



PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PADA LEMBAGA PEMERINTAHAN DPRD PROVINSI SUMATERA SELATAN

Ima Novita Sari

Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

e-mail : imanovitas7@gmail.com

Abstract (English)

Public Relations (PR) plays a vital role in shaping the public image of government institutions. This study explores the strategies implemented by the PR division of the South Sumatra Provincial DPRD to enhance its image, focusing on media campaigns, social media engagement, public events, and crisis management. Using a qualitative case study approach, data were collected through interviews, observation, and document analysis. The findings highlight that effective communication and public engagement strategies significantly improve trust and institutional credibility, offering practical insights for government institutions in strengthening public perception.

Article History

Submitted: 9 December 2024

Accepted: 18 December 2024

Published: 19 December 2024

Key Words

Public Relations, Positive Image, DPRD, South Sumatra

Abstrak (Indonesia)

Humas memiliki peran penting dalam membentuk citra positif lembaga pemerintahan. Penelitian ini menganalisis strategi Humas DPRD Provinsi Sumatera Selatan, termasuk kampanye media, interaksi di media sosial, acara publik, dan manajemen krisis. Dengan pendekatan studi kasus kualitatif, hasil menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat serta kredibilitas lembaga. Penelitian ini memberikan wawasan yang dapat diadopsi lembaga pemerintah lain dalam memperkuat citra publik.

Sejarah Artikel

Submitted: 9 Desember 2024

Accepted: 18 Desember 2024

Published: 19 Desember 2024

Kata Kunci

Humas, Citra Positif, DPRD, Sumatera Selatan

Pendahuluan

Citra positif sebuah lembaga pemerintahan bukan hanya aspek pendukung, melainkan elemen mendasar dalam menjalankan fungsi-fungsi kelembagaan yang strategis. Di tengah masyarakat yang semakin kritis dan terinformasi, kepercayaan publik menjadi aset utama yang harus terus dijaga oleh lembaga pemerintahan. Citra positif ini memberikan legitimasi terhadap kebijakan yang diambil, memperkuat hubungan kelembagaan dengan masyarakat, dan membangun dukungan sosial untuk program-program yang dijalankan.

DPRD Provinsi Sumatera Selatan merupakan lembaga legislatif daerah yang memiliki peran penting dalam merumuskan kebijakan publik, pengawasan, dan anggaran. Namun, dalam menjalankan tugasnya, DPRD sering kali menghadapi tantangan yang kompleks, seperti kritik atas kebijakan tertentu, persepsi negatif terhadap kinerja anggota dewan, serta dinamika politik yang memengaruhi opini publik. Masalah-masalah ini, jika tidak dikelola dengan baik, dapat menurunkan kepercayaan masyarakat dan mencoreng citra kelembagaan.

Menurut *Image Formation Theory*, citra lembaga dibangun dari pengalaman langsung masyarakat, pesan-pesan komunikasi yang disampaikan, serta bagaimana institusi merespons isu-isu yang muncul. Dalam konteks ini, Humas memainkan peran strategis sebagai penghubung antara institusi dan masyarakat. Tugas utama Humas bukan hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun persepsi yang positif melalui komunikasi yang efektif, transparan, dan partisipatif.



Era digital menambahkan dimensi baru pada tantangan yang dihadapi Humas. Media sosial, di satu sisi, menjadi alat komunikasi yang efektif untuk menjangkau masyarakat secara luas dan cepat. Namun, di sisi lain, media sosial juga menjadi saluran penyebaran informasi palsu atau hoaks yang dapat merusak citra institusi. Dalam situasi seperti ini, peran Humas semakin strategis dalam mengelola reputasi lembaga melalui respons yang cepat, akurat, dan transparan terhadap setiap isu yang muncul.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas DPRD Provinsi Sumatera Selatan dalam membangun dan mempertahankan citra positif lembaga. Fokus utama penelitian adalah pada upaya komunikasi dua arah, penggunaan media sosial, penyelenggaraan acara publik, serta pengelolaan krisis sebagai bagian dari strategi kehumasan modern.

