Jurnal Imu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi (JISIP-UNJA) Volume 9 Nomor 1 (2025) 171-183

PERAN HUMAS DPRD BOGOR DALAM MENJAGA REPUTASI LEMBAGA LEGISLATIF MELALUI PENDEKATAN KOMUNIKASI PARTISIPATIF DAN RESPONSIF

Athifa Yasmina Humaira[a], Abung Supama Wijaya[b], Sulistio Murti Mulyono[c]
[a,b] Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor, Kota Bogor, Indonesia
[c] University of Belgradde, Serbia
E-mail: yasminaathifa@apps.ipb.ac.id

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan menganalisis peran Humas DPRD Kota Bogor dalam menjaga reputasi lembaga legislatif melalui penerapan komunikasi yang partisipatif dan responsif. Fokus utama penelitian adalah bagaimana Humas mengelola komunikasi publik guna memperkuat citra positif lembaga di tengah meningkatnya tuntutan keterbukaan informasi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskritif dan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan staf Humas, Protokol, dan pengelola media sosial yang memiliki pengalaman langsung dalam aktivitas komunikasi kelembagaan. Selain itu, observasi terhadap praktik komunikasi dan analisis dokumen publikasi resmi dilakukan untuk memperoleh data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas DPRD Kota Bogor secara konsisten menerapkan strategi komunikasi dua arah melalui forum publik, kegiatan sosial, dan publikasi digital. Strategi ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses dialog, diskusi kebijakan, serta penyampaian masukan secara langsung. Pendekatan tersebut berkontribusi pada penguatan hubungan lembaga dengan masyarakat serta mendorong terciptanya transparansi dan akuntabilitas. Kesimpulannya, strategi komunikasi yang partisipatif dan responsif berperan penting dalam membangun reputasi positif lembaga legislatif serta meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam proses demokrasi lokal. Adapun keterbatasan penelitian terletak pada jumlah informan yang terbatas dan fokus pada satu studi kasus. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas perspektif publik dan membandingkan praktik komunikasi di berbagai DPRD.

Kata Kunci: Humas, DPRD, Komunikasi Partisipasif, Komunikasi Responsif

ABSTRACT
This study aims to analyze the role of Public Relations of the Bogor City Council (DPRD) in maintaining the reputation of the legislative institution through the implementation of participatory and responsive communication. The primary focus of the study is how Public Relations manages public communication to strengthen the institution's positive image amidst increasing demands for information transparency. The study employed a qualitative method with a descriptive approach, utilizing case studies to gather data. Data were collected through in-depth interviews with Public Relations, Protocol, and social media managers who have direct experience in institutional communication activities. Additionally, observations of communication practices and an analysis of official publication documents were conducted to gather supporting data. The results show that Public Relations of the Bogor City DPRD consistently implements a two-way communication strategy through public forums, social activities, and digital publications. This strategy provides space for public involvement in dialogue processes, policy discussions, and direct input. This approach helps strengthen the institution's relationship with the community, fostering transparency and accountability. In conclusion, a participatory and responsive communication strategy plays a crucial role in building the legislative institution's positive reputation and increasing public trust and involvement in the local democratic process. The limitations of this study include the limited number of informants and its focus on a single case study. Future research is recommended to broaden the public's perspective and compare communication practices across DPRDs.

Keywords: Public Relations, DPRD, Participatory Communication, Responsive Communication.

* Corresponding Author. Athifa Yasmina Humaira
E-mail: yasminaathifa@apps.ipb.ac.id

PENDAHULUAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji peran Humas DPRD Kota Bogor dalam menjaga reputasi lembaga legislatif melalui strategi komunikasi partisipatif dan responsif, khususnya di era keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi digital yang menuntut adaptasi cepat dari lembaga publik. Hal ini tidak hanya berlaku pada sektor swasta, tetapi juga lembaga pemerintahan. Asumsi bahwa lembaga negara dapat bertahan tanpa dukungan publik kini dianggap keliru. Legitimasi dan kepercayaan publik menjadi elemen krusial dalam menjamin kelangsungan kebijakan dan program lembaga pemerintahan. Salah satu cara efektif untuk membangun kepercayaan tersebut adalah melalui penciptaan citra dan reputasi positif yang dibentuk lewat komunikasi publik yang baik (Budiarto, 2020).

Peran komunikasi dalam lembaga pemerintahan semakin strategis di era keterbukaan dan perkembangan teknologi digital. Komunikasi memegang peranan penting dalam sektor pemerintahan sebagai jembatan antara pengambil kebijakan dan masyarakat. Dalam konteks ini, komunikasi pemerintahan tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi, tetapi juga membangun pemahaman dan partisipasi publik. Erliana Hasan (2010) dalam bukunya *Komunikasi Pemerintahan* menyatakan bahwa "Komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan".

Komunikasi publik tidak lagi bersifat satu arah, tetapi menuntut partisipasi dan respons timbal balik dari masyarakat. Dalam hal ini, keberadaan fungsi kehumasan *(Government Public Relations)* menjadi vital sebagai penghubung antara lembaga dengan masyarakat. Humas pemerintah berperan dalam mendiseminasikan informasi, membentuk opini positif, serta menjaga stabilitas komunikasi ketika muncul isu-isu kontroversial di ruang publik (Budiarto, 2020). Komunikasi yang responsif, transparan, dan cepat menjadi syarat mutlak dalam menjaga kepercayaan publik, terlebih ketika dihadapkan pada tantangan opini negatif yang berkembang di media massa dan media sosial.

Menurut Mulyana (2022), komunikasi merupakan proses pertukaran pesan antara individu yang tidak selalu berjalan searah, karena perbedaan pola pikir dan latar belakang setiap orang. Dalam konteks pemerintahan, komunikasi menjadi medium penting untuk menyampaikan kebijakan, program, dan capaian pembangunan agar dapat dipahami oleh masyarakat luas. Terlebih dengan hadirnya komunikasi digital, penyebaran informasi menjadi lebih cepat dan luas, memungkinkan lembaga pemerintah untuk menjangkau masyarakat secara lebih efektif (Kominfo, 2013).

