ANTHOR
Education and Learning Journal
https://anthor.org/index.php/anthor
Email. anthor.Jurnal@gmail.com
E-ISSN: 2963 –198X P-ISSN: 2963–2498 | Halaman: 1450 - 1457
Volume 5 Nomor 5 Tahun 2026

Transformasi Peran Kehumasan dalam Pelayanan Publik Digital: Membangun Komunikasi Responsif, Transparan dan Berorientasi Masyarakat

Informasi Naskah

Siti Sumartini[1]
Erly Zahara[2]
Firda Fadila Ghassani[3]
Saipul Annur[4]
Baharudin[5]

Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

sitisumartini_25052170030@radenfatah.ac.id[1]
erlyzahara_25052170026@radenfatah.ac.id[2]
firdafadilaghassani_25052170008@radenfatah.ac.id[3]
saipulannur_uin@radenfatah.ac.id[4]
baharudin@pap.ac.id[5]

Abstrak
Artikel ini bertujuan menganalisis transformasi peran kehumasan dalam pelayanan publik digital serta bentuk komunikasi yang mendukung pelayanan responsif, transparan, dan berorientasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka. Data diperoleh melalui penelaahan artikel jurnal ilmiah, buku, regulasi, dan sumber resmi yang relevan dengan kehumasan, komunikasi pemerintah, pelayanan publik, transformasi digital, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Data dianalisis melalui proses identifikasi, klasifikasi, perbandingan, dan sintesis terhadap berbagai literatur yang dikaji. Hasil kajian menunjukkan bahwa transformasi digital memperluas peran kehumasan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, pengelola informasi publik, fasilitator komunikasi dua arah, serta pengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat. Media sosial, website, dan kanal pengaduan digital dapat mendukung komunikasi yang lebih responsif dan transparan apabila dikelola secara konsisten, cepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Transformasi kehumasan dalam pelayanan publik pada akhirnya menuntut pergeseran dari komunikasi satu arah menuju komunikasi dialogis, partisipatif, dan berorientasi pada pengalaman masyarakat.

Kata Kunci:
Kehumasan, Pelayanan Publik, Komunikasi Digital, Transparansi, Responsivitas, Studi Pustaka.

Abstract
This article analyzes the transformation of public relations roles in digital public services and communication practices that support responsive, transparent, and citizen-oriented services. This study employs a qualitative approach using a literature review method. Data were obtained through the examination of scientific journal articles, books, regulations, and official sources related to public relations, government communication, public services, digital transformation, transparency, and citizen participation. The data were analyzed through identification, classification, comparison, and synthesis of the reviewed literature. The findings indicate that digital transformation expands the role of public relations as a bridge between government and citizens, a public information manager, a facilitator of two-way communication, and a manager of public aspirations and complaints. Social media, institutional websites, and digital complaint channels can support more responsive and transparent communication when managed consistently, promptly, accurately, and according to citizens' needs. The transformation of public relations in public services therefore requires a shift from one-way communication toward dialogic, participatory, and citizen-oriented communication.

Keyword:
Public Relations, Public Services, Digital Communication, Transparency, Responsiveness, Literature Review.

Information Production:
© 2026 *by the authors of this article. This work is licensed under an Attribution-ShareAlike* 4.0 *International* (CC BY-SA 4.0)

PENDAHULUAN

Pemilihan tema "Transformasi Peran Kehumasan dalam Pelayanan Publik Digital" dilatarbelakangi oleh perubahan cara masyarakat berkomunikasi dan memperoleh informasi di era digital. Masyarakat saat ini semakin terbiasa menggunakan internet dan media sosial untuk mencari informasi, menyampaikan pertanyaan, memberikan tanggapan, serta menyampaikan keluhan. Kondisi tersebut membuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak lagi berlangsung hanya melalui komunikasi tatap muka atau media konvensional. Komunikasi dapat berlangsung secara langsung melalui website, media sosial, aplikasi pelayanan, dan berbagai kanal digital lainnya. Oleh karena itu, tema ini penting dikaji untuk memahami bagaimana kehumasan dapat menyesuaikan perannya dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan perkembangan pelayanan publik berbasis digital.

