

Strategi Komunikasi Humas DPRD Provinsi Banten dalam Merespons Krisis dan Memulihkan Kepercayaan Publik

Nabilah¹, Riyan Danie Syahrizal², Anugerah Tri Januarta³, Febianti Tri Muharomah⁴, Shafira Queen Nabila⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Bina Sarana Informatika, Jl. Kramat Raya No.98, Kwitang, Kec. Senen DKI Jakarta, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Histori Artikel

Dikirimkan:

6 Maret 2026

Direvisi:

15 Maret 2026

Diterima:

20 Maret 2026

Diterbitkan:

30 Maret 2026

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Humas DPRD Provinsi Banten dalam menghadapi krisis kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, serta analisis dokumen berupa siaran pers, konten media sosial, dan pemberitaan media. Analisis data dilakukan secara tematik melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas DPRD Provinsi Banten menerapkan strategi komunikasi melalui publikasi kinerja, pemanfaatan media lokal dan digital, serta komunikasi dialogis dengan masyarakat. Strategi tersebut dinilai cukup efektif dalam merespons krisis reputasi, meskipun masih terdapat persepsi publik terkait kurangnya transparansi dan kejelasan informasi. Penelitian ini menegaskan bahwa konsistensi antara pesan komunikasi dan tindakan nyata menjadi faktor kunci dalam membangun kembali kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Abstract - This study aims to analyze the communication strategies employed by the Public Relations Office of the Regional House of Representatives (DPRD) of Banten Province in addressing the crisis of public trust. This research adopts a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, non-participant observation, and document analysis, including press releases, social media content, and media coverage. The data were analyzed thematically through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing, supported by source and technique triangulation. The findings reveal that the Public Relations Office of the DPRD of Banten Province implements communication strategies through performance publication, utilization of local and digital media, and dialogic communication with the public. These strategies are considered fairly effective in responding to the reputation crisis, although there are still public perceptions regarding a lack of transparency and clarity of information. This study highlights that consistency between communicated messages and actual actions is a key factor in rebuilding public trust sustainably.

Kata Kunci

Strategi komunikasi,
Humas,
Krisis reputasi,
Kepercayaan publik,
DPRD Banten

Corresponding Author:

Nabilah, Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jl. Kramat Raya No.98, Kwitang, Kec. Senen DKI Jakarta, Indonesia, 10450, Email: nabilah.nbl@bsi.ac.id

PENDAHULUAN



Peran humas dalam lembaga pemerintahan semakin strategis di tengah meningkatnya tuntutan transparansi dan keterbukaan informasi publik. Kecepatan arus informasi di media digital membuat setiap isu dapat berkembang menjadi krisis apabila tidak dikelola dengan baik. Dalam konteks ini, humas tidak lagi berfungsi sebagai penyampai informasi semata, tetapi menjadi aktor strategis yang bertugas menjaga kredibilitas lembaga melalui komunikasi yang terencana dan responsif. Penelitian tentang manajemen isu di lembaga pemerintah menunjukkan bahwa humas harus mampu memantau isu secara terus-menerus, menyusun pesan yang jelas, dan memanfaatkan media digital untuk membangun narasi yang dipercaya publik. Pada lembaga legislatif daerah seperti DPRD, kemampuan ini menjadi semakin penting karena berbagai isu yang berkaitan dengan kebijakan, aspirasi warga, maupun dinamika politik dapat berkembang sangat cepat di ruang publik. Karena itu, Humas DPRD tidak hanya bertugas menyebarkan informasi, tetapi juga memegang peran strategis dalam menjaga stabilitas opini publik melalui respons komunikasi yang tepat, akurat, serta peka terhadap kondisi politik dan kebutuhan masyarakat daerah. Rachmawati (2023) dalam penelitiannya menegaskan bahwa kemampuan humas dalam melakukan issue scanning menjadi langkah awal untuk mencegah krisis berkembang lebih besar.

Dalam situasi krisis, transparansi dan kecepatan respons menjadi elemen kunci. Irhamdhika et al. (2025) menemukan bahwa keterlambatan klarifikasi justru memperburuk sentimen publik dan memunculkan ketidakpercayaan terhadap lembaga pemerintah. Serta respons humas dalam menghadapi krisis juga memiliki peran signifikan dalam menjaga stabilitas reputasi lembaga. Penelitian Irhamdhika et al. (2025) menunjukkan bahwa krisis kepercayaan publik biasanya diperburuk oleh lambatnya klarifikasi serta ketidaktepatan pesan yang dikeluarkan pemerintah. Dalam situasi seperti itu, humas harus mampu bertindak cepat melalui strategi komunikasi krisis yang meliputi klarifikasi faktual, pbingkaian ulang (reframing) narasi, serta penggunaan kanal komunikasi resmi untuk meredam distorsi informasi. Kemampuan humas memberikan respons awal yang tepat dapat mengurangi ruang spekulasi publik, sekaligus memulihkan citra lembaga pasca krisis.

