Keyword dan Hashtag Program Unggulan

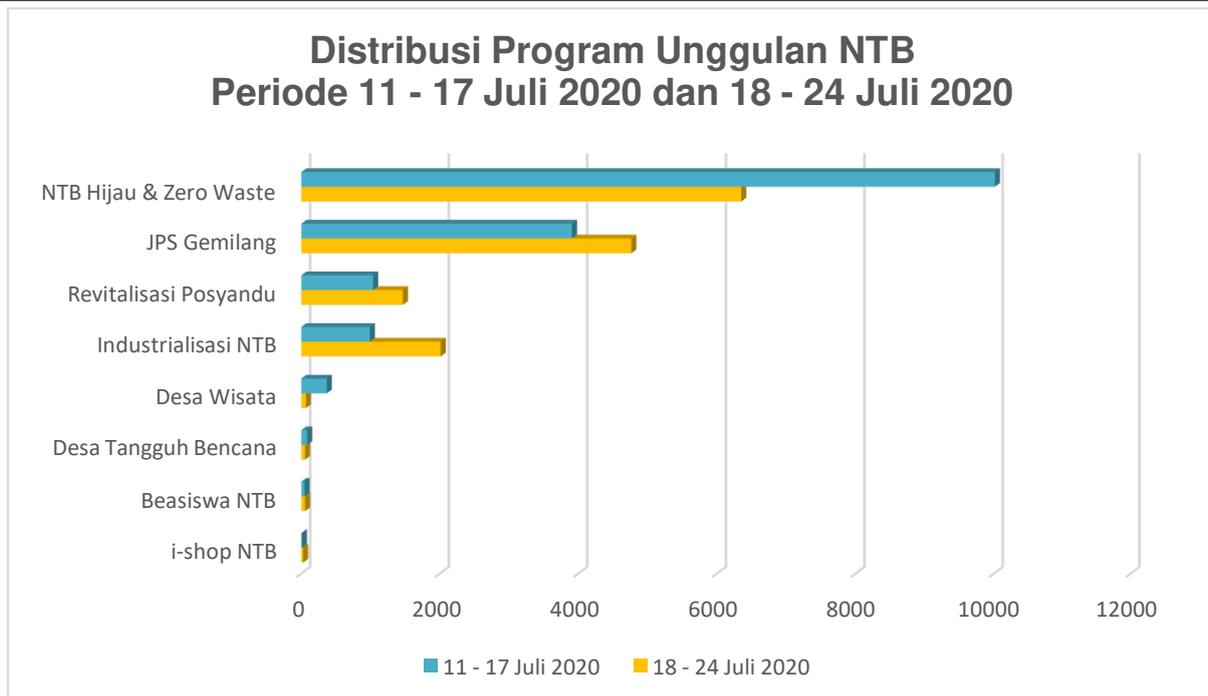
Program Unggulan	Keyword	Hashtag
Beasiswa NTB	beasiswa+ntb	#beasiswantb
Desa Wisata	desa+wisata+ntb	#desawisataNTB
Industrialisasi	industrialisasi+ntb	#industrialisasiNTB
Zero Waste	ntb+zero+waste	#zerowasteNTB
Revitalisasi Posyandu	revitalisasi+posyandu+ntb	#revitalisasiposyanduNTB
NTB Tangguh Bencana	ntb+tangguh+bencana	##ntbtangguhbencana
JPS Gemilang	jps+gemilang	#jpsgemilang
i-Shop NTB	Ishop+ntb	#ishop

Hasil dari proses browsing, chaining dan monitoring akan diberikan proses differentiating untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan yang dibutuhkan. Setelah dilakukan differentiating dilakukan ekstraksi dan melakukan verifikasi untuk memberikan hasil sebaran dan sentiment masyarakat terhadap program unggulan provinsi NTB.

## 2. Distribusi Frekuensi Program Unggulan Nusa Tenggara Barat di SosialMedia dan Media Online

Terkadang internet dapat merubah sifat sosial seseorang menjadi asosial terhadap lingkungannya. Namun demikian, pergaulan melalui dunia maya kini tidak dianggap lagi sebagai masalah sosial, melainkan sebuah tuntutan karena perkembangan teknologi. Pada sebagian tingkat kehidupan sosial, orang sudah tidak harus lagi bertatap muka dengan orang lain secara langsung jika ingin berinteraksi. Cukup dengan menggunakan peralatan teknologi komunikasi, interaksi itu dapat terjadi. Pendekatan perilaku informasi manusia memerlukan, pemikiran, pencarian dan pemanfaatan informasi dari beragam sumber secara online.

