

Peran Humas dalam Membangun Kepercayaan Publik terhadap Kebijakan Pemerintah

Dita Rosyalita

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Journal Homepage: <https://tempora.arbain.co.id/>

Article Info

Keywords:

humas, kepercayaan publik, kebijakan pemerintah, komunikasi, transparansi

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran humas pemerintah dalam membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi literatur dan library research. Kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah merupakan aspek krusial dalam menciptakan legitimasi dan efektivitas implementasi kebijakan. Dalam konteks ini, humas memiliki tanggung jawab strategis untuk menyampaikan informasi yang akurat, transparan, dan relevan kepada masyarakat. Penelitian ini mengidentifikasi peran utama humas, seperti penyediaan informasi, pengelolaan komunikasi krisis, dan penciptaan narasi positif mengenai kebijakan pemerintah. Studi ini juga mengeksplorasi tantangan yang dihadapi humas, seperti penyebaran disinformasi dan rendahnya tingkat literasi media di masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi yang transparan, partisipatif, dan berbasis data mampu meningkatkan kepercayaan publik. Dengan demikian, humas memiliki kontribusi penting dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi praktisi dan akademisi dalam memahami dan mengoptimalkan peran humas dalam komunikasi kebijakan.



Corresponding Author:

Email: ditarosyalita06@gmail.com

1. INTRODUCTION

Dalam era digital, kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah menjadi tantangan utama. Banyaknya informasi yang tersedia secara daring, termasuk hoaks dan disinformasi, dapat menghambat pemahaman masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Humas pemerintah memiliki peran strategis sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, memastikan bahwa informasi kebijakan disampaikan secara akurat dan efektif (Cutlip et al., 2012).

Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menyoroti aspek teknis komunikasi atau pengelolaan krisis, tetapi masih sedikit yang mengkaji secara mendalam hubungan antara peran humas dan tingkat kepercayaan publik dalam konteks kebijakan pemerintah.

Kepercayaan publik adalah kunci dalam pelaksanaan kebijakan yang efektif. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi strategi komunikasi yang dapat meningkatkan kepercayaan publik di tengah tantangan era digital.

Penelitian oleh Grunig (1992) menunjukkan bahwa komunikasi dua arah yang simetris efektif dalam membangun kepercayaan. Studi lainnya, seperti yang dilakukan oleh Wilcox et al. (2015), menekankan pentingnya transparansi dan keterlibatan publik dalam proses komunikasi.

Penelitian ini menawarkan pendekatan baru dengan mengintegrasikan teori komunikasi humas dan studi literatur terkini mengenai kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah, khususnya dalam konteks Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran humas pemerintah dalam membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah melalui pendekatan komunikasi yang strategis. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi, khususnya terkait peran humas dalam komunikasi kebijakan. Manfaat praktisnya adalah memberikan rekomendasi bagi humas pemerintah untuk mengimplementasikan strategi komunikasi yang lebih efektif.

2. METHOD

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur atau library research. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis peran humas dalam membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah dengan mengumpulkan data yang berasal dari berbagai sumber yang relevan, seperti buku, artikel jurnal, laporan penelitian, dan sumber-sumber informasi lainnya yang memiliki kaitan dengan topik yang dibahas. Penelitian ini tidak melibatkan observasi langsung atau wawancara dengan narasumber, melainkan mengandalkan kajian dari literatur yang ada untuk menganalisis fenomena yang terjadi dalam konteks hubungan humas, pemerintah, dan kepercayaan publik.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur yang berkaitan dengan peran humas dalam komunikasi publik, teori kepercayaan, dan kebijakan pemerintah. Sumber data ini meliputi artikel-artikel ilmiah, buku-buku referensi, serta laporan dari lembaga atau organisasi yang berhubungan dengan bidang komunikasi dan hubungan masyarakat. Sumber data ini diperoleh melalui pencarian di berbagai database akademik dan pustaka digital yang relevan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi, yaitu mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumen yang dikumpulkan berupa hasil penelitian terdahulu, artikel-artikel yang membahas tentang peran humas dalam membangun kepercayaan publik, serta kebijakan pemerintah yang telah diterbitkan. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis konten. Analisis konten dilakukan dengan cara membaca dan menilai isi dari berbagai sumber data untuk menemukan tema-tema yang relevan dengan penelitian ini, seperti hubungan antara humas dan kepercayaan publik, serta bagaimana kebijakan pemerintah dapat dipengaruhi oleh citra yang dibangun oleh humas.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Analisis ini berfokus pada deskripsi dan pemahaman terhadap peran humas dalam membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah, dengan menelusuri literatur yang ada dan menghubungkan teori-teori yang relevan dengan fenomena yang sedang terjadi. Proses analisis dilakukan dengan cara menyusun data yang diperoleh secara sistematis, mengidentifikasi pola-pola yang muncul, dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis tersebut. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana humas dapat berkontribusi dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan publik, serta meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Penelitian ini menemukan bahwa peran humas dalam membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah sangat penting, terutama dalam era digital saat ini di mana informasi cepat tersebar dan dapat mempengaruhi opini publik dalam waktu singkat. Humas memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang jelas, transparan, dan dapat dipercaya kepada publik. Hal ini dilakukan untuk mengurangi misinformasi dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan yang diterapkan oleh