Selain itu, kemampuan humas dalam menjaga relasi dengan media serta publik menjadi komponen strategis dalam merespons krisis yang berkembang di ruang digital. Penelitian Segarwati & Rakhmaniar (2021) tentang strategi komunikasi Humas Pemerintah Kota Bandung dalam menangani krisis pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa humas perlu melakukan penataan pesan secara sistematis dari tahap awal hingga akhir krisis. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa strategi komunikasi krisis pada humas pemerintah dimulai dengan membangun pemahaman internal tentang krisis yang terjadi. Segarwati & Rakhmaniar (2021) menegaskan bahwa tahap awal penanganan krisis bergantung pada kemampuan humas memetakan situasi secara akurat sebelum menyusun langkah komunikasi. Setelah itu, humas menyampaikan pesan dan memberikan edukasi kepada masyarakat untuk membantu membentuk persepsi yang benar, sebagaimana dijelaskan kembali oleh penelitian yang sama bahwa penyampaian informasi terstruktur berperan penting dalam menjaga konsistensi pesan kepada publik. Tahap akhirnya adalah memulihkan citra dan reputasi lembaga melalui komunikasi yang lebih berkualitas dan kerja sama yang baik dengan media. Praktik ini menunjukkan bahwa humas tidak sekadar menyebarkan informasi, tetapi juga merancang dan menjalankan strategi komunikasi yang cepat dan tepat agar dampak krisis terhadap kepercayaan publik bisa diminimalkan. Temuan Reza Irwansyah Rezeki et al. (2023) juga memperkuat pentingnya strategi komunikasi berbasis digital dalam merespons krisis. Pemerintahan daerah yang memanfaatkan media sosial untuk penyampaian klarifikasi, pemantauan sentimen, serta dialog langsung dengan masyarakat terbukti lebih mampu mengendalikan eskalasi krisis. Bagi Humas DPRD Provinsi Banten, pemanfaatan kanal digital bukan hanya sebagai media publikasi, tetapi juga sebagai alat deteksi dini untuk memahami persepsi publik secara real-time.

Dalam upaya membangun dan memperkuat kepercayaan publik, sejumlah penelitian terkini menunjukkan bahwa strategic public relations tidak semata-mata berorientasi pada penyampaian informasi, melainkan juga menekankan pentingnya transparansi serta pengembangan inovasi komunikasi yang bersifat partisipatif. Agus Kurniawan et al. (2023) menemukan bahwa strategic public relations yang dirancang dengan prinsip transparansi dan interaksi aktif melalui kanal digital seperti platform pengaduan online dapat membangun legitimasi dan citra positif pemerintahan, sehingga memperkuat kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa praktik kehumasan perlu mengintegrasikan pendekatan komunikasi konvensional dengan keterlibatan digital guna menjangkau publik yang semakin mengharapkan informasi yang cepat, tepat, dan dapat dipercaya. Selain itu, literatur komunikasi organisasi

menekankan pentingnya preparasi dan kesiapsiagaan komunikasi strategis dalam menghadapi isu dan krisis. Menurut Laajalahti et al. (2016) Komunikasi krisis menuntut organisasi untuk membangun komunikasi yang terbuka dan melibatkan pemangku kepentingan agar respons terhadap krisis dapat diterima dan dipercaya oleh publik. Kajian ini menggarisbawahi bahwa humas tidak hanya terlibat dalam respons krisis, tetapi juga dalam issue anticipation yang sistematis sebagai bagian dari strategi reputasi organisasi.

Meskipun sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas komunikasi krisis dalam lembaga pemerintahan, sebagian besar kajian masih lebih banyak menyoroti strategi komunikasi yang dilakukan oleh lembaga eksekutif, seperti pemerintah daerah atau kementerian. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji strategi komunikasi krisis pada lembaga legislatif daerah, terutama DPRD, masih tergolong terbatas. Selain itu, banyak penelitian terdahulu lebih berfokus pada komunikasi kebijakan atau praktik media relations secara umum. Kajian yang secara khusus menganalisis bagaimana humas DPRD merespons krisis reputasi serta upaya yang dilakukan untuk membangun kembali kepercayaan publik masih relatif jarang dilakukan.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas DPRD Provinsi Banten dalam merespons krisis reputasi lembaga melalui pendekatan pemulihan citra (*image restoration strategy*). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terkait pola komunikasi krisis yang terjadi pada lembaga legislatif daerah. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang komunikasi pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara lembaga legislatif dan masyarakat di tingkat daerah. Dengan demikian, fokus penelitian ini semakin menekankan bahwa strategi komunikasi humas yang terencana, adaptif, dan berbasis data merupakan faktor sentral dalam menentukan efektivitas respons mereka terhadap krisis serta kemampuan lembaga memulihkan kepercayaan publik..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretatif yang memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi makna dari para aktor yang terlibat di dalamnya. Paradigma ini menekankan pemahaman mendalam terhadap proses, pengalaman, dan interpretasi subjek penelitian dalam menghadapi suatu fenomena sosial. Dalam konteks penelitian ini, paradigma interpretatif digunakan untuk memahami bagaimana Humas DPRD Provinsi Banten memaknai krisis kepercayaan publik, merespons dinamika opini masyarakat, serta merancang strategi komunikasi yang dianggap paling sesuai dengan kondisi sosial dan politik daerah. Paradigma ini relevan digunakan dalam penelitian komunikasi pemerintahan karena memungkinkan peneliti menggali realitas komunikasi humas secara kontekstual dan tidak terlepas dari lingkungan organisasi serta relasi dengan publik dan media (Rachmawati, 2023). Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena penelitian berfokus pada pengungkapan proses, strategi, dan praktik komunikasi Humas DPRD Provinsi Banten dalam merespons krisis dan memulihkan kepercayaan publik, bukan pada pengukuran variabel secara statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai cara humas menyusun pesan, membangun hubungan dengan media, serta menyesuaikan strategi komunikasi dengan kondisi krisis yang berkembang. Pendekatan kualitatif dinilai tepat untuk penelitian komunikasi krisis di lingkungan pemerintahan karena mampu menangkap kompleksitas fenomena komunikasi yang bersifat dinamis dan kontekstual (Reza Irwansyah Rezeki et al., 2023).

