

## **Public Trust Matters: Peran Humas DPRD Kabupaten Seluma Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Melalui Instagram**

## **Public Trust Matters: The Role Of DPRD Seluma Public Relations In Enhancing Public Trust Through Instagram**

Yeyen Indriasari <sup>1</sup>, Dilmai Putra <sup>2</sup>, Maryaningsih <sup>3</sup>

<sup>123)</sup> *Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu*

Email: <sup>1)</sup> [indriasariyeyen@gmail.com](mailto:indriasariyeyen@gmail.com)

### **How to Cite :**

Indriasari. Y., Putra. D., Maryaningsih. (2026). Public Trust Matters: Peran Humas Dprd Kabupaten Seluma Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Melalui Instagram. *Journal of Law, Social Science, and Management Review*. 2(3).

### **ARTICLE HISTORY**

*Received [13 Maret 2026]*

*Revised [10 Mei 2026]*

*Accepted [13 Mei 2026]*

### **KEYWORDS**

*Public Relations, Digital Communication, Instagram, Public Trust.*

*This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas peran humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Seluma dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui komunikasi digital pada akun Instagram lembaga tersebut. Perkembangan media digital telah mengubah pola komunikasi antara lembaga publik dan masyarakat sehingga transparansi informasi, responsivitas, konsistensi komunikasi, serta keterlibatan publik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Seluma mengelola komunikasi digital melalui Instagram dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak humas dan pengelola media sosial, observasi terhadap aktivitas komunikasi digital pada akun Instagram lembaga, serta dokumentasi pendukung yang berkaitan dengan kegiatan komunikasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Seluma telah berfungsi sebagai sarana transparansi informasi dasar melalui publikasi kegiatan kelembagaan seperti rapat, kunjungan kerja, dan agenda resmi lainnya. Namun transparansi yang ditampilkan masih dominan bersifat dokumentasi visual dan belum banyak menyajikan informasi substantif mengenai hasil kegiatan atau keputusan kebijakan. Responsivitas terhadap pertanyaan dan komentar masyarakat masih terbatas sehingga komunikasi digital cenderung berjalan satu arah. Konsistensi unggahan telah terlihat, tetapi akuntabilitas informasi belum sepenuhnya kuat karena konten lebih menampilkan aktivitas daripada pertanggungjawaban hasil kerja. Selain itu, keterlibatan publik masih rendah karena interaksi masyarakat belum diikuti tindak lanjut yang jelas dari lembaga.

### **ABSTRACT**

*This study examines the role of public relations of the Seluma Regency Regional House of Representatives in increasing public trust through digital communication on the institution's Instagram account. The development of digital media has transformed communication patterns between public institutions and society, making information transparency, responsiveness, communication consistency, and public involvement important factors in building public trust in government institutions. The purpose of this research is to analyze how the public relations unit of the Seluma Regency Regional House of Representatives manages digital communication through Instagram in order to enhance public trust. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews with public relations officers and social media administrators, observation of digital communication activities on the institution's Instagram account, and supporting documentation related*

*to public communication activities. The findings show that the Instagram account of the Seluma Regency Regional House of Representatives functions as a medium for basic information transparency by publishing institutional activities such as meetings, working visits, and other official agendas. However, the transparency presented is still dominated by visual documentation and does not provide sufficient substantive information regarding the results of activities or policy decisions. Responsiveness to public questions and comments remains limited, causing digital communication to operate mostly in a one way pattern. Although posting activities appear relatively consistent, the accountability of information is not yet fully developed because the content emphasizes activity documentation rather than the explanation of institutional performance outcomes. In addition, public involvement remains low because interactions from citizens are rarely followed by visible responses or follow up from the institution.*