Pentingnya reputasi lembaga legislatif, seperti DPR dan DPRD, tidak terlepas dari fungsi utamanya sebagai representasi rakyat dalam proses legislasi, pengawasan, dan penganggaran. Dalam sistem demokrasi, keberadaan lembaga legislatif merupakan pilar utama dalam menjamin prinsip check and balances. Oleh karena itu, citra dan legitimasi DPRD menjadi isu penting yang harus dikelola dengan baik, khususnya melalui strategi komunikasi yang melibatkan partisipasi publik (Wardhani & Prihantoro, 2021; Putra & Nugroho, 2022). Ketika lembaga legislatif kehilangan kepercayaan publik, maka efektivitasnya dalam menjalankan fungsi pengawasan dan legislasi pun akan terganggu.

Peningkatan penggunaan media sosial dan platform digital membuat komunikasi publik juga mengalami transformasi signifikan. Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kominfo, 2013) menunjukkan bahwa Indonesia termasuk dalam negara dengan jumlah pengguna media sosial tertinggi di dunia. Fenomena ini menjadikan media digital sebagai ruang strategis dalam membangun persepsi publik terhadap kinerja lembaga pemerintahan, termasuk DPRD. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang dijalankan oleh humas lembaga legislatif harus mampu beradaptasi dengan perubahan ini, guna membentuk opini publik yang konstruktif serta menjalin hubungan yang harmonis antara pemerintah dan rakyat.

Humas instansi pemerintah memiliki peran penting sebagai penghubung komunikasi, yang bertugas mengumpulkan, mengelola, serta mendistribusikan informasi terkait kebijakan, program, dan capaian lembaga. Selain itu, humas juga bertindak sebagai jembatan dalam merespons opini, aspirasi, serta kritik masyarakat terhadap kebijakan atau tindakan lembaga pemerintah. Pada era digital, media sosial menjadi sarana komunikasi yang memungkinkan terjadinya interaksi timbal balik antara pemerintah dan publik, sehingga penyampaian informasi dan penerimaan masukan dapat berlangsung lebih efisien. Strategi *digital public relations* yang diterapkan DPRD menjadi kunci dalam menciptakan hubungan yang seimbang antara lembaga dan masyarakat, terutama di tengah dunia yang semakin terhubung secara digital.

Berbeda dari pendekatan komunikasi massa tradisional yang bersifat satu arah dan cenderung promotif, DPRD mengedepankan komunikasi yang bersifat interaktif dan terkoordinasi. Strategi *digital public relations* tidak hanya berfungsi untuk menyebarluaskan informasi mengenai program dan kebijakan secara terbuka, tetapi juga untuk menyatukan strategi komunikasi lembaga, menjalin relasi yang harmonis dengan para mitra, serta membangun citra positif di mata publik. Melalui keterbukaan dan transparansi, peran humas DPRD turut memperkuat jalinan sosial dan komunikasi di masyarakat, serta mendukung penciptaan citra dan akuntabilitas lembaga yang lebih baik (Putra & Nugroho, 2022).

Citra sendiri terbentuk dari kombinasi pemikiran, perasaan, dan persepsi individu, yang dapat berbeda meskipun terhadap objek yang sama. Oleh sebab itu, penggunaan media sosial seperti Instagram menjadi sarana penting dalam membentuk persepsi publik yang positif terhadap program dan kebijakan DPRD. Melalui unggahan visual, narasi kegiatan, serta interaksi di kolom komentar, DPRD dapat membangun kedekatan emosional dengan masyarakat. Strategi ini memperkuat keterlibatan publik sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan dan peran DPRD dalam kehidupan sehari-hari.

Persepsi tersebut merupakan fondasi dari terbentuknya citra lembaga (Rahmawati, 2022). Esensi utama kehumasan di sektor publik terletak pada perencanaan berbagai program yang ditujukan untuk menciptakan, memperkuat, serta mempertahankan citra dan reputasi lembaga secara positif. Tujuan akhirnya adalah memperoleh dukungan publik serta simpati masyarakat secara luas. Dalam praktiknya, citra pemerintah dibangun melalui beragam aktivitas humas seperti kampanye, penyelenggaraan acara, dan program-program khusus (Yusuf & Pratama, 2023). Oleh karena itu, sinergi antara media sosial dan *digital public relations* mampu menciptakan ruang komunikasi yang interaktif dan adaptif, yang menunjang keberhasilan humas dalam mewujudkan visi lembaga, baik di sektor publik maupun swasta.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bogor memiliki tanggung jawab penting dalam menyusun kebijakan daerah serta mengawasi jalannya pemerintahan kota sebagai representasi masyarakat. Pratama (2022) menekankan bahwa strategi *digital public relations* membuka peluang untuk membangun komunikasi yang lebih transparan, menjalin hubungan dengan berbagai pihak, serta memperkuat citra positif lembaga melalui pendekatan komunikasi yang partisipatif. Pemanfaatan media sosial secara optimal memungkinkan humas untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas, menyampaikan informasi secara efektif, dan meningkatkan keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan publik.

Kolaborasi DPRD Kota Bogor dan instansi pemerintah seperti komunitas dan organisasi masyarakat sipil turut memperkuat upaya dalam membangun kepercayaan publik. Oleh karena itu, optimalisasi media sosial sebagai alat komunikasi digital merupakan langkah strategis dalam memperkuat peran humas DPRD Kota Bogor, baik dalam meningkatkan efektivitas komunikasi, memperluas transparansi, maupun mempererat kemitraan lintas sektor dalam rangka membentuk citra lembaga yang kredibel dan terpercaya di mata masyarakat. Keterlibatan publik yang dibangun melalui

kanal digital seperti Instagram juga mampu menciptakan ruang diskusi yang terbuka dan partisipatif. Hal ini menjadi indikator penting bahwa kepercayaan publik dapat diperkuat melalui komunikasi yang inklusif dan konsisten.