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus dipilih untuk memahami konteks spesifik strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas DPRD Sumatera Selatan dalam meningkatkan citra lembaga.

Subjek dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan, yang berlokasi di Palembang. Subjek penelitian meliputi staf Humas, anggota DPRD, dan masyarakat yang menjadi target komunikasi publik DPRD.

Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam : Dilakukan dengan staf Humas dan anggota DPRD untuk memahami strategi komunikasi yang diterapkan. Wawancara juga dilakukan dengan masyarakat untuk mengetahui pandangan mereka terhadap citra DPRD.
2. Observasi Langsung : Peneliti mengamati kegiatan seperti konferensi pers, kampanye media sosial, dan acara publik.
3. Analisis Dokumen : Dokumen resmi seperti laporan tahunan Humas dan data statistik interaksi media sosial dianalisis untuk melengkapi temuan.

Etika Penelitian

Penelitian ini menjamin kerahasiaan identitas responden dan memastikan persetujuan berdasarkan informasi.

Hasil dan Pembahasan



Gambar 1. Gedung DPRD Provinsi Sumatera Selatan
Sumber : Dokumentasi Penulis 2024



1. Strategi Komunikasi Dua Arah

Salah satu temuan utama penelitian ini adalah efektivitas komunikasi dua arah yang diterapkan oleh Humas DPRD Provinsi Sumatera Selatan. Komunikasi dua arah diwujudkan melalui berbagai forum diskusi publik, sesi tanya jawab, serta dialog interaktif yang dilakukan baik secara langsung maupun melalui media sosial.

Misalnya, Humas secara rutin mengadakan kegiatan diskusi publik yang melibatkan masyarakat, akademisi, dan tokoh masyarakat untuk mendengarkan aspirasi dan masukan mereka terhadap kebijakan yang dirumuskan DPRD. Di sisi lain, media sosial digunakan sebagai ruang dialog digital, di mana masyarakat dapat memberikan komentar, bertanya, atau menyampaikan kritik secara langsung kepada DPRD.

Pendekatan ini terbukti efektif dalam membangun kepercayaan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang berpartisipasi dalam diskusi publik, banyak yang menyatakan bahwa mereka merasa lebih dihargai karena aspirasinya didengar. Teori *Image Formation* mendukung temuan ini, di mana komunikasi dua arah memungkinkan institusi untuk menyelaraskan pesan mereka dengan ekspektasi masyarakat, menciptakan persepsi positif terhadap transparansi dan responsivitas institusi.

2. Pemanfaatan Media Sosial

Media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Twitter menjadi salah satu saluran utama bagi Humas DPRD dalam menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa Humas DPRD memanfaatkan media sosial untuk menginformasikan agenda kegiatan, menyosialisasikan kebijakan, serta memberikan klarifikasi terhadap isu-isu yang berkembang.

Analisis data menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam interaksi masyarakat dengan akun media sosial DPRD. Jumlah pengikut meningkat lebih dari 30% dalam satu tahun terakhir, dan tingkat keterlibatan (engagement) seperti komentar dan berbagi informasi juga meningkat. Kampanye media sosial yang terstruktur, seperti penggunaan tagar khusus untuk mempromosikan program kerja DPRD, terbukti efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat.

Penggunaan media sosial tidak hanya memperluas jangkauan komunikasi, tetapi juga memperkuat kesan modernitas dan keterbukaan institusi. Dalam teori pembentukan citra, hal ini menunjukkan bagaimana pesan yang konsisten dan transparan melalui media sosial dapat membangun persepsi positif terhadap institusi pemerintah.