Transformasi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan dan pelayanan publik. Teknologi informasi memungkinkan pemerintah menyediakan informasi

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

dan layanan kepada masyarakat dengan jangkauan yang lebih luas. Masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai program, kebijakan, prosedur pelayanan, dan berbagai layanan pemerintah melalui perangkat digital.

Perubahan tersebut juga memengaruhi pola komunikasi pemerintah. Sebelumnya, komunikasi pemerintah cenderung bersifat satu arah, yaitu pemerintah menyampaikan informasi kepada masyarakat. Perkembangan media digital memungkinkan komunikasi berlangsung secara lebih interaktif. Masyarakat dapat memberikan komentar, pertanyaan, kritik, aspirasi, maupun pengaduan secara langsung melalui berbagai platform digital.

Perubahan pola komunikasi publik di era digital juga diperkuat oleh kajian Rahardja (2025), yang menjelaskan bahwa transformasi digital telah menggeser komunikasi publik dari model satu arah menuju komunikasi yang lebih partisipatif, interaktif, dan berbasis jaringan digital. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang publik digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan opini, gagasan, dan tanggapan secara aktif. Perkembangan tersebut membuka peluang bagi institusi publik untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan transparansi informasi. Namun, pemanfaatan media sosial juga menghadirkan tantangan berupa penyebaran hoaks, disinformasi, dan polarisasi opini. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi publik digital perlu dilakukan secara bertanggung jawab agar informasi yang disampaikan dapat mendukung terciptanya komunikasi yang terbuka, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Rahardja, 2025).

Dalam kondisi tersebut, kehumasan pemerintah memiliki peran strategis. Kehumasan tidak lagi hanya bertugas menyebarkan informasi mengenai kegiatan lembaga, tetapi juga perlu mengelola hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Liu dan Horsley (2007) menjelaskan bahwa komunikasi pemerintah memiliki karakteristik khusus karena berada dalam lingkungan sektor publik yang berkaitan dengan pelayanan, regulasi, pengawasan publik, dan kepentingan masyarakat.

Pemanfaatan media sosial dalam komunikasi pemerintahan turut memperluas peran kehumasan dalam menyampaikan informasi dan membangun hubungan dengan masyarakat. Trisilia dan Pebriana (2023), dalam penelitian mengenai peran humas Sekretariat DPRD Kabupaten Lahat melalui Instagram, menemukan bahwa humas berperan dalam mengelola dan memublikasikan konten kegiatan pemerintah serta menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media digital. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, dukungan pimpinan, dan pengukuran efektivitas publikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh humas pemerintah tidak cukup hanya berorientasi pada penyebaran informasi, tetapi juga memerlukan pengelolaan komunikasi yang efektif dan evaluasi berkelanjutan. Dengan demikian, kemampuan humas dalam mengelola media digital menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung komunikasi pemerintahan yang efektif.

Penggunaan media sosial pemerintah juga dapat menjadi sarana untuk meningkatkan komunikasi dengan masyarakat. Jia et al. (2019) menunjukkan adanya keterkaitan antara penggunaan media sosial oleh pemerintah dan persepsi masyarakat mengenai kinerja pemerintah, termasuk aspek transparansi dan responsivitas. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa media sosial memiliki potensi untuk mendukung keterbukaan informasi dan memperkuat hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Di Indonesia, perkembangan pelayanan publik digital juga terlihat melalui keberadaan SP4N-LAPOR!, yaitu platform yang menyediakan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi kepada instansi pemerintah. Kehadiran kanal tersebut menunjukkan adanya perubahan dari pola pelayanan yang sepenuhnya konvensional menuju pelayanan yang memanfaatkan teknologi digital. Namun, digitalisasi pelayanan publik tidak secara otomatis menghasilkan komunikasi yang efektif. Pemerintah tetap membutuhkan pengelolaan informasi yang baik. Informasi yang tidak diperbarui, respons yang lambat, penggunaan bahasa yang sulit dipahami, atau pengaduan yang tidak mendapatkan tindak lanjut dapat mengurangi efektivitas komunikasi publik.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital perlu diikuti dengan transformasi peran kehumasan. Humas perlu memiliki kemampuan untuk mengelola informasi, membangun komunikasi dua arah, mendengarkan masyarakat, memberikan respons, mengelola pengaduan, serta membantu menjaga keterbukaan informasi publik. Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas komunikasi pemerintah, media sosial, transparansi, partisipasi masyarakat, dan pelayanan publik digital. Namun, aspek-aspek tersebut perlu disintesiskan untuk memahami bagaimana perubahan teknologi memengaruhi peran kehumasan dalam membangun komunikasi pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, kajian ini dilakukan melalui studi pustaka untuk menganalisis transformasi peran kehumasan dalam pelayanan publik digital serta kontribusinya dalam membangun komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