## PENDAHULUAN

Kepercayaan publik merupakan salah satu elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik berpengaruh terhadap legitimasi institusi serta efektivitas pelaksanaan kebijakan pemerintah. Ketika masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga pemerintahan, maka dukungan terhadap program dan kebijakan publik cenderung meningkat. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepercayaan publik dapat menimbulkan berbagai konsekuensi seperti meningkatnya kritik, resistensi terhadap kebijakan, serta menurunnya legitimasi lembaga pemerintahan. Oleh karena itu, upaya untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan publik menjadi salah satu tantangan penting dalam tata kelola pemerintahan modern. Van der Meer dan Hameleers (2021) menjelaskan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang dilakukan oleh lembaga tersebut. Transparansi informasi, responsivitas terhadap aspirasi masyarakat, serta keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan. Dalam konteks tersebut, komunikasi publik tidak lagi dipandang sekadar sebagai aktivitas penyampaian informasi, tetapi sebagai proses interaksi yang memungkinkan terciptanya hubungan yang lebih terbuka antara lembaga publik dan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam cara lembaga pemerintah berkomunikasi dengan masyarakat. Media digital dan media sosial telah menjadi salah satu sarana utama dalam penyebaran informasi publik serta pembentukan opini masyarakat. Arshad (2020) menyatakan bahwa media digital memberikan peluang bagi lembaga pemerintah untuk menyampaikan informasi secara lebih cepat, luas, dan efisien dibandingkan dengan media komunikasi konvensional. Selain itu, media digital juga memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat melalui berbagai fitur interaktif seperti komentar, pesan langsung, serta berbagai bentuk partisipasi digital lainnya. Dalam konteks komunikasi publik, media sosial memiliki peran yang semakin penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja lembaga pemerintah. Informasi yang disampaikan melalui media sosial dapat memengaruhi bagaimana masyarakat menilai transparansi, akuntabilitas, serta kredibilitas suatu lembaga publik. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi digital menjadi salah satu aspek strategis dalam membangun citra dan reputasi lembaga pemerintah di mata masyarakat. Mergel (2020) menjelaskan bahwa pemanfaatan media sosial oleh lembaga pemerintah tidak hanya bertujuan untuk menyebarkan informasi, tetapi juga untuk meningkatkan keterlibatan publik serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam praktiknya, pengelolaan komunikasi publik pada lembaga pemerintah umumnya dilakukan oleh bagian hubungan masyarakat atau humas. Humas memiliki peran strategis dalam mengelola arus informasi, membangun citra lembaga, serta menjembatani hubungan antara organisasi dan publiknya. Menurut Macnamara (2018), hubungan masyarakat modern tidak lagi hanya berfokus pada penyampaian informasi satu arah, tetapi juga menekankan pentingnya dialog dan keterlibatan publik dalam proses komunikasi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa humas memiliki peran penting dalam menciptakan komunikasi yang terbuka, responsif, serta mampu membangun hubungan yang berkelanjutan antara lembaga publik dan masyarakat. Dalam sektor pemerintahan, peran humas menjadi semakin penting karena lembaga publik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Kriyantono dan Safitri (2024) menyatakan bahwa humas pemerintah memiliki fungsi strategis dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat melalui komunikasi yang transparan dan partisipatif. Dengan pengelolaan komunikasi yang

baik, humas dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan pemerintah sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

Salah satu lembaga publik yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga hubungan dengan masyarakat adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. DPRD sebagai lembaga legislatif daerah memiliki fungsi utama dalam pembentukan peraturan daerah, pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah, serta penganggaran kebijakan publik. Sebagai lembaga yang merepresentasikan aspirasi masyarakat, DPRD memiliki kewajiban untuk menjalankan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam setiap aktivitas kelebagaannya. Informasi mengenai kegiatan DPRD, proses pengambilan keputusan, serta hasil kerja lembaga perlu disampaikan secara terbuka kepada masyarakat agar publik dapat memahami dan menilai kinerja lembaga tersebut secara objektif. Dalam upaya meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat, DPRD Kabupaten Seluma memanfaatkan berbagai media komunikasi digital sebagai sarana penyebaran informasi publik. Salah satu platform digital yang digunakan adalah media sosial Instagram melalui akun resmi @dprd\_seluma. Melalui platform tersebut, DPRD Kabupaten Seluma mempublikasikan berbagai aktivitas kelembagaan seperti rapat paripurna, kunjungan kerja, audiensi dengan masyarakat, serta berbagai agenda resmi lainnya. Media sosial tersebut diharapkan dapat menjadi sarana komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sekaligus membuka ruang interaksi antara lembaga dan publik.