3. Efektivitas Acara Publik

Acara publik seperti seminar, lokakarya, dan pertemuan langsung dengan masyarakat memberikan kontribusi besar dalam membangun hubungan emosional antara DPRD dan masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa acara-acara ini tidak hanya meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap fungsi DPRD, tetapi juga memperkuat rasa memiliki (sense of belonging) masyarakat terhadap lembaga legislatif ini.

Misalnya, dalam acara “DPRD Menyapa Rakyat” yang diadakan di beberapa wilayah, masyarakat diberikan kesempatan untuk berdialog langsung dengan anggota dewan. Respons masyarakat terhadap acara ini sangat positif, dengan sebagian besar peserta menyatakan bahwa mereka merasa lebih dekat dengan DPRD setelah menghadiri acara tersebut.

Menurut *Image Formation Theory*, interaksi langsung antara institusi dan masyarakat menciptakan pengalaman yang mendalam, yang kemudian membentuk persepsi positif terhadap institusi. Dengan demikian, acara-acara publik menjadi salah satu alat strategis dalam membangun citra positif DPRD.



4. Manajemen Krisis yang Efektif

Dalam menghadapi isu-isu kontroversial, Humas DPRD menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengelola krisis. Salah satu contohnya adalah ketika muncul kritik terhadap kebijakan tertentu yang dianggap tidak berpihak kepada masyarakat. Humas segera merespons dengan mengadakan konferensi pers, menyampaikan klarifikasi melalui media sosial, dan menyediakan ruang dialog untuk membahas isu tersebut.

Respons cepat ini berhasil meredam ketegangan dan mencegah penyebaran informasi palsu yang dapat merusak citra DPRD. Berdasarkan wawancara dengan staf Humas, salah satu prinsip utama dalam manajemen krisis adalah transparansi. Informasi yang disampaikan kepada publik harus jelas, akurat, dan tepat waktu agar masyarakat tidak merasa ditinggalkan.

Menurut teori manajemen krisis (*Crisis Management Theory*), respons cepat dan transparan sangat penting dalam meminimalkan dampak reputasi negatif. Humas DPRD telah menerapkan prinsip ini dengan baik, sehingga citra positif lembaga tetap terjaga meskipun di tengah isu kontroversial.

5. Konsistensi Pesan dan Transparansi

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Humas DPRD selalu menjaga konsistensi dalam pesan-pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Baik melalui media sosial, acara publik, maupun komunikasi resmi lainnya, pesan-pesan ini selalu mencerminkan nilai-nilai inti DPRD, seperti keterbukaan, tanggung jawab, dan keberpihakan pada kepentingan masyarakat.

Konsistensi ini menjadi elemen kunci dalam membangun kepercayaan publik. Ketika masyarakat menerima pesan yang seragam dari berbagai saluran komunikasi, mereka cenderung memiliki persepsi yang lebih stabil dan positif terhadap institusi.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa peran Humas DPRD Provinsi Sumatera Selatan sangat strategis dalam membangun, menjaga, dan memperkuat citra positif lembaga pemerintah. Hasil penelitian menegaskan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas DPRD, seperti komunikasi dua arah, pemanfaatan media sosial, penyelenggaraan acara publik, dan manajemen krisis yang efektif, berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dan penguatan legitimasi kelembagaan.

1. Komunikasi Dua Arah:

Melalui pendekatan komunikasi dua arah, Humas berhasil menciptakan hubungan yang lebih erat dengan masyarakat. Dialog interaktif dan forum diskusi tidak hanya meningkatkan partisipasi publik, tetapi juga membangun persepsi bahwa DPRD adalah lembaga yang transparan dan responsif terhadap aspirasi masyarakat.

2. Media Sosial sebagai Alat Transformasi Komunikasi:

Pemanfaatan media sosial memberikan dampak signifikan dalam menjangkau audiens yang lebih luas. Media sosial memungkinkan Humas untuk menyampaikan informasi secara cepat, transparan, dan interaktif. Strategi ini tidak hanya memperluas jangkauan komunikasi, tetapi juga memperkuat citra DPRD sebagai lembaga modern dan dekat dengan masyarakat.