Penggunaan teori Strategi Pemulihan Citra (*Image Restoration Theory*) sebagai landasan teoretis dalam menganalisis strategi komunikasi Humas DPRD Provinsi Banten. Teori ini menjelaskan bahwa organisasi yang menghadapi krisis reputasi perlu melakukan upaya komunikasi yang terencana untuk memperbaiki citra dan memulihkan kepercayaan publik. Dalam penelitian ini, teori pemulihan citra digunakan untuk memahami bagaimana humas menyusun klarifikasi, menekankan transparansi, serta menunjukkan komitmen kelembagaan melalui pesan komunikasi dan tindakan nyata. Penggunaan teori ini sejalan dengan kajian komunikasi krisis pemerintahan yang menempatkan pemulihan citra sebagai bagian penting dari manajemen krisis dan pengelolaan reputasi lembaga publik (Segarwati & Rakhmaniar, 2021).

Studi kasus berfokus pada Humas DPRD Provinsi Banten sebagai unit analisis. Studi kasus dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam satu kasus tertentu, yaitu strategi komunikasi humas dalam menghadapi krisis kepercayaan publik di lembaga legislatif daerah. Melalui desain studi kasus, peneliti dapat menelusuri praktik komunikasi humas secara komprehensif, mulai dari publikasi kegiatan lembaga,

pengelolaan hubungan dengan media, hingga respons terhadap aksi demonstrasi dan isu publik. Desain penelitian menggunakan pendekatan studi kasus karena memungkinkan peneliti memahami fenomena komunikasi secara utuh dalam konteks sosial, politik, dan budaya lokal yang melingkupinya (Wulandari et al., 2025). Penelitian ini dilakukan di Sekretariat DPRD Provinsi Banten yang dilaksanakan pada periode Januari hingga Maret 2025. Subjek penelitian meliputi pejabat atau staf Humas DPRD, pihak internal yang terlibat dalam kegiatan komunikasi, serta masyarakat sebagai penerima informasi publik. Dalam penelitian ini, terdapat empat informan yang terlibat, yaitu satu informan yang berasal dari internal Humas DPRD Provinsi Banten serta tiga informan dari kalangan masyarakat. Informan dari masyarakat dipilih untuk merepresentasikan perspektif publik terhadap strategi komunikasi yang dilakukan oleh lembaga. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih pihak-pihak yang dianggap memiliki keterlibatan langsung dalam penanganan isu krisis dan pengelolaan komunikasi di DPRD Provinsi Banten. Karena mereka dapat memberikan informasi yang kaya dan relevan terkait dengan fenomena yang diteliti (Adrijana Biba Starman, 2013). Pilihan purposive sampling didukung oleh praktik dalam studi komunikasi pemerintahan bahwa informan dipilih berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terkait strategi komunikasi yang dikaji (Sri Utami Nurhasanah & Sarah Fitriyani, 2024).

Pengumpulan dan Teknik Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi strategis dari praktisi humas. Wawancara mendalam digunakan untuk mendapatkan informasi strategis dari praktisi humas, karena wawancara memungkinkan peneliti memperoleh data primer secara langsung dari sumber yang memahami fenomena penelitian (Rahardjo, 2025).
2. Observasi non-partisipatif terhadap kegiatan komunikasi resmi (konferensi pers, publikasi digital), Analisis dokumen seperti siaran pers, konten media sosial, dan pemberitaan terkait. Observasi non-partisipatif merupakan metode pengumpulan data di mana peneliti tidak terlibat secara langsung dengan partisipan yang diamati. (Lisa M. Given, 2008)
3. Strategi penggabungan wawancara, observasi, dan dokumentasi sudah banyak digunakan dalam penelitian komunikasi krisis dan PR pemerintahan untuk mendapatkan gambaran komprehensif dari berbagai perspektif (Zimal & Aysar, 2021).