Namun demikian, pemanfaatan media sosial oleh lembaga pemerintah tidak selalu menghasilkan komunikasi yang dialogis dan partisipatif. Dalam banyak kasus, media sosial lembaga pemerintah masih lebih sering digunakan sebagai sarana publikasi kegiatan daripada sebagai ruang komunikasi dua arah dengan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi digital yang tidak diikuti dengan responsivitas terhadap aspirasi masyarakat cenderung menghasilkan komunikasi satu arah yang kurang efektif dalam membangun kepercayaan publik (Welch et al., 2020). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan media sosial saja belum cukup untuk menciptakan komunikasi yang efektif antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks DPRD Kabupaten Seluma, pengelolaan komunikasi digital melalui Instagram menjadi menarik untuk dikaji karena media sosial tersebut memiliki potensi untuk memperkuat transparansi informasi serta meningkatkan interaksi antara lembaga legislatif dan masyarakat. Melalui komunikasi digital yang terbuka dan responsif, humas DPRD dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat serta memperkuat persepsi positif terhadap kinerja lembaga. Sebaliknya, apabila komunikasi digital tidak dikelola secara optimal, media sosial hanya akan berfungsi sebagai sarana dokumentasi kegiatan tanpa memberikan ruang partisipasi yang memadai bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk menganalisis secara lebih mendalam bagaimana peran humas DPRD Kabupaten Seluma dalam mengelola komunikasi digital melalui Instagram sebagai sarana untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini berupaya memahami praktik komunikasi digital yang dilakukan oleh humas DPRD Seluma serta bagaimana komunikasi tersebut memengaruhi transparansi informasi, responsivitas terhadap publik, konsistensi komunikasi lembaga, serta keterlibatan masyarakat dalam ruang digital.

## **LANDASAN TEORI**

### **Komunikasi Digital**

Komunikasi digital merupakan proses penyampaian pesan melalui media berbasis teknologi seperti media sosial, website, dan berbagai platform digital lainnya. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi antara lembaga publik dan masyarakat, dari komunikasi yang bersifat satu arah menjadi komunikasi yang lebih terbuka dan interaktif. Arshad (2020) menjelaskan bahwa komunikasi digital memungkinkan lembaga pemerintah menyampaikan informasi secara cepat, luas, dan efisien kepada masyarakat. Selain itu, media digital juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan tanggapan, kritik, serta aspirasi secara langsung kepada lembaga publik. Dalam konteks pemerintahan, komunikasi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Melalui media digital, masyarakat dapat mengakses informasi mengenai kebijakan, program, maupun aktivitas lembaga pemerintah secara lebih mudah. Mergel (2013) menyatakan bahwa pemanfaatan media sosial oleh lembaga pemerintah dapat meningkatkan keterbukaan informasi serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi digital menjadi salah satu instrumen penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah.

### **Public Relations**

Public Relations merupakan fungsi manajerial yang bertujuan membangun dan memelihara hubungan yang harmonis antara organisasi dan publiknya. Dalam praktiknya, public relations berperan

dalam mengelola komunikasi organisasi, membangun citra positif, serta menciptakan pemahaman bersama antara organisasi dan masyarakat. Cutlip, et al (2013) menjelaskan bahwa public relations tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola hubungan antara organisasi dan publik melalui komunikasi yang terencana dan strategis. Dalam konteks lembaga pemerintah, public relations memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan dan aktivitas pemerintah. Humas pemerintah juga berperan sebagai jembatan komunikasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Kriyantono, et al (2024) menjelaskan bahwa humas pemerintah harus mampu membangun komunikasi yang transparan, responsif, dan partisipatif agar hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat terjalin secara harmonis.