Strategi komunikasi yang efektif memegang peranan penting dalam membentuk citra positif dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga. Menurut Wardhani dan Prihantoro (Wardhani & Prihantoro, 2021), penerapan komunikasi yang responsif dan transparan mampu mendorong partisipasi aktif masyarakat, khususnya dalam mendukung program-program pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka dapat menjadi jembatan partisipasi publik dalam sektor-sektor strategis pemerintahan. Humas berperan bukan hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola hubungan antara lembaga dan masyarakat. Komunikasi yang responsif dan transparan mendorong partisipasi publik, terutama dalam mendukung program-program yang dijalankan. Pendekatan partisipatif dalam komunikasi memperkuat rasa memiliki masyarakat terhadap kebijakan yang dibuat. Ketika masyarakat merasa dilibatkan, legitimasi dan kepercayaan terhadap institusi pemerintahan pun meningkat

Konsep komunikasi partisipatif juga menggarisbawahi pentingnya manajemen pembangunan yang berorientasi pada keragaman kelompok dan komunitas. Seperti dijelaskan oleh Sobra et al. (2023), pembangunan yang efektif tidak dapat dilepaskan dari keberagaman aspek ekonomi, sosial, dan budaya yang saling melengkapi. Oleh karena itu, peran humas pemerintahan dalam mengelola komunikasi lintas kelompok menjadi krusial, terutama dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan negara dan kebutuhan masyarakat. Pendekatan partisipatif juga mendukung terciptanya kebijakan yang lebih kontekstual dan responsif terhadap tantangan lokal dalam praktiknya. Dengan mendengarkan aspirasi dari berbagai kalangan, mulai dari tokoh masyarakat, komunitas lokal, hingga kelompok rentan, maka pemerintah dapat merumuskan program yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan. Komunikasi partisipatif, dengan demikian, tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi juga sebagai strategi pemberdayaan masyarakat dalam kerangka demokrasi berbasis dialog.

Melalui keterlibatan aktif masyarakat dalam proses komunikasi, setiap individu memiliki ruang untuk menyampaikan pendapat, berdebat, dan ikut menentukan arah keputusan bersama. Pendekatan ini memperkuat posisi masyarakat sebagai pelaku utama, bukan sekadar objek pembangunan, serta mendorong terciptanya budaya demokrasi yang menghargai musyawarah, kesetaraan, dan keterbukaan. Teori komunikasi partisipatif berakar pada konsep partisipasi aktif komunitas dalam proses komunikasi, di mana setiap individu memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan dan implementasi program. Freire (2020) menekankan pentingnya dialog sebagai inti dari pendidikan dan proses pembebasan. Prinsip ini juga relevan dalam berbagai konteks sosial, termasuk pelestarian budaya dan penyelenggaraan pemerintahan. Theodorson menambahkan bahwa partisipasi merupakan keterlibatan aktif kelompok sosial dalam suatu kegiatan, baik untuk memperoleh peran maupun memberikan kontribusi nyata dalam masyarakat.

Praktik komunikasi partisipatif yang dilakukan oleh humas baik melalui media sosial maupun tatap muka merupakan landasan strategis dalam membentuk citra positif pemerintah, sekaligus memperkuat hubungan emosional antara lembaga publik dan masyarakat. Ketika komunikasi dijalankan secara partisipatif dan strategis, maka keberhasilan program pemerintah dapat meningkat seiring dengan tumbuhnya kepercayaan publik.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2020), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Pendekatan deskriptif dipilih untuk

memahami secara mendalam bagaimana peran Humas DPRD Kota Bogor dalam menjaga reputasi lembaga legislatif melalui pendekatan komunikasi partisipatif dan responsif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang bersifat alami dan kontekstual dengan mengeksplorasikan secara mendalam dinamika komunikasi dalam praktik kehumasan pemerintahan. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang diangkat berkaitan dengan pemahaman mendalam atas proses, makna, dan interaksi sosial dalam konteks kerja Humas DPRD Kota Bogor, khususnya dalam menjaga reputasi lembaga melalui strategi komunikasi partisipatif dan responsif.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Kepala Sub Bagian Humas dan Protokol DPRD Kota Bogor, staf humas yang pernah berinteraksi langsung dalam kegiatan komunikasi publik DPRD Kota Bogor. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumentasi kegiatan, publikasi media sosial resmi DPRD, dan arsip pemberitaan media massa.

Data yang diperoleh divalidasi dengan membandingkan hasil wawancara dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi informasi yang didapat. Validasi ini dilakukan untuk meningkatkan keakuratan dan keabsahan data dalam mendeskripsikan peran humas dalam menjaga reputasi lembaga legislatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Humas DPRD Kota Bogor berperan strategis dalam menjaga reputasi lembaga melalui komunikasi partisipatif dan responsif. Humas DPRD Kota Bogor terlibat aktif dalam penyampaian informasi serta menangani isu publik secara langsung. Komunikasi dua arah dijalankan melalui dialog publik dan pemanfaatan media sosial. Aspirasi masyarakat ditanggapi dengan cepat dan terbuka, membangun kepercayaan secara berkelanjutan. Strategi ini tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga mengajak masyarakat sebagai mitra dalam proses demokrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Humas DPRD Kota Bogor, diketahui bahwa lembaga ini berupaya membangun citra positif melalui keterbukaan informasi dan publikasi kegiatan secara rutin. Saluran informasi seperti media sosial dimanfaatkan untuk menyampaikan aktivitas DPRD, mulai dari rapat, kunjungan kerja, hingga kegiatan sosial. Salah satu kegiatan yang diapresiasi masyarakat adalah buka puasa bersama anak yatim yang menunjukkan kepedulian sosial DPRD terhadap warganya. Strategi ini sejalan dengan teori komunikasi partisipatif Freire (2020) dan Theodorson (2009), di mana hubungan dua arah dan keterlibatan aktif masyarakat menjadi kunci dalam membentuk kepercayaan dan citra positif lembaga.

DPRD Kota Bogor tidak hanya berfungsi sebagai lembaga legislatif, tetapi juga sebagai entitas sosial yang hadir secara nyata di tengah masyarakat. Humas DPRD Kota Bogor juga menekankan bahwa publikasi kegiatan dilakukan tidak hanya untuk mendokumentasikan aktivitas lembaga, tetapi juga sebagai bentuk penyampaian bahwa DPRD benar-benar menjalankan perannya di tengah masyarakat. Respons masyarakat terhadap hal ini pun sebagian besar bersifat positif, karena mereka merasa lebih mengetahui dan memahami aktivitas serta fungsi yang dijalankan oleh para wakil rakyat di daerah.

Sementara itu, dalam wawancara dengan staf humas lainnya, dijelaskan bahwa bagian humas berperan penting dalam menjawab pertanyaan, masukan, maupun kritik dari masyarakat. Dikatakan bahwa respons cepat menjadi salah satu prinsip kerja yang diterapkan, terutama ketika ada masukan yang disampaikan melalui kolom komentar atau pesan langsung pada media sosial. Menurutnya, masyarakat kini lebih aktif menyampaikan pandangan mereka, dan hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi humas untuk membangun hubungan yang baik dan menjaga kepercayaan publik.