Pada penelitian ini menggunakan analisis tematik yang terintegrasi dengan model analisis interaktif, di mana data direduksi, disajikan, dan selanjutnya ditarik kesimpulan untuk diverifikasi. Proses analisis diawali dengan reduksi data, yaitu menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar sesuai dengan fokus penelitian, khususnya yang berkaitan dengan strategi komunikasi dan respons krisis Humas DPRD Provinsi Banten. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan kategori tematik untuk memudahkan pemahaman terhadap pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul dalam praktik komunikasi kehumasan. Tahap akhir penelitian berupa penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus melalui penafsiran makna data dan pengaitannya dengan tujuan serta kerangka konseptual penelitian. Kesimpulan tersebut selanjutnya diverifikasi melalui triangulasi sumber dan teknik untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas temuan. Pendekatan analisis ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi tema-tema utama secara komprehensif mengenai strategi komunikasi Humas DPRD Provinsi Banten dalam merespons krisis dan memulihkan kepercayaan publik. Analisis tematik dan langkah analisis interaktif juga dibahas sebagai metode efektif dalam studi komunikasi pemerintahan dan krisis, terutama pada penelitian yang melakukan triangulasi antar sumber data wawancara, observasi, dan dokumen (Putra & Fachruddin, 2024).

Melalui penerapan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu dengan melakukan perbandingan dan pengecekan silang antara data yang diperoleh dari wawancara, observasi, serta dokumentasi. Menurut Fikri et al. (2025) keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen, karena triangulasi dilakukan untuk menguji kredibilitas data dari berbagai sudut pandang sehingga temuan penelitian menjadi lebih valid dan dapat

dipertanggungjawabkan (menurut penelitian tentang keabsahan data kualitatif di Jurnal Pendidikan Tambusai). Melalui triangulasi, peneliti dapat memastikan data yang diperoleh memiliki tingkat konsistensi dan kredibilitas yang baik, sehingga temuan penelitian menjadi lebih kuat. Triangulasi sumber dan metode juga merupakan prosedur umum yang digunakan dalam penelitian kualitatif agar menemukan keterkaitan data yang kredibel dalam studi komunikasi pemerintahan (Setiawati et al., n.d.).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dijalankan oleh Humas DPRD Provinsi Banten dalam merespons krisis kepercayaan publik dibangun berdasarkan prinsip-prinsip Strategi Pemulihan Citra (Image Restoration Strategy). Pendekatan ini menempatkan upaya komunikasi bukan hanya sebagai respons terhadap tekanan publik, tetapi sebagai proses sistematis untuk memperbaiki persepsi dan memulihkan legitimasi lembaga di mata masyarakat. Keterbukaan informasi dan komunikasi yang konsisten dari pemerintah melalui media massa dan platform digital berhubungan positif dengan tingkat kepercayaan publik, karena informasi yang transparan memungkinkan publik untuk memahami dan mengevaluasi tindakan pemerintah secara lebih efektif (Fitria & Aprilyandi, 2025). Dalam konteks ini, humas DPRD tidak semata-mata berfokus pada klarifikasi isu, melainkan mengombinasikan pengelolaan pesan, publikasi kinerja, serta tindakan nyata anggota dewan sebagai bentuk tanggung jawab institusional. Strategi pemulihan citra tersebut tercermin melalui penyampaian informasi yang menekankan komitmen DPRD terhadap transparansi, keterbukaan terhadap kritik, serta konsistensi antara pesan komunikasi dan praktik kelembagaan. Dengan demikian, upaya pemulihan citra yang dilakukan tidak hanya bersifat simbolik, tetapi diarahkan pada pembentukan kembali kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Tabel 1. Tabulasi Hasil Wawancara

| No | Informan | Pernyataan | Keterangan |
|----|----------|---|-------------------|
| 1. | Tedo | "Kita mempublikasikan kinerja para dewan dengan cara bekerja sama dengan media lokal seperti Banten TV" | Humas DRPD Banten |
| 2. | Andri | "Seperti yang saya rasakan dan saya liat strategi Humas DRPD itu sangat efektif yah karna langsung sampai di masyarakat karna saya pribadi juga merasakan manfaat dari strategi tersebut" | Wiraswasta |
| 3. | Zidane | "Kalau saya merasa strategi Humas DRPD kurang jelas, kurang transparan, dan saya tidak tahu menahu soal strateginya jadi saya rasa kurang ada manfaatnya dalam strateginya" | Warga Banten |
| 4. | Regina | "Kalau menurut saya sih yaudah setuju- setuju aja, hasil nya apa saya mah ikut aja" | Warga Banten |