### **Humas Pemerintah**

Humas pemerintah merupakan fungsi komunikasi strategis yang dijalankan oleh lembaga publik untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat serta membangun hubungan yang baik dengan publik. Berbeda dengan humas pada organisasi bisnis, humas pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi publik secara transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Horsley, et al (2010) menjelaskan bahwa komunikasi pemerintah bertujuan untuk meningkatkan legitimasi lembaga publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam era digital, humas pemerintah dituntut untuk mampu memanfaatkan berbagai media komunikasi digital dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Media sosial menjadi salah satu sarana komunikasi yang efektif karena memungkinkan penyebaran informasi secara cepat serta membuka ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui pengelolaan komunikasi digital yang baik, humas pemerintah dapat meningkatkan keterbukaan informasi serta memperkuat hubungan antara lembaga pemerintah dan masyarakat.

### **Kepercayaan Publik**

Kepercayaan publik merupakan keyakinan masyarakat terhadap integritas, kompetensi, dan niat baik lembaga pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kepercayaan publik menjadi faktor penting dalam menentukan legitimasi lembaga pemerintahan. Kim (2010) menjelaskan bahwa kepercayaan publik terbentuk melalui pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga pemerintah serta melalui persepsi masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas lembaga tersebut.

Welch, et al (2005) menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi pemerintahan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat apabila informasi yang disampaikan bersifat terbuka dan mudah diakses. Transparansi informasi, responsivitas terhadap aspirasi masyarakat, serta akuntabilitas lembaga merupakan faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah.

### ***Two Way Symmetrical Public Relations***

Model komunikasi Two Way Symmetrical Public Relations merupakan salah satu model komunikasi yang menekankan pentingnya dialog antara organisasi dan publik. Grunig dan Hunt (1984) menjelaskan bahwa model komunikasi ini menempatkan organisasi dan masyarakat sebagai mitra yang saling berinteraksi dan saling memengaruhi. Dalam model ini, komunikasi tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada publik, tetapi juga untuk mendengarkan aspirasi masyarakat serta menyesuaikan kebijakan organisasi berdasarkan masukan dari publik. Dalam konteks komunikasi digital, model komunikasi dua arah simetris dapat dilihat melalui beberapa indikator utama. Indikator tersebut meliputi transparansi informasi, responsivitas terhadap publik, konsistensi dan akuntabilitas komunikasi, serta keterlibatan publik dalam proses komunikasi. Transparansi informasi menunjukkan keterbukaan lembaga dalam menyediakan informasi kepada masyarakat. Responsivitas berkaitan dengan kemampuan lembaga dalam merespons pertanyaan dan aspirasi masyarakat. Konsistensi dan akuntabilitas menunjukkan keselarasan antara informasi yang disampaikan dengan tindakan yang dilakukan oleh lembaga. Sementara itu, keterlibatan publik menunjukkan sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses komunikasi dan pengambilan keputusan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif serta metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena komunikasi digital yang dilakukan oleh Humas DPRD Kabupaten Seluma dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui media sosial Instagram. Creswell (2016) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial melalui perspektif partisipan serta melalui pengumpulan data yang bersifat

mendalam dan kontekstual. Populasi penelitian meliputi pihak yang terlibat dalam pengelolaan komunikasi publik di lingkungan DPRD Kabupaten Seluma. Penentuan informan penelitian menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan terhadap tujuan penelitian. Informan penelitian terdiri dari Penata Hubungan Masyarakat DPRD Kabupaten Seluma serta Admin Media Sosial DPRD Kabupaten Seluma yang memiliki keterlibatan langsung pada pengelolaan komunikasi digital lembaga, khususnya pada akun Instagram resmi @dprd\_seluma.

Definisi operasional penelitian mengacu pada konsep komunikasi digital serta kepercayaan publik yang dianalisis melalui model komunikasi Two Way Symmetrical Public Relations. Penelitian ini menitikberatkan analisis pada beberapa indikator utama yaitu transparansi informasi, responsivitas, konsistensi serta akuntabilitas komunikasi, dan keterlibatan publik. Transparansi informasi merujuk pada keterbukaan lembaga dalam menyediakan informasi mengenai aktivitas serta kebijakan kepada masyarakat melalui media digital. Responsivitas menunjukkan kemampuan lembaga dalam merespons pertanyaan, komentar, serta aspirasi masyarakat melalui media sosial.