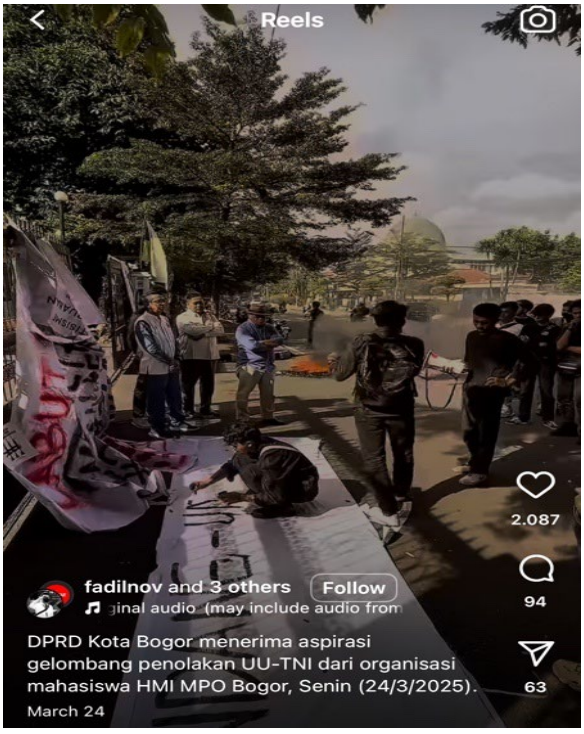
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi,

tetapi juga menjadi penghubung antara lembaga legislatif dan masyarakat. Melalui publikasi kegiatan dan respons yang cepat terhadap interaksi publik, humas berupaya menjaga reputasi lembaga dengan pendekatan yang terbuka dan berorientasi pada pelayanan publik.

1. Peran DPRD Bogor dalam Menjaga Reputasi

Peran Humas DPRD Kota Bogor tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi kelembagaan secara rutin, tetapi juga mencakup pengelolaan komunikasi di tengah isu-isu publik yang sensitif dan potensial mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap lembaga legislatif. Salah satu contoh nyata yang mencerminkan peran ini adalah saat berlangsungnya aksi unjuk rasa mahasiswa terkait Rancangan Undang-Undang (RUU) TNI. Dalam peristiwa tersebut, mahasiswa menyampaikan aspirasinya secara langsung di depan gedung DPRD, dan beberapa anggota dewan turut hadir untuk berdialog secara terbuka dengan peserta aksi.

Gambar 1. Respons Proaktif Terhadap Aspirasi Publik dalam Demonstrasi



Sumber: *Instagram resmi DPRD Kota Bogor (@dprd.kotabogor)*

Momen tersebut didokumentasikan dan dipublikasikan melalui akun resmi Instagram DPRD Kota Bogor resmi Instagram DPRD Kota Bogor, yang menampilkan cuplikan video interaksi antara anggota dewan dan mahasiswa. Dalam unggahan tersebut, terlihat perwakilan dewan menjelaskan sikap dan langkah lanjutan yang akan diambil, termasuk rencana pembahasan aspirasi tersebut dalam rapat internal. Konten ini mendapatkan tanggapan yang cukup tinggi dari publik, terlihat dari jumlah penayangan, komentar, serta diskusi aktif di kolom komentar Instagram yang menunjukkan antusiasme masyarakat dalam mengikuti isu tersebut.

Melalui strategi ini, Humas DPRD tidak hanya menjalankan fungsi informatif, tetapi juga menjadi fasilitator komunikasi dua arah yang mendorong partisipasi publik. Respons cepat, keterlibatan langsung dalam dinamika sosial, dan transparan dalam menyampaikan rencana tindak lanjut merupakan bentuk nyata dari upaya menjaga citra lembaga agar tetap positif dan dipercaya masyarakat. Opini publik sendiri merupakan ekspresi gabungan dari pikiran dan perasaan warga terhadap kebijakan pemerintah, terutama dalam konteks yang mengandung konflik atau perdebatan (Choiriyati, 2015). Dengan demikian, tindakan Humas DPRD Kota Bogor dalam merespons isu-isu aktual, mengelola interaksi digital, serta menyampaikan informasi secara terbuka melalui media sosial berkontribusi besar dalam membangun citra lembaga yang akuntabel, responsif, dan dekat dengan masyarakat.

2. Strategi Humas dalam Menjaga Reputasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Humas DPRD Kota Bogor menerapkan strategi keterbukaan informasi melalui media sosial dan sosialisasi publik. Setiawati (2020) menyatakan bahwa peningkatan kualitas lembaga, termasuk dalam konteks komunikasi publik, memerlukan strategi yang dirumuskan berdasarkan visi dan tujuan yang sesuai dengan kondisi lingkungan. Humas aktif mempublikasikan kegiatan dewan, program kerja, dan hasil pengawasan guna membangun citra transparan. Berdasarkan pemikiran Ismail Solihin (2012), strategi adalah arah kebijakan untuk mencapai sasaran tertentu. Pendekatan partisipatif dan responsif dijalankan agar masyarakat merasa dilibatkan dan turut memiliki proses pengambilan kebijakan.

Selain itu, pendekatan responsif juga sangat penting untuk menjaga reputasi lembaga legislatif. Dalam artikelnya, Ayuni (2024) menyatakan bahwa dengan pendekatan proaktif dan responsif, organisasi dapat mempertahankan reputasi dan membangun hubungan yang kuat dengan publik di era digital yang terus berubah, melibatkan tindakan cepat dalam menanggapi keluhan, pertanyaan, atau isu yang muncul dari masyarakat.

Humas DPRD Bogor berperan aktif dalam merespons dengan cepat dan tepat setiap dinamika yang terjadi di masyarakat, yang pada akhirnya akan memperlihatkan kepedulian lembaga terhadap kebutuhan dan kekhawatiran publik (Ayuni, 2024). Pendekatan ini menunjukkan bahwa DPRD Bogor bukan hanya berfungsi sebagai lembaga legislatif yang membuat kebijakan, tetapi juga sebagai lembaga yang mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat.

Selain itu, Humas DPRD menerapkan strategi komunikasi partisipatif, seperti mengadakan forum dengar pendapat, sosialisasi program, dan forum konsultasi publik. Melalui forum ini, masyarakat diberi ruang untuk menyampaikan aspirasi, kritik, maupun saran secara langsung. Humas berusaha menjawab pertanyaan, kritik, atau aduan masyarakat baik melalui tatap muka maupun kanal digital. Respons cepat ini menjadi bagian dari upaya membangun kepercayaan, sebagaimana prinsip partisipatif menurut Theodorson, yang menekankan pentingnya keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap proses sosial, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan.