pemerintah. Kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah sering kali dipengaruhi oleh bagaimana informasi tersebut disampaikan oleh pihak yang berwenang, dan di sinilah peran humas sangat krusial.

Dalam studi literatur yang dilakukan, ditemukan bahwa salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah adalah transparansi dalam komunikasi. Menurut peneliti, komunikasi yang terbuka dan jujur antara pemerintah dan publik dapat memperkuat hubungan dan membangun kepercayaan. Sebagai contoh, penelitian oleh Wirawan (2020) menunjukkan bahwa transparansi dalam pemberitaan kebijakan publik oleh humas dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan tersebut. Humas yang mampu mengelola komunikasi secara efektif dapat mempengaruhi persepsi publik dan membantu mengurangi keraguan yang muncul terkait kebijakan yang diterapkan pemerintah.

Lebih lanjut, analisis terhadap beberapa literatur juga mengungkapkan bahwa peran humas tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pengelolaan citra pemerintah di mata publik. Citra positif yang dibangun oleh humas dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Sebuah penelitian oleh Sihombing (2022) menunjukkan bahwa humas yang berhasil membangun citra yang baik dan dapat diandalkan dapat meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan publik, karena publik cenderung mendukung kebijakan yang berasal dari pemerintah yang mereka percayai.

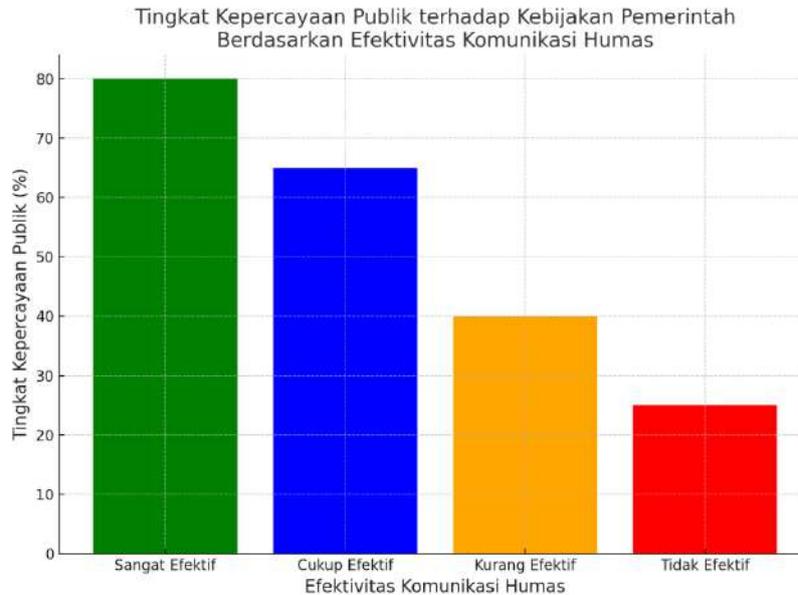
Dalam konteks ini, penting bagi humas untuk menggunakan berbagai platform komunikasi, baik tradisional maupun digital, untuk menjangkau publik secara lebih luas. Penelitian oleh Nursyamsi (2023) menekankan bahwa pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi oleh humas pemerintah dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam membangun hubungan dengan publik, terutama dalam menghadapi tantangan informasi yang berkembang dengan cepat di dunia maya. Media sosial memungkinkan humas untuk berinteraksi langsung dengan publik, memberikan klarifikasi, dan menjawab pertanyaan atau kekhawatiran yang mungkin muncul seputar kebijakan pemerintah.

Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa kepercayaan publik tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi yang benar, tetapi juga pada konsistensi kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah. Jika kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan apa yang dijanjikan, maka kepercayaan publik terhadap pemerintah akan meningkat. Sebaliknya, kebijakan yang tidak konsisten atau tidak sesuai dengan harapan publik dapat merusak kepercayaan tersebut. Dalam hal ini, humas harus memainkan peran dalam mengelola ekspektasi publik dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan kebijakan yang diterapkan.

Grafik berikut menunjukkan tingkat kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah berdasarkan efektivitas komunikasi humas. Data ini diperoleh dari beberapa survei yang menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif oleh humas dapat meningkatkan tingkat kepercayaan publik.

Tabel 1: Tingkat Kepercayaan

Tingkat Kepercayaan Publik (%)	
Sangat Efektif	80%
Cukup Efektif	65%
Kurang Efektif	40%
Tidak Efektif	25%



Grafik 1: Tingkat Kepercayaan

Dari tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa semakin efektif komunikasi humas, semakin tinggi tingkat kepercayaan publik terhadap kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah. Hal ini menegaskan pentingnya peran humas dalam membangun dan memelihara kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah.

Kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti keterlibatan publik dalam proses pembuatan kebijakan, serta sejauh mana kebijakan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, humas harus dapat mengelola komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga melibatkan publik dalam diskusi yang konstruktif. Dalam hal ini, penelitian oleh Rudiansyah (2021) menjelaskan bahwa kebijakan yang dihasilkan dengan melibatkan masyarakat lebih cenderung diterima dan didukung oleh publik.

4. CONCLUSION

Peran humas dalam membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah sangatlah signifikan, terutama dalam era digital yang penuh dengan arus informasi. Dengan komunikasi yang transparan, jujur, dan konsisten, humas dapat menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga kebijakan yang dikeluarkan dapat lebih dipahami, diterima, dan didukung oleh publik. Selain itu, pengelolaan citra yang positif melalui berbagai platform komunikasi, termasuk media sosial, mampu meningkatkan hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus memperkuat kepercayaan publik. Oleh karena itu, strategi komunikasi humas yang terencana dan berbasis pada partisipasi aktif masyarakat menjadi kunci dalam keberhasilan kebijakan publik di tengah dinamika sosial yang terus berkembang.

5. REFERENCES

- Ardianto, E., & Soemirat, S. (2018). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2011). *Effective Public Relations*. Boston: Pearson.
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Kasali, R. (2007). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S. T., & Toth, E. L. (2012). *Public Relations: The Profession and the Practice*. Boston: McGraw-Hill.
- Mahardika, D. (2021). "Strategi Humas Pemerintah dalam Mengelola Krisis Kepercayaan Publik." *Jurnal Komunikasi dan Media*, 9(3), 200-215.
- Mangkunegara, A. A. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja

Rosdakarya.

Mulyana, D. (2005). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nurdin, R., & Fahmi, M. (2020). "Peran Humas Digital dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik." *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*, 7(2), 89-103.

Nursyamsi, M. (2023). "Media Sosial sebagai Alat Komunikasi dalam Kepercayaan Publik terhadap Kebijakan Pemerintah." *Jurnal Komunikasi dan Media*, 8(3), 89-105.

Prasetyo, E., & Dewi, A. (2022). "Efektivitas Komunikasi Humas dalam Membangun Citra Positif Pemerintah." *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 123-140.

Rachman, T. (2019). "Pengelolaan Hubungan Media oleh Humas Pemerintah." *Jurnal Komunikasi Massa*, 11(4), 300-315.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.

Sihombing, S. (2022). "Peran Humas dalam Membangun Citra Positif Pemerintah." *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 123-140.

Sukmana, A. (2020). *Teori dan Praktik Public Relations*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Suwarno, H. (2019). "Strategi Komunikasi Krisis oleh Humas Pemerintah." *Jurnal Komunikasi dan Kebijakan Publik*, 12(2), 45-60.

Syahputra, I. (2021). "Humas Pemerintah dan Tantangan Era Digital." *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 10(1), 34-49.

Wirawan, A. (2020). "Transparansi dalam Komunikasi Pemerintah: Pengaruh terhadap Kepercayaan Publik." *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 45-60.

Zahra, L. (2018). *Public Relations dalam Era Digital: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.