Konsistensi serta akuntabilitas berkaitan pada kesesuaian antara informasi yang disampaikan serta tindakan lembaga sekaligus kemampuan lembaga mempertanggungjawabkan aktivitasnya kepada publik. Keterlibatan publik menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat pada komunikasi digital melalui interaksi seperti komentar, pesan langsung, maupun bentuk interaksi lainnya. Teknik pengumpulan data penelitian meliputi wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan penelitian untuk memperoleh informasi terkait praktik komunikasi digital yang dilakukan oleh Humas DPRD Kabupaten Seluma. Observasi dilakukan melalui pengamatan aktivitas komunikasi digital pada akun Instagram resmi DPRD Kabupaten Seluma, termasuk jenis konten yang dipublikasikan, frekuensi unggahan, serta pola interaksi antara lembaga dan masyarakat. Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan berbagai data pendukung seperti tangkapan layar unggahan media sosial, arsip kegiatan humas, serta dokumen lain yang berkaitan pada aktivitas komunikasi publik DPRD Kabupaten Seluma.

Metode analisis data penelitian menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Model analisis tersebut terdiri dari tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data merupakan proses pemilihan serta penyederhanaan data yang relevan terhadap fokus penelitian. Penyajian data dilakukan melalui uraian naratif secara sistematis sehingga memudahkan peneliti memahami hubungan antara data yang diperoleh. Tahap terakhir berupa penarikan kesimpulan melalui proses penafsiran data yang telah dianalisis untuk memperoleh pemahaman mengenai peran Humas DPRD Kabupaten Seluma dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui komunikasi digital pada platform Instagram.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital yang dilakukan oleh DPRD Kabupaten Seluma melalui akun Instagram @dprd\_seluma berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi mengenai aktivitas lembaga kepada masyarakat. Pemanfaatan media sosial tersebut menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik sekaligus membangun hubungan komunikasi antara lembaga legislatif daerah dan masyarakat. Analisis terhadap praktik komunikasi digital tersebut menunjukkan beberapa temuan utama yang berkaitan dengan transparansi informasi, responsivitas komunikasi, konsistensi dan akuntabilitas informasi, serta keterlibatan publik dalam ruang komunikasi digital.

### Transparansi Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram DPRD Kabupaten Seluma digunakan sebagai media publikasi kegiatan lembaga kepada masyarakat. Berbagai unggahan yang terdapat pada akun tersebut umumnya berisi dokumentasi aktivitas kelembagaan seperti rapat paripurna, kunjungan kerja anggota dewan, audiensi bersama masyarakat, kegiatan koordinasi dengan pemerintah daerah, serta agenda resmi lainnya. Publikasi kegiatan tersebut memberikan akses informasi kepada masyarakat mengenai aktivitas yang dilakukan oleh DPRD Kabupaten Seluma dalam menjalankan fungsi legislatifnya.

Keberadaan informasi tersebut menunjukkan bahwa media sosial telah dimanfaatkan sebagai sarana untuk memperlihatkan aktivitas lembaga kepada publik. Melalui unggahan foto dan keterangan singkat mengenai kegiatan yang dilaksanakan, masyarakat dapat mengetahui berbagai agenda yang sedang dilakukan oleh DPRD Kabupaten Seluma. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi digital yang dilakukan melalui Instagram berperan dalam memberikan gambaran awal mengenai aktivitas kelembagaan DPRD kepada masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa transparansi informasi yang disampaikan melalui akun Instagram masih terbatas pada penyampaian dokumentasi kegiatan. Sebagian besar konten yang dipublikasikan menampilkan foto kegiatan beserta keterangan singkat mengenai aktivitas yang dilakukan, tetapi belum disertai dengan penjelasan yang lebih mendalam mengenai hasil kegiatan tersebut. Informasi yang berkaitan dengan keputusan rapat, substansi pembahasan kebijakan, maupun tindak lanjut dari kegiatan yang dilakukan belum disampaikan secara lengkap dalam setiap unggahan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transparansi informasi yang dilakukan melalui media sosial masih berada pada tahap dasar, yaitu memperlihatkan aktivitas lembaga kepada masyarakat. Meskipun masyarakat dapat mengetahui bahwa DPRD Kabupaten Seluma melaksanakan berbagai kegiatan kelembagaan, masyarakat belum sepenuhnya memperoleh informasi yang lebih substantif mengenai hasil kerja lembaga tersebut. Oleh karena itu, transparansi yang dilakukan melalui media sosial masih lebih berorientasi pada publikasi aktivitas lembaga daripada penyampaian informasi mengenai kinerja lembaga secara lebih komprehensif.