Konsep Kehumasan

Kehumasan atau public relations merupakan fungsi komunikasi organisasi yang berkaitan dengan pembangunan dan pengelolaan hubungan antara organisasi dengan publiknya. Dalam konteks pemerintahan, kehumasan memiliki karakteristik khusus karena komunikasi yang dilakukan berkaitan dengan kepentingan masyarakat, kebijakan publik, pelayanan, serta penyelenggaraan pemerintahan. Liu dan Horsley (2007) menjelaskan bahwa komunikasi sektor publik dipengaruhi oleh berbagai kondisi, seperti kepentingan publik, regulasi, pengawasan publik dan media, serta lingkungan politik. Oleh karena itu, komunikasi pemerintah membutuhkan pendekatan yang berbeda dari komunikasi organisasi bisnis. Dalam lingkungan digital, fungsi kehumasan menjadi semakin kompleks karena humas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mengelola interaksi dan hubungan komunikasi dengan masyarakat melalui berbagai platform digital (Liu & Horsley, 2007; Avery & Graham, 2013).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun lembaga penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik tidak hanya berhubungan dengan hasil layanan, tetapi juga proses komunikasi antara penyelenggara layanan dengan masyarakat. Informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, waktu pelayanan, serta mekanisme pengaduan menjadi bagian penting dalam pengalaman masyarakat memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, komunikasi yang jelas dan terbuka menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik (Liu & Horsley, 2007; Jia et al., 2019).

Pelayanan Publik Digital

Pelayanan publik digital merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan informasi, layanan, serta interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Digitalisasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses pelayanan tanpa harus selalu berinteraksi secara langsung dengan lembaga pemerintah. Namun, perkembangan pelayanan digital juga meningkatkan harapan masyarakat terhadap kecepatan, keterbukaan, dan respons pemerintah. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah mengelola komunikasi dan memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat (Jia et al., 2019).

Komunikasi Responsif

Komunikasi responsif menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan tanggapan terhadap kebutuhan, pertanyaan, kritik, dan pengaduan masyarakat. Dalam pelayanan publik digital, responsivitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan memberikan jawaban, tetapi juga ketepatan informasi, relevansi jawaban, kejelasan komunikasi, dan tindak lanjut terhadap permasalahan masyarakat. Jia et al. (2019) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial pemerintah dapat berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap responsivitas pemerintah. Oleh karena itu, media digital perlu dikelola sebagai sarana interaksi dan bukan hanya sebagai media penyampaian informasi.

Transparansi Informasi Publik

Transparansi berkaitan dengan keterbukaan lembaga dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik digital, transparansi dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi yang lengkap, akurat, mudah dipahami, mudah diakses, dan diperbarui secara berkala. Transparansi juga membutuhkan konsistensi informasi pada berbagai kanal komunikasi agar masyarakat tidak memperoleh informasi yang berbeda antara website, media sosial, maupun kanal pelayanan lainnya. Dengan demikian, transparansi menjadi salah satu unsur penting dalam membangun komunikasi pemerintah yang terbuka dan dapat mendukung kepercayaan masyarakat (Jia et al., 2019).