3. Faktor-Faktor yang Perlu Diperhatikan dalam Strategi Humas

Beberapa faktor penting yang harus diperhatikan dalam implementasi strategi komunikasi antara lain adalah konsistensi dalam penyampaian informasi yang valid dan akurat, adaptasi terhadap perkembangan teknologi komunikasi seperti media sosial, pembangunan hubungan yang harmonis dengan media massa lokal, serta kesiapsiagaan dalam menghadapi krisis komunikasi. Sebagai contoh, dalam merespons demonstrasi terkait RUU TNI, DPRD Bogor melalui Humas membuka forum publik sebagai ruang diskusi antara masyarakat dan lembaga legislatif. Inisiatif ini memberikan dampak signifikan dalam mempererat hubungan antara DPRD dan masyarakat, meningkatkan transparansi, serta memperkuat citra DPRD sebagai lembaga yang terbuka terhadap aspirasi publik.

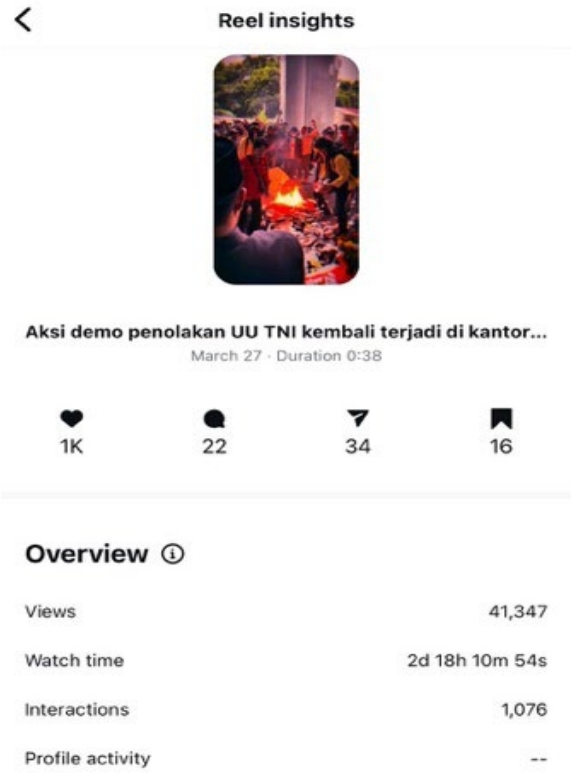
Strategi komunikasi responsif menjadi krusial bagi lembaga legislatif dalam menghadapi dinamika sosial seperti demonstrasi penolakan terhadap revisi Undang-Undang TNI, Salah satu bentuk nyata dari strategi ini adalah ketika Humas DPRD Kota Bogor mengambil langkah cepat dalam merespons aspirasi masyarakat. Sebagai contoh, dalam aksi demonstrasi yang dilakukan oleh kelompok mahasiswa, pihak DPRD membuka ruang dialog secara langsung. Perwakilan lembaga menemui massa aksi, mendengarkan pendapat, dan menjanjikan tindak lanjut melalui mekanisme internal lembaga. Langkah ini tidak hanya meredam potensi konflik, tetapi juga memperlihatkan komitmen DPRD terhadap keterbukaan dan transparansi.

Tindakan tersebut mencerminkan pendekatan komunikasi yang adaptif dan humanis mengutamakan cepat tanggapan, kesiapan menghadapi isu, serta kepedulian terhadap suara publik. Respons cepat ini turut memperkuat citra DPRD sebagai lembaga yang tidak hanya hadir secara administratif, tetapi juga aktif secara sosial dalam merespons kebutuhan masyarakat. Penerapan prinsip komunikasi partisipatif menuntut keterbukaan informasi, keaktifan dalam merespons publik, serta kesediaan untuk menerima berbagai masukan sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan bersama. Semua ini berfungsi untuk menguatkan reputasi lembaga di mata masyarakat.

4. Pendekatan Partisipatif dan Responsif dalam Praktik Kehumasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas DPRD Kota Bogor mengadopsi pendekatan partisipatif dan responsif sebagai landasan utama dalam menjaga reputasi lembaga.

Gambar 2. Publikasi Konten Aksi Unjuk Rasa Mahasiswa Di Akun Instagram Resmi DPRD



Sumber: *Instagram resmi DPRD Kota Bogor (@dprd.kotabogor)*

Melalui forum-forum partisipatif, masyarakat tidak hanya menjadi objek penerima informasi, melainkan juga aktor yang terlibat dalam proses komunikasi dan konsultasi kebijakan. Hal ini membuktikan bahwa praktik komunikasi yang dilakukan oleh Humas DPRD Kota Bogor sejalan dengan konsep komunikasi partisipatif, di mana partisipasi aktif masyarakat dianggap penting dalam pembentukan keputusan dan implementasi program (Freire, 2020; Theodorson, 2009).

Hasil publikasi konten aksi unjuk rasa mahasiswa di akun Instagram resmi DPRD Kota Bogor menunjukkan tingginya keterlibatan publik. Gambar memperlihatkan jumlah penayangan mencapai lebih dari seribu kali, dengan puluhan komentar yang mencerminkan adanya diskusi aktif antara warganet dan institusi. Ini menjadi bukti bahwa media sosial telah digunakan sebagai saluran komunikasi dua arah yang efektif. Partisipasi ini memperkuat temuan penelitian bahwa Humas DPRD menjalankan komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga partisipatif dan responsif.

Publikasi video aksi penolakan terhadap RUU TNI yang diunggah melalui akun Instagram resmi DPRD Kota Bogor berhasil menciptakan ruang diskusi yang informatif sekaligus interaktif. Video tersebut memperoleh 1.000 likes**,** 22 komentar**,** 34 kali dibagikan**,** dan 15 kali disimpan**,** dengan total tayangan mencapai 41 ribu views dan interaksi mencapai 1.066 kali**.** Angka ini menunjukkan bahwa konten tersebut tidak hanya diterima secara luas, tetapi juga mengundang respons aktif dari publik.

Data interaksi tersebut menunjukkan tingginya respons publik terhadap konten yang diunggah. Dalam konteks teori komunikasi partisipatif yang dikembangkan oleh Paulo Freire, setiap individu dalam masyarakat dianggap memiliki peran aktif dalam proses komunikasi, bukan sekadar objek yang menerima informasi. Jumlah komentar dan pembagian konten mengindikasikan bahwa masyarakat tidak hanya menyerap informasi, tetapi juga ikut membentuk narasi, mendiskusikannya, dan menyebarkannya ke jaringan sosial mereka.