### Responsivitas Komunikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas komunikasi pada akun Instagram DPRD Kabupaten Seluma masih tergolong terbatas. Interaksi masyarakat pada akun tersebut umumnya terlihat melalui komentar yang dituliskan pada unggahan maupun melalui pesan langsung yang dikirimkan oleh masyarakat kepada pengelola akun. Komentar masyarakat biasanya berisi tanggapan terhadap kegiatan yang dipublikasikan, pertanyaan mengenai aktivitas lembaga, maupun aspirasi yang berkaitan dengan kondisi masyarakat.

Namun demikian, tidak seluruh komentar atau pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat mendapatkan tanggapan secara langsung dari pengelola akun. Pada beberapa unggahan, terlihat adanya komentar masyarakat yang tidak memperoleh respons atau hanya mendapatkan tanggapan dalam jumlah yang terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa interaksi yang terjadi pada akun Instagram DPRD Kabupaten Seluma masih belum berlangsung secara intensif.

Selain itu, belum terlihat adanya pola respons yang konsisten terhadap komentar maupun pertanyaan masyarakat. Dalam beberapa kasus, komentar yang bersifat umum mungkin mendapatkan tanggapan singkat dari pengelola akun, namun pertanyaan yang berkaitan dengan isu tertentu sering kali tidak memperoleh respons secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi pada akun Instagram DPRD Kabupaten Seluma masih lebih dominan berupa penyampaian informasi dari lembaga kepada masyarakat.

Rendahnya tingkat responsivitas tersebut menyebabkan komunikasi digital yang terbentuk cenderung bersifat satu arah. Media sosial yang seharusnya dapat menjadi ruang dialog antara lembaga dan masyarakat belum dimanfaatkan secara optimal untuk membangun komunikasi yang interaktif. Kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi media sosial sebagai sarana komunikasi dua arah antara lembaga publik dan masyarakat masih belum sepenuhnya tercapai.

### **Konsistensi dan Akuntabilitas Informasi**

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengelolaan akun Instagram DPRD Kabupaten Seluma telah dilakukan secara relatif konsisten dalam hal publikasi kegiatan lembaga. Unggahan mengenai aktivitas DPRD terlihat dilakukan secara rutin sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai agenda kelembagaan DPRD Kabupaten Seluma melalui akun tersebut. Konsistensi dalam publikasi kegiatan menunjukkan bahwa akun media sosial tersebut dikelola secara aktif sebagai sarana komunikasi publik.

Meskipun demikian, konsistensi yang terlihat pada akun Instagram tersebut lebih berkaitan dengan frekuensi unggahan daripada konsistensi dalam penyampaian informasi mengenai kinerja lembaga secara menyeluruh. Informasi yang disampaikan pada setiap unggahan umumnya berfokus pada kegiatan yang sedang atau telah dilaksanakan oleh DPRD Kabupaten Seluma, sementara informasi mengenai hasil kegiatan tersebut belum disampaikan secara sistematis.

Selain itu, aspek akuntabilitas informasi juga belum terlihat secara kuat dalam komunikasi digital yang dilakukan. Akuntabilitas informasi seharusnya mencakup penyampaian informasi mengenai proses pengambilan keputusan, hasil kebijakan, serta dampak dari kebijakan tersebut terhadap masyarakat. Namun pada akun Instagram DPRD Kabupaten Seluma, sebagian besar konten masih menampilkan dokumentasi kegiatan tanpa disertai dengan penjelasan mengenai hasil atau dampak dari kegiatan tersebut.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi digital yang dilakukan oleh DPRD Kabupaten Seluma masih belum sepenuhnya mencerminkan akuntabilitas lembaga kepada publik. Masyarakat dapat melihat bahwa lembaga tersebut aktif melaksanakan berbagai kegiatan, tetapi belum memperoleh informasi yang cukup untuk menilai bagaimana kegiatan tersebut berkontribusi terhadap kepentingan masyarakat.