***Public Value* dalam Pelayanan Publik Digital**

Konsep public value menekankan bahwa penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyediaan layanan, tetapi juga pada nilai dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks digital, teknologi menjadi sarana untuk menciptakan layanan yang lebih mudah diakses, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Panagiotopoulos et al. (2019) menjelaskan bahwa penciptaan nilai publik dalam pemerintahan digital berkaitan dengan bagaimana teknologi digunakan untuk menghasilkan manfaat bagi masyarakat. Konsep ini memperkuat pentingnya perubahan orientasi kehumasan dari sekadar menyampaikan pesan lembaga menuju komunikasi yang memperhatikan kebutuhan dan pengalaman masyarakat.

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan atau *library research* yang berfokus pada pengkajian berbagai literatur ilmiah terkait transformasi peran kehumasan dalam pelayanan publik digital. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai konsep, teori, serta perkembangan praktik kehumasan dalam menghadapi perubahan pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat di era digital. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari artikel jurnal ilmiah, buku, publikasi akademik, dokumen kebijakan, serta sumber resmi pemerintah yang relevan dengan topik penelitian. Literatur yang dikaji diarahkan pada pembahasan mengenai kehumasan pemerintah, komunikasi publik, pelayanan publik digital, media sosial pemerintah, transparansi informasi, responsivitas, serta pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini berupaya membangun pemahaman konseptual mengenai perubahan peran kehumasan dari sekadar penyampai informasi menjadi pengelola komunikasi publik yang responsif, transparan, interaktif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Liu & Horsley, 2007; Avery & Graham, 2013).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi dokumentasi dengan mengidentifikasi, menyeleksi, mengklasifikasi, dan menganalisis berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan kehumasan, pelayanan publik, komunikasi digital, transparansi, responsivitas, serta partisipasi masyarakat. Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis dengan memilih sumber-sumber yang memiliki relevansi tinggi terhadap fokus penelitian dan memberikan kontribusi terhadap pembahasan transformasi komunikasi publik di lingkungan pemerintahan. Peneliti juga melakukan pencatatan terhadap informasi penting yang ditemukan dalam setiap literatur, kemudian mengelompokkan informasi tersebut berdasarkan tema yang telah ditentukan, seperti perubahan fungsi kehumasan, pemanfaatan media sosial, komunikasi dua arah, pengelolaan pengaduan, transparansi informasi, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat. Pengelompokan tersebut dilakukan untuk mempermudah proses perbandingan dan sintesis antarsumber sehingga diperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai perkembangan peran kehumasan dalam pelayanan publik digital (Avery & Graham, 2013; Jia et al., 2019).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan cara mengidentifikasi, mereduksi, mengklasifikasikan, membandingkan, dan mensintesis berbagai informasi yang diperoleh dari literatur yang telah dikaji. Proses analisis dilakukan dengan menelaah keterkaitan antara transformasi kehumasan, komunikasi publik digital, pelayanan masyarakat, transparansi informasi, responsivitas, serta pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Informasi yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian selanjutnya disusun dan diinterpretasikan untuk menemukan pola, persamaan, perbedaan, serta hubungan antarkonsep yang terdapat dalam berbagai sumber. Analisis juga dilakukan secara kritis dengan mempertimbangkan konteks pelayanan publik digital sehingga hasil penelitian tidak hanya menggambarkan pemanfaatan teknologi dalam komunikasi pemerintah, tetapi juga menjelaskan perubahan orientasi kehumasan menuju komunikasi yang lebih dialogis, terbuka, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, hasil analisis diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam memahami transformasi peran kehumasan sebagai bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan publik digital yang responsif, transparan, dan berorientasi masyarakat (Liu & Horsley, 2007; Jia et al., 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Peran Kehumasan dalam Pelayanan Publik Digital