Sumber: Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan terhadap informan internal dan perwakilan masyarakat, diketahui bahwa Humas DPRD Provinsi Banten menerapkan strategi komunikasi dalam merespons krisis kepercayaan publik melalui publikasi kinerja anggota dewan dengan melibatkan media lokal sebagai mitra penyebaran informasi. Sebagian masyarakat menilai strategi ini cukup efektif karena aktivitas dan program DPRD dapat diketahui secara langsung serta dirasakan manfaatnya. Namun demikian, terdapat pula pandangan kritis yang menyebutkan bahwa strategi komunikasi tersebut masih belum optimal, terutama dari sisi transparansi dan kejelasan informasi, sehingga belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh masyarakat. Perbedaan pandangan ini menunjukkan bahwa upaya pemulihan citra DPRD telah berjalan, tetapi masih membutuhkan penguatan dalam hal keterbukaan informasi dan pendekatan komunikasi yang lebih inklusif agar dapat menjangkau berbagai lapisan publik secara merata. Temuan ini sejalan dengan konsep Image Restoration Theory yang menyatakan bahwa organisasi yang menghadapi krisis reputasi perlu menunjukkan konsistensi antara pesan komunikasi dan tindakan nyata organisasi untuk membangun kembali legitimasi public (Coombs, 2007). Dengan demikian, strategi komunikasi humas tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian informasi kepada publik, tetapi juga sebagai upaya untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat melalui keterbukaan informasi serta keterlibatan publik dalam proses komunikasi.

1. Publikasi Kegiatan DPRD melalui Televisi Lokal dalam Praktik Komunikasi Publik Daerah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa publikasi kegiatan DPRD Provinsi Banten melalui media televisi lokal menjadi salah satu strategi komunikasi yang paling menonjol dan konsisten dalam membangun hubungan antara lembaga legislatif dan masyarakat. Televisi lokal dipahami bukan sekadar sebagai saluran penyebaran informasi, melainkan sebagai ruang komunikasi publik yang memiliki kedekatan sosial dan kultural dengan masyarakat Banten. Kedekatan ini memungkinkan pesan-pesan DPRD disampaikan dalam bahasa, konteks, dan sudut pandang yang lebih relevan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Kedekatan sosiologis antara televisi lokal dan masyarakat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap informasi yang disampaikan. Masyarakat cenderung lebih menerima informasi dari media yang dianggap "dekat" dan memahami realitas lokal dibandingkan media nasional yang seringkali menyajikan isu secara umum dan kurang kontekstual. Dalam kondisi ini, televisi lokal berfungsi sebagai perpanjangan tangan komunikasi DPRD kepada masyarakat, sekaligus sebagai mediator antara kepentingan lembaga dan kebutuhan informasi publik.

Publikasi kegiatan DPRD dilakukan secara berkelanjutan dan mencakup berbagai aspek kerja lembaga. Agenda-agenda seperti rapat paripurna, pembahasan rancangan peraturan daerah, fungsi pengawasan terhadap kebijakan pemerintah daerah, kunjungan kerja komisi, hingga kegiatan reses anggota dewan menjadi konten utama yang disampaikan kepada publik. Keberagaman konten ini menunjukkan bahwa DPRD tidak hanya menonjolkan momen-momen simbolik, tetapi juga proses kerja sehari-hari yang sering kali luput dari perhatian masyarakat. Penyajian proses kerja lembaga secara terbuka memiliki implikasi penting terhadap transparansi dan akuntabilitas. Masyarakat tidak hanya melihat hasil kebijakan, tetapi juga memahami dinamika internal lembaga dalam merumuskan keputusan. Transparansi semacam ini penting dalam konteks kepercayaan publik terhadap lembaga politik, yang seringkali dipersepsikan tertutup dan elitis. Dengan membuka proses kerja kepada publik melalui media, DPRD berupaya meruntuhkan jarak psikologis antara lembaga dan masyarakat.

Selain itu, publikasi kegiatan DPRD melalui televisi lokal juga berfungsi sebagai sarana pembentukan citra kelembagaan. Citra yang dibangun bukan semata citra personal anggota dewan, melainkan citra institusional DPRD sebagai lembaga yang aktif, responsif, dan bekerja untuk kepentingan masyarakat. Citra institusional ini penting dalam menjaga legitimasi DPRD di tengah dinamika politik lokal yang sering diwarnai kritik dan ketidakpercayaan public (Nadhila et al., 2024).

2. Media Lokal dan Pembentukan Agenda Publik di Tingkat Daerah

Intensitas pemberitaan kegiatan DPRD melalui televisi lokal berkontribusi pada pembentukan agenda publik di tingkat daerah. Media memiliki peran strategis dalam membentuk perhatian publik dengan menonjolkan isu-isu tertentu melalui intensitas dan pengulangan pemberitaan, penempatan isu, dan penekanan tertentu dalam narasi berita. Ketika aktivitas DPRD diberitakan secara rutin, isu-isu legislasi, pengawasan, dan representasi masyarakat menjadi bagian dari diskursus publik yang terus berkembang. Dalam konteks ini, televisi lokal tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk kerangka berpikir masyarakat mengenai peran dan fungsi DPRD. Pemberitaan yang konsisten mengenai kegiatan DPRD membantu masyarakat memahami bahwa lembaga legislatif tidak hanya muncul saat momentum politik tertentu, tetapi bekerja secara terus-menerus dalam menjalankan tugasnya. Pemahaman ini berpengaruh terhadap persepsi publik mengenai kinerja dan relevansi DPRD dalam kehidupan politik daerah.