### **Keterlibatan Publik**

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan publik dalam komunikasi digital DPRD Kabupaten Seluma masih relatif rendah. Interaksi masyarakat pada akun Instagram tersebut umumnya terlihat dalam bentuk aktivitas sederhana seperti memberikan tanda suka pada unggahan atau menuliskan komentar singkat. Bentuk interaksi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respons terhadap konten yang dipublikasikan oleh lembaga.

Namun demikian, keterlibatan masyarakat dalam bentuk dialog atau diskusi yang lebih mendalam masih jarang terlihat. Komentar yang muncul pada unggahan umumnya bersifat singkat dan tidak berkembang menjadi percakapan yang lebih panjang antara masyarakat dan lembaga. Selain itu, belum terlihat adanya mekanisme yang secara khusus dirancang untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam komunikasi digital tersebut.

Fitur media sosial yang dapat digunakan untuk meningkatkan keterlibatan publik seperti sesi tanya jawab, polling, atau diskusi publik belum dimanfaatkan secara optimal. Akibatnya, ruang komunikasi yang tersedia pada akun Instagram tersebut belum sepenuhnya berfungsi sebagai ruang partisipasi publik yang aktif. Rendahnya tingkat keterlibatan publik tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih lebih banyak berperan sebagai penerima informasi daripada sebagai pihak yang terlibat secara aktif dalam komunikasi dengan lembaga. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh DPRD Kabupaten Seluma masih lebih berfokus pada fungsi publikasi informasi daripada pada fungsi komunikasi partisipatif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital yang dilakukan oleh DPRD Kabupaten Seluma melalui Instagram telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan keterbukaan informasi mengenai aktivitas lembaga kepada masyarakat. Namun demikian, komunikasi digital tersebut masih didominasi oleh penyampaian informasi satu arah sehingga belum sepenuhnya mampu menciptakan komunikasi yang dialogis dan partisipatif antara lembaga legislatif dan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh lembaga publik masih memerlukan penguatan terutama pada aspek responsivitas komunikasi, akuntabilitas informasi, serta keterlibatan publik dalam proses komunikasi digital.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital yang dilakukan oleh DPRD Kabupaten Seluma melalui akun Instagram @dprd\_seluma belum sepenuhnya mencerminkan praktik komunikasi dua arah yang ideal antara lembaga publik dan masyarakat. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pemanfaatan media sosial oleh lembaga legislatif daerah masih didominasi oleh fungsi publikasi informasi mengenai aktivitas lembaga, sementara fungsi komunikasi dialogis dan partisipatif masih belum berkembang secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun media sosial telah digunakan sebagai sarana komunikasi publik, praktik komunikasi yang terjadi masih cenderung bersifat satu arah. Pada aspek transparansi informasi, penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram DPRD Kabupaten Seluma telah berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi dasar mengenai aktivitas kelembagaan. Unggahan yang menampilkan dokumentasi kegiatan seperti rapat paripurna, kunjungan kerja, serta agenda resmi lainnya memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai aktivitas yang dilakukan oleh lembaga tersebut. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat melalui media digital. Temuan ini sejalan dengan pandangan Mergel (2013) yang menyatakan bahwa media sosial dapat dimanfaatkan oleh lembaga pemerintah sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi informasi publik. Namun demikian, transparansi informasi yang terlihat dalam penelitian ini masih berada pada tahap dasar. Informasi yang disampaikan melalui media sosial sebagian besar berupa dokumentasi visual kegiatan tanpa disertai dengan penjelasan yang lebih mendalam mengenai hasil kegiatan atau kebijakan yang dihasilkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa transparansi informasi yang dilakukan masih berfokus pada penyampaian aktivitas lembaga, bukan pada penyampaian informasi yang lebih substantif mengenai kinerja lembaga. Padahal, transparansi informasi yang efektif tidak hanya memperlihatkan aktivitas lembaga, tetapi juga memberikan penjelasan mengenai hasil kerja serta dampak kebijakan terhadap masyarakat. Pada aspek responsivitas komunikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara DPRD Kabupaten Seluma dan masyarakat melalui media sosial masih belum berjalan secara optimal. Meskipun masyarakat dapat memberikan komentar atau menyampaikan pertanyaan melalui kolom komentar maupun pesan langsung, tidak semua interaksi tersebut mendapatkan respons dari pengelola akun. Kondisi ini menyebabkan komunikasi yang terjadi pada media sosial lebih bersifat satu arah. Temuan ini menunjukkan bahwa media sosial belum dimanfaatkan secara maksimal sebagai sarana dialog antara lembaga dan masyarakat.