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai literatur, transformasi digital telah menyebabkan perubahan mendasar terhadap peran kehumasan dalam organisasi pemerintah. Pada pola komunikasi konvensional, humas lebih banyak berperan sebagai penyampai informasi mengenai kegiatan, kebijakan, dan program pemerintah. Komunikasi cenderung berlangsung satu arah dari lembaga kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi digital mengubah pola tersebut. Masyarakat tidak lagi hanya menjadi penerima informasi, tetapi dapat memberikan respons secara langsung. Masyarakat dapat mengajukan pertanyaan, memberikan komentar, menyampaikan kritik, mengirimkan aspirasi, bahkan melaporkan permasalahan pelayanan melalui kanal digital. Perubahan ini menyebabkan kehumasan harus menjalankan fungsi yang lebih luas. Humas menjadi pihak yang mengelola arus informasi dari pemerintah kepada masyarakat sekaligus mengelola arus informasi dari masyarakat kepada pemerintah.

Tabel 1. Transformasi Peran Humas dalam Pelayanan Publik Digital

Peran Sebelumnya	Peran dalam Pelayanan Publik Digital
Penyampai informasi	Pengelola informasi publik
Komunikasi satu arah	Komunikasi dua arah
Publikasi kegiatan	Interaksi dan engagement

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

Berorientasi pada pesan lembaga	Berorientasi pada kebutuhan masyarakat
Pengelolaan citra	Pengelolaan kepercayaan
Media konvensional	Multiplatform digital
Menunggu respons masyarakat	Aktif mendengar dan merespons

Kehumasan sebagai Penghubung Pemerintah dan Masyarakat

Hasil studi pustaka menunjukkan bahwa salah satu peran utama humas dalam pelayanan publik digital adalah menjadi penghubung komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Hubungan tersebut berlangsung dalam dua arah. Pemerintah menyampaikan informasi mengenai kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat memberikan respons berupa pertanyaan, kritik, aspirasi, maupun pengaduan.

Pola komunikasi tersebut dapat dipahami sebagai hubungan timbal balik: Pemerintah → Humas → Informasi Publik → Masyarakat, dan Masyarakat → Pertanyaan/Aspirasi/Pengaduan → Humas → Pemerintah. Karena itu, humas perlu memiliki kemampuan untuk mendengarkan masyarakat dan menyampaikan informasi yang diperoleh kepada unit terkait. Fungsi humas tidak berhenti pada publikasi, tetapi juga mencakup pengelolaan hubungan dan komunikasi secara berkelanjutan.

Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Publik

Media sosial menjadi salah satu instrumen penting dalam transformasi komunikasi pemerintah. Media sosial memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara cepat sekaligus menerima tanggapan masyarakat. (Avery & Graham, 2013; Jia et al., 2019).

Avery dan Graham menunjukkan bahwa media sosial dapat digunakan untuk mendukung komunikasi pemerintah yang lebih partisipatif dan transparan. Media sosial memungkinkan masyarakat memperoleh informasi sekaligus memberikan respons terhadap komunikasi pemerintah. (Avery & Graham, 2013).

Dalam konteks kehumasan, media sosial dapat dimanfaatkan untuk penyebaran informasi pelayanan, edukasi masyarakat, publikasi kebijakan, klarifikasi informasi, interaksi dengan masyarakat, penerimaan pertanyaan, pemantauan respons masyarakat, dan penyampaian informasi mengenai tindak lanjut pengaduan.

Namun, media sosial tidak akan efektif apabila hanya digunakan sebagai papan pengumuman digital. Nilai strategis media sosial terletak pada kemampuannya menciptakan interaksi. Dengan demikian, pengelolaan media sosial pemerintah perlu mempertimbangkan dua aspek sekaligus, yaitu kualitas konten dan kualitas interaksi.

Komunikasi Responsif dalam Pelayanan Publik Digital

Salah satu hasil penting dari studi pustaka adalah bahwa transformasi digital meningkatkan kebutuhan terhadap komunikasi yang responsif. Masyarakat yang menghubungi lembaga melalui media digital memiliki harapan bahwa pertanyaan atau permasalahan mereka akan mendapatkan respons. Respons yang cepat tetapi tidak memberikan solusi belum tentu dianggap sebagai komunikasi yang efektif. (Jia et al., 2019).