Peran agenda setting media lokal menjadi semakin penting dalam situasi krisis. Ketika muncul isu negatif atau aksi demonstrasi yang melibatkan DPRD, media lokal memiliki posisi strategis dalam mendingkai peristiwa tersebut. Pemberitaan yang berimbang antara kritik masyarakat dan penjelasan lembaga membantu mencegah terbentuknya opini publik yang sepenuhnya negatif. Strategi ini bukan dimaksudkan untuk mengaburkan persoalan, melainkan untuk memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai situasi yang terjadi. Melalui pemberitaan kegiatan DPRD yang tetap berjalan di tengah krisis, media lokal turut menunjukkan bahwa lembaga legislatif tidak berhenti bekerja meskipun menghadapi tekanan publik. Narasi semacam ini berkontribusi pada stabilisasi opini publik dan mencegah eskalasi sentimen negatif yang berlebihan (Reza Irwansyah Rezeki et al., 2023).

3. Hubungan Media dan Peran Strategis Humas DPRD

Hubungan antara Humas DPRD Provinsi Banten dan media televisi lokal dibangun sebagai relasi jangka panjang yang didasarkan pada prinsip saling percaya dan profesionalisme. Humas tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai pengelola hubungan dengan media. Penyediaan data yang akurat, akses terhadap narasumber yang relevan, serta kesiapan memberikan klarifikasi menjadi bagian dari praktik komunikasi yang dijalankan. Hubungan media yang baik memberikan keuntungan strategis, terutama dalam situasi krisis. Ketika terjadi demonstrasi atau muncul isu sensitif yang berpotensi merusak citra DPRD, humas dapat dengan cepat menjalin komunikasi dengan media untuk menyampaikan penjelasan resmi. Media yang telah memiliki hubungan baik dengan lembaga cenderung memberikan ruang yang proporsional bagi klarifikasi tersebut, sehingga pemberitaan tidak didominasi oleh satu sudut pandang saja.

Pendekatan ini menunjukkan bahwa media relations merupakan bagian integral dari strategi komunikasi krisis. Keberhasilan humas dalam mengelola hubungan media berpengaruh langsung terhadap kualitas pemberitaan dan persepsi publik terhadap DPRD. Dalam konteks ini, humas tidak hanya bertindak reaktif, tetapi juga proaktif dalam menjaga alur komunikasi antara lembaga dan masyarakat.

4. Publikasi Multiplatform dan Penyesuaian terhadap Perubahan Pola Konsumsi Media

Selain mengandalkan televisi lokal, Humas DPRD Provinsi Banten juga memanfaatkan platform digital sebagai bagian dari strategi komunikasi publik. Tayangan kegiatan DPRD yang disiarkan melalui televisi kemudian disebarluaskan kembali melalui media sosial dan portal daring. Pendekatan ini memungkinkan pesan yang sama menjangkau segmen masyarakat yang lebih luas dengan karakteristik yang beragam. Perubahan pola konsumsi media masyarakat menuntut humas untuk menyesuaikan strateginya. Kelompok usia muda cenderung lebih aktif mengakses informasi melalui media digital, sementara kelompok usia dewasa masih menjadikan televisi sebagai sumber utama informasi. Dengan memanfaatkan kedua saluran tersebut, DPRD berupaya memastikan bahwa pesan komunikasi dapat diterima oleh berbagai lapisan masyarakat tanpa menciptakan kesenjangan informasi.

Pendekatan multiplatform juga memungkinkan pesan DPRD disampaikan secara berulang dalam format yang berbeda. Pengulangan pesan melalui berbagai kanal memperkuat daya ingat publik terhadap informasi yang disampaikan dan meningkatkan peluang pesan tersebut dipahami dengan baik. Dalam konteks komunikasi krisis, pengulangan pesan yang konsisten penting untuk menghindari kesalahpahaman dan distorsi informasi (Aries, 2024).