5. Keterlibatan Audiens dan Strategi Kehumasan

Teori audience engagement yang dikemukakan oleh Brodie et al. (2011), keterlibatan audiens terjadi ketika pengguna secara aktif bereaksi, berinteraksi, dan berpartisipasi dalam konten yang disampaikan oleh organisasi. Indikator seperti "dibagikan" dan "disimpan" merupakan metrik keterlibatan tingkat tinggi karena menunjukkan bahwa pengguna menilai konten tersebut penting atau relevan secara personal, serta bernilai untuk disebarkan atau diakses kembali. Tayangan sebanyak 41.000 kali menunjukkan jangkauan yang luas dan menandakan bahwa strategi publikasi digital Humas DPRD cukup berhasil dalam menembus algoritma Instagram dan menjangkau publik secara masif.

Tingginya jumlah interaksi menandakan bahwa media sosial bukan lagi sekadar saluran satu arah, melainkan telah berkembang menjadi platform diskusi publik yang menjembatani aspirasi masyarakat dan lembaga legislatif. Bahkan, diskusi yang muncul tidak hanya berlangsung secara

daring, tetapi juga berlanjut dalam bentuk dialog tatap muka antara mahasiswa dan anggota DPRD, yang kemudian direspons dengan agenda pembahasan internal di hari berikutnya. Temuan ini sejalan dengan pandangan Freire (2020) dan Theodorson (2009) tentang pentingnya komunikasi partisipatif, di mana masyarakat tidak hanya menjadi objek komunikasi, tetapi juga dilibatkan dalam proses dialog dan pengambilan keputusan. Praktik yang dijalankan oleh Humas DPRD Kota Bogor menunjukkan bahwa strategi komunikasi berbasis digital dapat memperkuat legitimasi dan membangun kepercayaan publik secara lebih terbuka dan demokratis.

6. Peningkatan Partisipasi Publik

Partisipasi publik merupakan fondasi penting dalam membangun loyalitas masyarakat terhadap lembaga pemerintahan, termasuk lembaga legislatif seperti DPRD. Sejalan dengan pendapat Sukmawati dan Arifin (2020), keterlibatan aktif masyarakat dalam berbagai kegiatan, seperti forum konsultasi, rapat publik, atau sosialisasi program, dapat menumbuhkan rasa memiliki terhadap lembaga. Ketika masyarakat merasa terlibat dalam proses kegiatan atau pengambilan keputusan, mereka cenderung memberikan dukungan lebih besar terhadap kebijakan dan program yang dijalankan.

Partisipasi masyarakat merupakan pilar penting dalam mewujudkan masyarakat demokratis. Menurut H.A.R. Tilaar (Rahmawati, 2022), partisipasi masyarakat adalah salah satu tujuan dari desentralisasi yang mendorong pelibatan aktif masyarakat dalam proses perumusan dan pelaksanaan pembangunan dari bawah (*bottom-up*). Partisipasi ini tidak hanya berlangsung dalam forum-forum formal, tetapi juga melalui interaksi sosial yang terbuka dan berkelanjutan antara masyarakat dan lembaga pemerintahan. Keterlibatan tersebut mencerminkan kesadaran politik masyarakat untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, partisipasi publik menjadi bentuk nyata dari tanggung jawab kolektif dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan inklusif.

Upaya peningkatan partisipasi sangat terlihat dalam beberapa strategi komunikasi yang dijalankan oleh bagian Humas. Salah satu strategi yang dijalankan adalah membuka ruang-ruang diskusi secara digital melalui media sosial resmi DPRD. Misalnya, saat terjadi aksi mahasiswa terkait penolakan terhadap RUU TNI, DPRD Kota Bogor tidak hanya merespons secara langsung di lapangan, tetapi juga mempublikasikan cuplikan dialog yang terjadi antara mahasiswa dan anggota dewan melalui akun Instagram resmi mereka. Video tersebut menampilkan keterlibatan anggota DPRD dalam menyerap aspirasi secara terbuka dan menjanjikan pembahasan lebih lanjut dalam rapat internal.

Publikasi tersebut kemudian memicu diskusi yang cukup aktif di kolom komentar dan dibagikan oleh sejumlah akun masyarakat, termasuk organisasi mahasiswa. Melalui tindakan ini, masyarakat tidak hanya menjadi penonton pasif, tetapi juga ikut serta membentuk narasi atas isu yang sedang berlangsung. Disinilah peran Humas menjadi sangat strategis sebagai penghubung antara suara masyarakat dan arah komunikasi kelembagaan.

Lebih dari sekadar penyampai informasi, Humas berperan sebagai penjaga arus komunikasi dua arah di ruang publik, yang memastikan bahwa aspirasi masyarakat tidak hanya terdengar, tetapi juga direspon secara terbuka dan transparan oleh lembaga. Respon cepat terhadap isu yang berkembang merupakan bentuk komitmen terhadap prinsip komunikasi demokratis, sebagaimana dijelaskan dalam teori komunikasi partisipatif oleh Freire (2020), bahwa dialog sejati hanya terjadi ketika semua pihak diposisikan setara dalam proses komunikasi.

Dampaknya, Humas DPRD Kota Bogor tidak hanya membentuk citra pasif institusi, tetapi mendorong terciptanya reputasi yang aktif dan adaptif. Hal ini sesuai dengan pandangan Fombrun dan Van Riel (2004) dalam teori manajemen reputasi, yang menyatakan bahwa organisasi modern dituntut untuk tidak hanya mengelola persepsi, tetapi juga menunjukkan nilai, empati, dan tanggung jawab sosial dalam setiap tindakan komunikatifnya. Ketika

masyarakat melihat bahwa aspirasi mereka direspon dan ditindaklanjuti secara nyata, maka legitimasi dan kepercayaan publik terhadap Lembaga juga meningkat secara signifikan.