Komunikasi responsif setidaknya mencakup empat unsur, yaitu kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan tindak lanjut. Kecepatan berkaitan dengan waktu respons yang wajar. Ketepatan berarti jawaban sesuai dengan pertanyaan atau masalah. Kejelasan berarti informasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Tindak lanjut berarti respons komunikasi terhubung dengan unit yang berwenang apabila terdapat masalah pelayanan. Komunikasi responsif dapat dipahami sebagai rangkaian: Menerima → Memahami → Merespons → Mengoordinasikan → Menindaklanjuti → Menginformasikan hasil. Pola tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi dan pelayanan tidak dapat dipisahkan.

Kehumasan dalam Membangun Transparansi

Transparansi merupakan bagian penting dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat membutuhkan informasi yang dapat digunakan untuk memahami pelayanan dan kebijakan pemerintah. (Jia et al., 2019). Dalam pelayanan publik digital, transparansi dapat dilakukan dengan menyediakan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan, biaya, waktu pelayanan, standar pelayanan, jadwal pelayanan, kontak layanan, mekanisme pengaduan, kebijakan terkait pelayanan, dan perkembangan tindak lanjut pengaduan.

Namun, transparansi bukan sekadar menyediakan informasi sebanyak mungkin. Informasi harus dapat ditemukan, dipahami, dan digunakan oleh masyarakat. Humas memiliki peran penting dalam memastikan informasi publik dikomunikasikan dengan bahasa yang jelas dan tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda. Informasi pada berbagai platform juga perlu konsisten. Jika website menyampaikan informasi yang berbeda dengan media sosial atau petugas pelayanan, masyarakat dapat mengalami kebingungan.

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

Pengelolaan Pengaduan sebagai Bagian dari Kehumasan

Transformasi digital membuat pengaduan masyarakat menjadi bagian penting dalam komunikasi pemerintah. Masyarakat dapat menyampaikan permasalahan pelayanan melalui berbagai kanal digital. SP4N-LAPOR! merupakan salah satu contoh mekanisme pengaduan digital yang memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi kepada pemerintah.

Dari perspektif kehumasan, pengaduan seharusnya tidak dipandang semata-mata sebagai masalah atau kritik. Pengaduan juga dapat menjadi sumber informasi mengenai kualitas pelayanan. Apabila terdapat banyak pengaduan mengenai permasalahan yang sama, informasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi.

Proses pengelolaan pengaduan idealnya mencakup: Penerimaan pengaduan → Verifikasi → Pengelompokan masalah → Koordinasi → Tindak lanjut → Respons → Evaluasi. Melalui proses tersebut, pengaduan masyarakat dapat menjadi bagian dari siklus perbaikan pelayanan.

Perubahan Orientasi: Dari Lembaga kepada Masyarakat

Hasil kajian menunjukkan bahwa transformasi digital mendorong perubahan orientasi kehumasan dari yang sebelumnya berpusat pada lembaga menjadi lebih berorientasi kepada masyarakat. Pada komunikasi yang berorientasi lembaga, fokus utama cenderung pada informasi yang ingin disampaikan pemerintah. Sementara itu, komunikasi yang berorientasi masyarakat menempatkan kebutuhan, pengalaman, dan harapan masyarakat sebagai dasar dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik. Perubahan ini sejalan dengan konsep *public value* yang menekankan bahwa penyelenggaraan layanan publik perlu memberikan manfaat dan nilai yang dapat dirasakan oleh masyarakat (Panagiotopoulos et al., 2019).

Dalam konteks pelayanan publik digital, orientasi kepada masyarakat berarti humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, maupun pengaduan perlu disajikan secara jelas dan mudah diakses. Penelitian Jia et al. (2019) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial pemerintah berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap transparansi dan responsivitas pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan media digital perlu diikuti dengan komunikasi yang aktif dan responsif agar dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Dengan demikian, perubahan orientasi kehumasan dapat dilihat dari pergeseran "apa yang ingin disampaikan lembaga" menjadi "apa yang dibutuhkan masyarakat". Masyarakat tidak lagi hanya diposisikan sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai sumber masukan melalui pertanyaan, tanggapan, kritik, dan pengaduan. Humas perlu memanfaatkan masukan tersebut sebagai bahan evaluasi dan perbaikan komunikasi maupun pelayanan publik.