3. Peran Acara Publik:

Acara publik yang diselenggarakan oleh Humas menjadi salah satu strategi yang sangat efektif dalam memperkuat hubungan emosional antara DPRD dan masyarakat. Interaksi langsung melalui acara ini menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat, yang kemudian membentuk persepsi baik terhadap lembaga.



4. Manajemen Krisis:

Kemampuan Humas DPRD dalam mengelola isu-isu kontroversial dengan respons cepat dan transparansi terbukti mampu menjaga reputasi lembaga, sekaligus menunjukkan profesionalisme dalam menghadapi tantangan.

Rekomendasi Praktis:

Hasil penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi praktis yang dapat diadopsi oleh lembaga pemerintah lainnya:

1. Peningkatan Kapasitas Humas: Perlu adanya pelatihan berkelanjutan bagi staf Humas untuk meningkatkan kompetensi dalam komunikasi digital dan pengelolaan krisis.
2. Inovasi Berkelanjutan: Lembaga harus terus berinovasi dalam strategi komunikasi, terutama dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas.
3. Konsistensi dan Transparansi: Pesan yang konsisten dan transparan harus menjadi prioritas dalam setiap saluran komunikasi untuk membangun kepercayaan publik yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya peran Humas sebagai jembatan komunikasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Dengan strategi komunikasi yang tepat, Humas tidak hanya berfungsi sebagai pengelola informasi, tetapi juga sebagai penguat legitimasi kelembagaan di mata publik.

Saran

1. Lembaga pemerintah lainnya dapat mengadopsi pendekatan serupa untuk membangun hubungan yang lebih harmonis dengan masyarakat.
2. Perlu adanya pelatihan berkelanjutan bagi staf Humas untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam komunikasi digital.
3. Penelitian lebih lanjut disarankan untuk mengkaji efektivitas strategi komunikasi di era pasca-pandemi.

Referensi

- Adhrianti, L. (2016). Digitalisasi Pubic Relations Bagi Penguatan Citra Pemerintahan Daerah (Analisis Deskriptif Reaktualisasi Peran Humas Penyampaian Informasi Daerah Melalui Media Sosial). *UniversitasBengkulu*.
- Fahri, M. E., & Unde, A. A. (2018). Analysis of Government Public Relations Role and Function in Global Information Era at Legislative House Central Sulawesi Province. In *Jurnal Komunikasi KAREBA* (Vol. 7, Issue 2). <https://sulteng.antaranews.com/berita/39791/proses>
- Handin, R., Purwo, S., & Puspasari, D. (n.d.). *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur*. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap>
- Lubis, E. E. (2012). *PERAN HUMAS DALAM MEMBENTUK CITRA PEMERINTAH*.
- Maulia, R. (2020). *PERAN HUMAS PEMERINTAHAN SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI PUBLIK (STUDI PADA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL PEMERINTHAN KOTA BOGOR)*. *Universitas Gunadarma*, 14.
- Rini, K. S., Rusmiwari, S., & Widodo, H. P. (2017). *PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI*. 6(1), 34. www.publikasi.unitri.ac.id
- Rosyid, D., Habib, A., & Suratman, B. (2018). *PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PADA LEMBAGA PEMERINTAHAN DPRD KABUPATEN NGANJUK*.



- Sani, A., Universitas Padjadjaran Jl Raya Bandung Sumedang, Mik. K., Jatinangor, K., Sumedang, K., Barat, J., Hidayat, M., & Asri Sjafirah, N. (2020). *Pemahaman petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah*. 4(2), 215–236.
- Siswanto, B. D. L., & Abraham, F. Z. (2016). Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 19(1), 55–68. <https://doi.org/10.20422/jpk.v19i1.64>
- Syahputra, D. I., Hendra, Y., & Hidayat, T. W. (2018). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatra Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur. <Http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Perspektif>.