Keterlibatan publik yang aktif dalam kolom komentar juga menandakan bahwa Humas berhasil mengubah ruang digital menjadi arena deliberatif, tempat masyarakat bisa mendiskusikan isu, bertanya, bahkan menyampaikan kritik tanpa hambatan. Aktivasi ruang publik digital ini menjadi penting dalam konteks pemerintahan yang semakin terdorong untuk bertransformasi menjadi lebih partisipatif dan terbuka. Dengan demikian, strategi komunikasi digital yang responsif terhadap isu-isu publik terbukti bukan hanya menciptakan keterlibatan (*engagement*), tetapi juga menghasilkan dampak strategis dalam membentuk legitimasi, akuntabilitas, dan posisi lembaga sebagai entitas sosial yang hadir dan mendengarkan masyarakat.

Lebih jauh, peningkatan partisipasi publik juga ditunjukkan dalam bentuk penyelenggaraan kegiatan sosial dan edukatif. Misalnya, dalam kegiatan buka puasa bersama anak yatim yang dilakukan pada bulan Ramadan, Sekretaris DPRD Kota Bogor turut hadir bersama staf dan anggota dewan. Meskipun kegiatan ini bersifat sosial-kultural, publikasi kegiatan tersebut oleh Humas menunjukkan adanya upaya untuk membangun citra DPRD sebagai lembaga yang hadir di tengah masyarakat. Kegiatan semacam ini, apabila dikomunikasikan secara baik dan terbuka, mampu memperkuat ikatan emosional masyarakat dengan lembaga legislatif, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas publik.

Partisipasi masyarakat juga tercermin dalam kegiatan reses yang dilakukan oleh anggota dewan. Humas memiliki peran dalam memastikan bahwa kegiatan reses tidak hanya bersifat formal, tetapi juga inklusif. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan form aspirasi digital yang bisa diisi oleh masyarakat yang tidak sempat hadir secara langsung dalam kegiatan tatap muka. Melalui strategi ini, masyarakat yang lebih muda atau memiliki keterbatasan waktu dapat tetap menyampaikan pendapatnya, yang kemudian dihimpun oleh Humas untuk disampaikan kepada anggota dewan bersangkutan.

Peningkatan partisipasi publik juga menuntut kemampuan Humas untuk bersikap responsif terhadap isu-isu yang berkembang. Ketika muncul kritik atau misinformasi terkait DPRD, Humas dituntut untuk memberikan klarifikasi yang cepat dan akurat agar tidak terjadi kesalah pahaman berkepanjangan dimasyarakat. Respon cepat ini menjadi bagian dari strategi menjaga reputasi lembaga, karena masyarakat akan menilai kualitas lembaga dari bagaimana cara mereka menangani kritik atau krisis komunikasi.

Opini publik sendiri merupakan gabungan ekspresi dari pemikiran dan perasaan masyarakat terhadap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah atau lembaga negara, terutama dalam situasi yang mengandung konflik atau perdebatan (Choiriyati, 2015). Keberhasilan humas dalam menciptakan ruang dialog dan interaksi yang terbuka menjadi elemen penting dalam membentuk opini publik yang konstruktif. Ketika masyarakat merasa dihargai dan dilibatkan, mereka akan cenderung membentuk opini yang positif, sekaligus merasa memiliki tanggung jawab bersama dalam pengawasan terhadap jalannya pemerintahan.

Pentingnya partisipasi publik dalam menjaga reputasi DPRD juga berkaitan erat dengan prinsip keterbukaan informasi publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada masyarakat. Dalam hal ini, Humas menjadi ujung tombak dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik tidak hanya tersedia, tetapi juga mudah diakses dan dipahami.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada masyarakat. Dalam hal ini, Humas menjadi ujung tombak dalam memastikan

bahwa informasi yang disampaikan kepada publik tidak hanya tersedia, tetapi juga mudah diakses dan dipahami.

Dasar hukum ini memberikan legitimasi dan landasan kuat bagi fungsi kehumasan dalam menyampaikan informasi secara aktif dan transparan. Di DPRD Kota Bogor, implementasi UU KIP tercermin dalam berbagai bentuk publikasi digital seperti unggahan kegiatan lembaga di media sosial, dokumentasi rapat, hingga respons terhadap isu publik yang disampaikan secara rutin dan terbuka. Langkah ini menunjukkan bahwa Humas tidak lagi berfungsi sebagai perantara informasi satu arah, tetapi sebagai aktor strategis dalam menciptakan transparansi kelembagaan.

Selain itu, keberadaan UU KIP juga mendorong lembaga untuk memperkuat sistem pelayanan informasi publik, termasuk memastikan ketersediaan data yang mudah diakses masyarakat, baik secara offline maupun online. Diera digital saat ini, kanal-kanal seperti Instagram, website resmi, dan bahkan kolom komentar menjadi ruang nyata pelaksanaan prinsip keterbukaan informasi. Ketika publik meminta penjelasan atau klarifikasi, seperti dalam kasus unjuk rasa mahasiswa yang direspon melalui unggahan Instagram, maka hal itu bukan hanya bentuk tanggung jawab komunikasi, tetapi juga pemenuhan amanat undang-undang.

Lebih jauh, UU ini mengharuskan badan publik untuk menghindari disinformasi dan hoaks, yang berarti Humas dituntut untuk menyampaikan narasi yang akurat, terverifikasi, dan dapat dipertanggung-jawabkan. Dalam menghadapi isu-isu strategis atau sensitif, Humas harus mampu bersikap sigap, menyusun narasi yang faktual, dan meminimalisasi kesalahpahaman publik. Hal ini berkaitan erat dengan manajemen reputasi lembaga, di mana keterlambatan atau kekeliruan dalam menyampaikan informasi dapat berdampak serius pada kepercayaan masyarakat.

Keberadaan UU KIP tidak hanya memberi kerangka hukum, tetapi juga mengubah paradigma komunikasi publik menjadi lebih terbuka, partisipatif, dan akuntabel. Dalam konteks DPRD Kota Bogor, hal ini terlihat dari berbagai inisiatif Humas dalam membangun relasi yang komunikatif dengan masyarakat, serta memastikan bahwa setiap informasi yang dibagikan mencerminkan semangat transparansi sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang. Keterlibatan masyarakat dalam proses komunikasi publik juga berfungsi sebagai bentuk kontrol sosial terhadap lembaga legislatif. Ketika masyarakat aktif memberikan masukan, kritik, atau pertanyaan, maka lembaga akan terdorong untuk bekerja lebih transparan dan bertanggung jawab. Ini sekaligus menjadi insentif bagi DPRD untuk menjaga kinerja dan integritas mereka di mata publik.