Transparansi dan Kepercayaan Masyarakat

Literatur yang dikaji menunjukkan bahwa komunikasi digital juga berkaitan dengan pembangunan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan tidak hanya dibentuk melalui citra positif atau publikasi kegiatan pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan lembaga. (Jia et al., 2019). Beberapa unsur yang dapat mendukung kepercayaan antara lain informasi yang akurat, keterbukaan mengenai prosedur, konsistensi antara informasi dan praktik, respons terhadap pertanyaan, tindak lanjut terhadap pengaduan, serta keterbukaan mengenai proses pelayanan. Karena itu, membangun citra melalui publikasi saja tidak cukup. Citra yang positif perlu didukung oleh pengalaman pelayanan yang sesuai dengan informasi yang disampaikan.

Tantangan Transformasi Kehumasan Digital

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, transformasi digital dalam kehumasan juga menghadirkan sejumlah tantangan. Tantangan tersebut meliputi kecepatan arus informasi, tingginya volume komunikasi, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, konsistensi informasi, kesenjangan digital, serta risiko dalam komunikasi publik. Dalam komunikasi pemerintahan, kondisi tersebut menjadi semakin kompleks karena informasi yang disampaikan tidak hanya berkaitan dengan citra lembaga, tetapi juga menyangkut pelayanan dan kepentingan masyarakat (Liu & Horsley, 2007).

Kecepatan arus informasi menuntut humas mampu memberikan informasi dan klarifikasi secara tepat waktu. Sementara itu, tingginya volume pertanyaan, tanggapan, dan pengaduan masyarakat membutuhkan sistem pengelolaan komunikasi yang baik agar pesan masyarakat tidak terabaikan. Keterbatasan kompetensi SDM juga dapat memengaruhi kemampuan lembaga dalam mengelola media digital secara efektif. Avery dan Graham (2013) menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial pemerintah membutuhkan kemampuan strategis agar media tersebut dapat mendukung komunikasi yang partisipatif dan transparan.

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

Selain itu, kesenjangan akses dan kemampuan digital masyarakat perlu menjadi perhatian. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan atau akses yang sama dalam menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, transformasi kehumasan tidak seharusnya hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga memastikan informasi tetap mudah dipahami dan dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat. Dengan demikian, tantangan transformasi digital perlu dihadapi melalui peningkatan kompetensi SDM, pengelolaan komunikasi yang terintegrasi, konsistensi informasi, serta perhatian terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat.

Strategi Transformasi Kehumasan

Berdasarkan sintesis literatur, transformasi peran kehumasan dalam pelayanan publik digital perlu didukung oleh strategi yang tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kualitas komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat. Pertama, diperlukan integrasi berbagai kanal komunikasi seperti website, media sosial, aplikasi pelayanan, dan kanal pengaduan agar informasi yang disampaikan tetap konsisten. Kedua, media digital perlu dikembangkan sebagai ruang komunikasi dua arah yang memungkinkan humas mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat. Ketiga, lembaga perlu memiliki standar respons yang jelas dalam menangani pertanyaan, komentar, maupun pengaduan masyarakat (Avery & Graham, 2013).

Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam transformasi kehumasan. Humas perlu memiliki kemampuan dalam komunikasi digital, pengelolaan media sosial, literasi informasi, serta penanganan komunikasi pada situasi krisis. Data dari pertanyaan dan pengaduan masyarakat juga dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi persoalan yang sering muncul dalam pelayanan. Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami perlu diterapkan agar informasi dapat diterima oleh berbagai kelompok masyarakat. Dalam hal ini, komunikasi harus terhubung dengan tindakan pelayanan, sehingga informasi, kritik, dan pengaduan yang diterima humas dapat diteruskan kepada unit yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Strategi tersebut sejalan dengan kebutuhan komunikasi pemerintah yang menempatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu karakteristik penting dalam pengelolaan komunikasi sektor publik (Liu & Horsley, 2007).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi pustaka, transformasi digital telah mengubah peran kehumasan dalam pelayanan publik secara signifikan. Kehumasan tidak lagi hanya berfungsi sebagai penyampai informasi satu arah mengenai kegiatan dan kebijakan pemerintah, tetapi berkembang menjadi pengelola komunikasi publik yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Transformasi tersebut terlihat dari perubahan komunikasi satu arah menjadi komunikasi dua arah, perubahan fungsi publikasi menjadi interaksi, serta perubahan orientasi dari pesan lembaga menuju kebutuhan masyarakat. Media sosial, website, dan kanal pengaduan digital memberikan peluang bagi pemerintah untuk membangun komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif.

Komunikasi responsif menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan publik digital. Responsivitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan memberikan jawaban, tetapi juga ketepatan informasi, kejelasan bahasa, serta adanya tindak lanjut terhadap permasalahan yang disampaikan masyarakat. Transparansi juga menjadi bagian penting dalam transformasi kehumasan. Informasi pelayanan harus tersedia secara lengkap, akurat, mudah ditemukan, mudah dipahami, dan konsisten pada berbagai kanal. Transparansi yang didukung oleh pelayanan yang sesuai dengan informasi dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat. Pengelolaan pengaduan juga menjadi fungsi strategis kehumasan. Pengaduan tidak hanya perlu dijawab, tetapi dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan publik.

Dengan demikian, transformasi kehumasan dalam pelayanan publik digital perlu diarahkan pada komunikasi yang responsif, transparan, dialogis, partisipatif, dan berorientasi masyarakat. Teknologi digital hanya menjadi sarana; keberhasilan transformasi tetap bergantung pada bagaimana lembaga mengelola informasi, komunikasi, sumber daya manusia, dan tindak lanjut pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil studi pustaka, lembaga pemerintah perlu mengembangkan sistem komunikasi digital yang terintegrasi sehingga masyarakat memperoleh informasi yang konsisten melalui berbagai kanal. Pengelola kehumasan juga perlu meningkatkan kompetensi dalam komunikasi digital, pengelolaan media sosial, pelayanan publik, dan pengelolaan pengaduan. Setiap pertanyaan, aspirasi, maupun pengaduan masyarakat perlu memiliki mekanisme tindak lanjut yang jelas. Informasi pelayanan hendaknya disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana, akurat, dan mudah dipahami.

Untuk penelitian selanjutnya, kajian mengenai transformasi kehumasan dapat dikembangkan melalui penelitian lapangan dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga dapat diketahui secara

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

lebih mendalam bagaimana komunikasi digital pemerintah memengaruhi pengalaman, kepuasan, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

REFERENSI

Avery, E. J., & Graham, M. W. (2013). Political public relations and the promotion of participatory, transparent government through social media. International Journal of Strategic Communication, 7(4), 274–291. https://doi.org/10.1080/1553118X.2013.824885

Jia, Z., Liu, M., & Shao, G. (2019). Linking government social media usage to public perceptions of government performance: An empirical study from China. Chinese Journal of Communication, 12(1), 84–101. https://doi.org/10.1080/17544750.2018.1523802

Liu, B. F., & Horsley, J. S. (2007). The government communication decision wheel: Toward a public relations model for the public sector. Journal of Public Relations Research, 19(4), 377–393. https://doi.org/10.1080/10627260701402473

Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. Government Information Quarterly, 36(4), Article 101421. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421

Rahardja, Y. S. (2026). Transformasi digital dan perubahan pola komunikasi publik di era media sosial. Prosiding Seminar Nasional.

SP4N-LAPOR!. (n.d.). Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Trisilia, A. L., & Pebriana, R. (2023). Peran humas dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah melalui media sosial Instagram di Sekretariat DPRD Kota Lahat. Jurnal Studi Ilmu Komunikasi, 2(2), 1–9. https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/jsikom/article/view/17450