5. Publikasi sebagai Upaya Pencegahan Krisis dan Pengelolaan Isu

Publikasi kegiatan DPRD tidak hanya berfungsi sebagai respons terhadap krisis, tetapi juga sebagai langkah pencegahan. Informasi yang disampaikan secara rutin membantu mengurangi ruang bagi spekulasi dan rumor yang dapat berkembang menjadi isu negatif. Masyarakat yang memperoleh informasi langsung dari sumber resmi cenderung lebih kritis terhadap informasi yang tidak jelas sumbernya. Dalam perspektif manajemen isu, publikasi yang konsisten memungkinkan humas memantau respons publik terhadap berbagai kebijakan dan aktivitas DPRD. Respons tersebut dapat menjadi indikator awal terhadap isu-isu yang berpotensi berkembang menjadi krisis. Dengan demikian, humas memiliki kesempatan untuk mengambil langkah antisipatif sebelum situasi memburuk. Pendekatan preventif ini menunjukkan bahwa komunikasi publik DPRD tidak semata-mata bersifat reaktif. Sebaliknya, komunikasi dijalankan sebagai proses berkelanjutan yang bertujuan menjaga stabilitas hubungan antara lembaga dan masyarakat.

6. Komunikasi Dialogis dalam Menghadapi Aksi Demonstrasi

Ketika terjadi aksi demonstrasi, DPRD Provinsi Banten mengedepankan pendekatan komunikasi dialogis dengan mendengarkan tuntutan masyarakat secara langsung. Humas DPRD berperan sebagai fasilitator komunikasi antara massa aksi dan pimpinan atau anggota dewan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa DPRD tidak memandang kritik sebagai ancaman, melainkan sebagai bagian dari dinamika demokrasi. Mendengarkan aspirasi masyarakat dalam situasi demonstrasi memiliki dampak penting terhadap pengelolaan konflik. Dengan memberikan ruang dialog, DPRD berupaya menurunkan ketegangan dan mencegah eskalasi konflik. Pendekatan ini juga memperkuat citra DPRD sebagai lembaga yang terbuka dan responsif terhadap aspirasi publik.

7. Keterlibatan Langsung Anggota Dewan dan Konsistensi Tindakan

Keterlibatan langsung anggota dewan yang turun ke lapangan menjadi elemen penting dalam strategi pemulihan kepercayaan publik. Kehadiran anggota dewan di tengah masyarakat memberikan bukti konkret bahwa komunikasi DPRD tidak berhenti pada tataran wacana, tetapi diwujudkan dalam tindakan nyata. Interaksi langsung ini memperkuat hubungan emosional antara DPRD dan masyarakat. Informasi yang diperoleh dari lapangan menjadi bahan penting dalam proses pengambilan kebijakan. Dari perspektif komunikasi, konsistensi antara pesan yang disampaikan melalui media dan tindakan nyata di lapangan memperkuat kredibilitas lembaga. Ketidaksiuaian antara pesan dan tindakan justru berpotensi merusak kepercayaan public (Yusril Sudirman & Yahya, 2022).

8. Integrasi Media, Dialog, dan Tindakan sebagai Strategi Komunikasi Holistik

Efektivitas strategi komunikasi Humas DPRD Provinsi Banten terletak pada integrasi antara publikasi media, komunikasi dialogis, dan tindakan nyata anggota dewan. Ketiga unsur ini saling melengkapi dan membentuk strategi komunikasi yang holistik dan berkelanjutan. Media membangun persepsi publik, dialog menumbuhkan kepercayaan, dan tindakan nyata memberikan bukti konkret atas komitmen lembaga. Pendekatan integratif ini menunjukkan bahwa komunikasi krisis di lingkungan lembaga legislatif daerah tidak dapat dilakukan secara parsial. Keberhasilan komunikasi bergantung pada konsistensi antara pesan, proses, dan tindakan nyata yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi Humas DPRD Provinsi Banten memiliki peran penting dalam merespons krisis dan membangun kembali kepercayaan publik. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya implikasi praktis bahwa lembaga legislatif daerah perlu mengembangkan strategi komunikasi krisis yang lebih terpadu. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penguatan hubungan dengan media, peningkatan keterbukaan informasi kepada publik, serta penerapan komunikasi dialogis yang melibatkan masyarakat. Melalui pendekatan komunikasi yang terencana, pemanfaatan media lokal dan digital, serta komunikasi dialogis dengan masyarakat, humas berupaya menjaga keterbukaan informasi dan meredam dampak krisis terhadap citra lembaga. Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh penyampaian pesan, tetapi juga oleh konsistensi antara informasi yang disampaikan, tindakan nyata anggota dewan, dan respons terhadap aspirasi masyarakat. Dengan demikian, strategi komunikasi yang adaptif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik menjadi kunci bagi lembaga legislatif daerah dalam menjaga legitimasi dan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji strategi komunikasi krisis pada lembaga legislatif di daerah lain atau menggunakan pendekatan komparatif. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai praktik komunikasi pemerintahan dalam menghadapi krisis reputasi.