Sumber informasi yang sering bermanfaat bagi pencari informasi dalam menemukan informasi seperti melalui media online. Aktifitas pencarian informasi juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, sehingga pencarian informasi juga dapat dikatakan sebagai aktifitas yang dinamis. Dari hasil ekstraksi informasi yang diperoleh mengenai program unggulan di NTB, salah satu hasil luaran informasi yang diberikan ditunjukkan pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3 Grafik Distribusi Program Unggulan

Hasil luaran ini akan dirilis setiap pekan guna memberikan pedoman untuk kebijakan berikutnya dalam rangka mendongkrak sebaran informasi program unggulan. Hasil grafik ini membandingkan dengan pekan sebelumnya agar menjadi tolak ukur bagi pemerintah provinsi untuk melakukan evaluasi terhadap program unggulan. Hasil grafik ini merupakan cerminan dari seluruh kegiatan dari program unggulan di lapangan yang dituangkan oleh seluruh masyarakat NTB dalam jejaring sosial facebook, instagram, twitter hingga media-media online. Oleh sebab itu, luaran ini sangat layak menjadi tolak ukur untuk pengambilan kebijakan ke depannya karena luaran yang diberikan memiliki akurasi dan akuntabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan.

### 3. Sentiment Publik Terhadap Program Unggulan

Sentiment publik terhadap program unggulan diperoleh menggunakan *text mining*. Metode *text mining* yang digunakan adalah *naive bayes classifier*. Hasil sentiment program unggulan pada kwartal pertama tahun 2020 diberikan pada tabel berikut.

Tabel 3.2 Sentiment Program Unggulan

Program Unggulan	Sentiment Positive (%)	Sentiment Negative (%)
Beasiswa NTB	88	12
Desa Wisata	95	5
Industrialisasi	100	0
Zero Waste	98	2
Revitalisasi Posyandu	80	20
NTB Tangguh Bencana	85	15
JPS Gemilang	100	0
i-Shop NTB	90	10



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sentimen positif masyarakat terhadap program unggulan pemerintah adalah 98%. Selain itu, sentimen negatif terhadap program unggulan pemerintah adalah 2%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pemberian informasi program unggulan kepada masyarakat dapat tersampaikan dengan baik. Memberikan pesan positif kepada masyarakat terhadap program unggulan sudah terlaksana dengan baik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih bisa disampaikan kepada pemberi dana penelitian, lembaga yang mendukung penelitian, sumber yang memberi material penelitian, dan pihak-pihak lain yang terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

### Artikel Jurnal

- Gamelin FX, Baquet G, Berthoin S, Thevenet D, Nourry C, Nottin S, Bosquet L (2009) Effect of high intensity intermittent training on heart rate variability in prepubescent children. *Eur J Appl Physiol* 105:731-738. doi: 10.1007/s00421-008-0955-8

### Artikel tanpa edisi cetak ber-DOI

- Slifka MK, Whitton JL (2000) Clinical implications of dysregulated cytokine production. *J Mol Med*. doi: 10.1007/s001090000086

### Buku

- South J, Blass B (2001) *The future of modern genomics*. Blackwell, London
- Sismindari, Rumiati, Jenie RI, Meiyanto E (2016) *Biokimia farmasi*. UGM Press, Yogyakarta

### Bab dalam buku

Brown B, Aaron M (2001) *The politics of nature*. In: Smith J (ed) *The rise of modern genomics*, 3rd edn. Wiley, New York, pp 230-257

Nirwati H, Praseno, Mustofa M (2014) *Isolasi Candida sp dan pola kepekaannya terhadap berbagai antijamur di Laboratorium Mikrobiologi Fakultas Kedokteran UGM*. Libmed UGM, Yogyakarta, hal 126-136

### Dokumen daring

Cartwright J (2007) *Big stars have weather too*. IOP Publishing PhysicsWeb. <http://physicsweb.org/articles/news/11/6/16/1>. Accessed 26 June 2007

Pratama IPD (2017) *Hari tanpa bayangan di Bali*. Fisik@net Referensi Utama. <http://www.fisikanet.lipi.go.id/utama.cgi?artikel&1508072631&1>. Diakses 04 Januari 2019