Peningkatan partisipasi publik bukan tanpa tantangan. Beberapa kendala seperti rendahnya literasi digital di sebagian kalangan masyarakat, minimnya minat publik terhadap isu-isu legislatif, serta adanya kesenjangan informasi antara pusat dan daerah, menjadi hambatan yang harus diantisipasi oleh Humas. Oleh karena itu, penting bagi Humas DPRD untuk terus melakukan inovasi dalam menyampaikan informasi dan memperluas saluran komunikasi yang ramah publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menggandeng komunitas lokal, organisasi mahasiswa, serta tokoh masyarakat dalam program-program komunikasi publik. Kolaborasi semacam ini tidak hanya memperluas jangkauan informasi, tetapi juga menciptakan rasa kepemilikan bersama atas kebijakan yang dibuat. Di samping itu, edukasi publik tentang peran DPRD dan pentingnya keterlibatan warga dalam proses demokrasi lokal juga harus menjadi bagian dari strategi komunikasi yang berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan partisipasi publik bukan hanya berkontribusi pada pencapaian kinerja lembaga legislatif, tetapi juga berperan langsung dalam membangun dan menjaga citra positif DPRD di mata masyarakat. Peran Humas dalam hal ini sangat sentral, karena mereka menjadi mediator utama antara lembaga dan masyarakat. Ketika komunikasi berjalan secara terbuka, dialogis, dan partisipatif, maka kepercayaan publik terhadap DPRD akan semakin meningkat, yang pada akhirnya memperkuat legitimasi

lembaga dalam menjalankan fungsi legislatifnya.

KESIMPULAN

Peran Humas DPRD Kota Bogor tidak hanya sebatas menyampaikan informasi kelembagaan, tetapi juga membangun keterlibatan publik secara aktif melalui komunikasi dua arah yang terbuka, dialogis, dan responsif. Strategi seperti publikasi kegiatan di media sosial, respon cepat terhadap isu aktual, dan pelibatan masyarakat dalam forum publik menunjukkan orientasi pada prinsip komunikasi partisipatif yang sejalan dengan teori Freire dan Theodorson. Namun generalisasi temuan ini perlu pendalaman, karena peneliti hanya berfokus pada satu lokasi dengan data yang sebagian besar berasal dari wawancara internal dan data media sosial, sehingga perspektif publik luas belum sepenuhnya terwakili.

Oleh karena itu, Humas DPRD disarankan untuk terus berinovasi dalam pengelolaan media digital yang interaktif, memperluas kanal aspirasi publik secara real time, serta rutin mengadakan forum public. Selain itu, perlu adanya penyelenggaraan lebih banyak forum diskusi terbuka secara berkala, baik secara *offline* maupun *online,* untuk mempererat hubungan antara DPRD dan masyarakat.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia dibidang komunikasi digital, seperti pelatihan penanganan krisis komunikasi agar humas mampu mengantisipasi dinamika sosial yang terus berkembang. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji secara lebih spesifik mengenai efektivitas penggunaan media sosial dalam meningkatkan partisipasi publik serta bagaimana model komunikasi digital dapat dioptimalkan untuk membangun legitimasi dan akuntabilitas lembaga legislatif di tingkat daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Asmawi. (2014). Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Dprd) dalam Perundang-undangan Pemerintahan Daerah dan Lembaga Legislatif Daerah. *Jurnal Cita Hukum*, 1(1), 40813.

Ayuni, R. D. (2024). *Tata Kelola Humas dan Keprotokolan.* Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.

Budiarto, T. (2020). *Manajemen Kehumasan Pemerintah.* Jakarta: Rajawali Pers.

Chatamallah, M. (2007). Opini Publik dan Kebijakan Pemerintah. *MediaTor, 8*(2), 249-256.

Choiriyati, S. (2015). Opini Publik dan Kebijakan Pemerintah. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, 2*(1), 605-609. doi:https://doi.org/10.29313/mediator.v8i2.1253

Fatah, N. (2020). *Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Freire, P. (2020). *Pendidikan sebagai Praktik Pembebasan (Terj.).* Jakarta: LP3ES.

Harahap, M. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Aplikasi.* Medan: USU Press.

Indriani, A., & Sihombing, T. (2024). Peran Editorial Dalam Membangun Opini Publik di Indonesia terhadap Studi Media Besar. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, 2*(12), 605-609. doi:https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i12.1181

Kasmirus, W. (2017). Peran Kehumasan dalam Membangun Citra Pemerintah di Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrative Reform, 1*(1), 190-208.

Kominfo. (2013). *Statistik Pengguna Media Sosial Indonesia.* Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Mulyana, D. (2022). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. *PRofesi Humas, 6*(2), 286-310. doi:https://doi.org/10.24198/prh.v6i2.37095

Pratama, Y. (2022). Strategi Digital Public Relations di Lembaga Pemerintah. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan, 7*(2), 101-115.

Putra, R., & Nugroho, D. (2022). Loyalitas Publik dalam Konteks Komunikasi Pendidikan. *Jurnal Mahasiswa Humanis, 5*(1), 272-279.

Rahmawati, E. (2022). Persepsi Publik dalam Pembentukan Citra Organisasi. *Jurnal Komunikasi Publik, 3*(1), 34-45.

Saputra, A., & Febriyanti, R. (2019). Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan. *Jurnal Sosialita, 4*(2), 123-133.

Setiawati, B. (2020). Optimalisasi Kinerja Pelayanan Di Sektor Publik Berbasis Pelaku (Individu). *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, 4*(1), 53-64. doi:https://doi.org/10.35722/pubbis.v4i1.230

Sinambela, L., Hendrarini, D., & Hotnauli Marpaung, A. (2024). Penguatan Identitas Budaya Terhadap Pemuda Indonesia Melalui Komunikasi Partisipatif Program Perintis Ngo Ibeka. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi, 12*(2), 269-281.

Solihin, I. (2012). *Manajemen Strategik.* Bandung: Erlangga.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sukmawati, N., & Arifin, R. (2020). Keterlibatan Publik dalam Program Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Masyarakat, 2*(1), 45-59.

Theodorson, G. A. (2009). *Sosiologi dan Masyarakat Modern.* Jakarta: Rajawali Pers.

Wardhani, L., & Prihantoro, M. (2021). Komunikasi Transparan untuk Loyalitas Publik. *Jurnal Komunikasi Pendidikan, 6*(3), 204-213.

Yusuf, M., & Pratama, A. (2023). Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Citra Institusi. *Jurnal Komunikasi Digital, 5*(2), 88-97.