REFERENSI

- Adrijana Biba Starman. (2013). The case study as a type of qualitative research.
- Agus Kurniawan, Suparto Wijoyo, Fendy Suhariadi, & Mia Amiati. (2023). Strategic Public Relations for Strengthening Public Trust in Government.
- Aries, A. (2024). Strategic Communication of Local Government. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 216–227. <https://doi.org/10.30656/lontar.v12i1.8216>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Fikri, M. H., Murhayati, S., & Darmawan, R. (2025). Kebebasan Data dalam Penelitian Kualitatif.
- Fitria, N. J. L., & Aprilandi, F. (2025). The Influence of Public Information Disclosure and the Use of Social Media by the Probolinggo City Government on Public Trust in Probolinggo City. *Journal Governance Society*, 2(1), 48–61. <https://doi.org/10.69812/jgs.v2i1.158>
- Irhamdhika, G., Iman, N., Hidayah, E., Ariska, Y., Ningtyas, A., & Sari, A. (2025). Krisis Kepercayaan Publik:

- Fenomena #Kaburajadulu Dan Peran Humas Pemerintah Dalam Merespons Cancel Culture (Vol. 6).
- Laajalahti, A., Hyvärinen, J., & Vos, M. (2016). Crisis communication competence in co-producing safety with citizen groups. *Social Sciences*, 5(1). <https://doi.org/10.3390/socsci5010013>
- Lisa M. Given. (2008). Williams-Nonparticipantobservation.
- Nadhila, F., Ningrum, R. S., Shafarina, J. F., & Anggrayni, D. (2024). Peran Humas dalam Mempublikasikan Kegiatan DPRD Kota Bogor Melalui Media Sosial Instagram. *Komunika: Journal of Communication Science and Islamic Dakwah*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.32832/komunika.v8i1.11488>
- Putra, R., & Fachruddin, S. (2024). Regional Government Public Relations Communication Model in Handling Hoax Information during the Pandemic. *Indonesian Journal of Community Services*, 3(2), 124–131. <https://doi.org/10.47540/ijcs.v3i2.1617>
- Rachmawati, F. (2023a). Strategi Humas Pemerintah Dalam Pengelolaan Manajemen Isu Di Era Post Truth. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 114–127. <https://doi.org/10.21009/communicology.031.08>
- Rachmawati, F. (2023b). Strategi Humas Pemerintah Dalam Pengelolaan Manajemen Isu Di Era Post Truth. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 114–127. <https://doi.org/10.21009/communicology.031.08>
- Rahardjo, M. (2025). Metode Penelitian Studi Kasus.
- Reza Irwansyah Rezeki, S., Magdalena Wuysang, J., Hidayat, M., Rizky Wulandari, E., Teguh Setiadi, M., & Tinggi Ilmu Komunikasi Almamater Wartwan Surabaya, S. (2023a). MINISTRATE Communication Management in Local Government: Crisis Communication Strategies and Public Relations. In *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah* (Vol. 5, Number 3).
- Reza Irwansyah Rezeki, S., Magdalena Wuysang, J., Hidayat, M., Rizky Wulandari, E., Teguh Setiadi, M., & Tinggi Ilmu Komunikasi Almamater Wartwan Surabaya, S. (2023b). MINISTRATE Communication Management in Local Government: Crisis Communication Strategies and Public Relations. In *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah* (Vol. 5, Number 3).
- Reza Irwansyah Rezeki, S., Magdalena Wuysang, J., Hidayat, M., Rizky Wulandari, E., Teguh Setiadi, M., & Tinggi Ilmu Komunikasi Almamater Wartwan Surabaya, S. (2023c). MINISTRATE Communication Management in Local Government: Crisis Communication Strategies and Public Relations. In *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah* (Vol. 5, Number 3).
- Segarwati, Y., & Rakhmaniar, A. (2021a). Strategi Humas Pemerintah Kota Bandung dalam Menangani Krisis Pandemi Covid-19 (Vol. 3, Number 2).
- Segarwati, Y., & Rakhmaniar, A. (2021b). Strategi Humas Pemerintah Kota Bandung dalam Menangani Krisis Pandemi Covid-19 (Vol. 3, Number 2).
- Setiawati, R., Rojiati, U., Raden, U., Lampung, I., Endro, J., Sukarame, S., & Lampung, B. (n.d.). CRISIS COMMUNICATION AND SOCIAL MEDIA: STRATEGY FOR THE MAYOR OF BANDAR LAMPUNG @EVA_DWIANA. Retrieved <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/komunika>
- Sri Utami Nurhasanah, & Sarah Fitriyani. (2024). Public Response To Media Relations Strategies Amidst COVID-19 Crisis. *MASMAN: Master Manajemen*, 2(1), 206–215. <https://doi.org/10.59603/masman.v2i1.375>
- Wulandari, E., Arivia, A. F., Saragih, A., Tinggi, S., Islam, A., & Pematangsiantar, U. (2025). DESAIN PENELITIAN STUDI KASUS DALAM METODOLOGI KUALITATIF.
- Yusril Sudirman, M., & Yahya, M. (2022). Strategi Humas DPRD Kota Makassar dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO)*, 4, 29–36.
- Zimal, L. A., & Aysar, A. A. (2021). Public Relations Strategy Analysis Crisis Communications. *Journal La Sociale*, 2(3), 1–8. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v2i3.388>