Menurut Grunig dan Hunt (1984), komunikasi dua arah yang efektif antara organisasi dan publik merupakan salah satu prinsip utama dalam model Two Way Symmetrical Public Relations. Model komunikasi ini menekankan pentingnya dialog antara organisasi dan publik sebagai sarana untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan. Apabila komunikasi yang dilakukan hanya bersifat satu arah, maka hubungan antara organisasi dan publik menjadi kurang efektif dalam membangun kepercayaan. Selain itu, aspek konsistensi dan akuntabilitas informasi juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan akun Instagram DPRD Kabupaten Seluma telah dilakukan secara cukup konsisten dalam hal publikasi kegiatan lembaga. Konsistensi tersebut terlihat dari frekuensi unggahan yang relatif rutin mengenai aktivitas DPRD. Keberadaan unggahan yang rutin menunjukkan bahwa akun media sosial tersebut dikelola secara aktif sebagai sarana komunikasi publik.

Namun demikian, konsistensi yang terlihat masih terbatas pada konsistensi dalam publikasi kegiatan, bukan pada konsistensi dalam penyampaian informasi mengenai kinerja lembaga secara komprehensif. Informasi mengenai perkembangan kebijakan, hasil rapat, maupun capaian kerja lembaga belum disajikan secara sistematis dalam setiap unggahan. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas informasi yang disampaikan melalui media sosial masih belum optimal. Padahal, akuntabilitas informasi merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Selanjutnya, pada aspek keterlibatan publik, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam komunikasi digital DPRD Kabupaten Seluma masih relatif rendah. Interaksi masyarakat pada akun Instagram tersebut umumnya terbatas pada aktivitas sederhana seperti memberikan tanda suka pada unggahan atau menuliskan komentar singkat. Bentuk partisipasi yang lebih aktif seperti diskusi atau dialog antara masyarakat dan lembaga belum terlihat secara signifikan.

Menurut Macnamara (2018), keterlibatan publik merupakan salah satu indikator penting dalam praktik komunikasi publik modern. Media sosial memberikan peluang bagi lembaga pemerintah untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat melalui komunikasi yang interaktif dan partisipatif. Apabila masyarakat diberikan ruang untuk berpartisipasi dalam komunikasi digital, maka hubungan antara lembaga pemerintah dan masyarakat dapat menjadi lebih terbuka dan demokratis. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa akun Instagram DPRD Kabupaten Seluma masih lebih berfungsi sebagai media publikasi informasi daripada sebagai ruang partisipasi publik. Meskipun masyarakat dapat melihat berbagai aktivitas lembaga yang dipublikasikan melalui media sosial, masyarakat belum sepenuhnya dilibatkan dalam proses komunikasi yang terjadi pada platform tersebut.

Kondisi ini menyebabkan masyarakat cenderung berperan sebagai penerima informasi, bukan sebagai pihak yang terlibat secara aktif dalam komunikasi dengan lembaga.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital DPRD Kabupaten Seluma melalui Instagram telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan keterbukaan informasi mengenai aktivitas lembaga kepada masyarakat. Namun demikian, komunikasi digital tersebut masih didominasi oleh pola komunikasi satu arah sehingga belum sepenuhnya mencerminkan prinsip komunikasi dua arah yang dialogis dan partisipatif. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas komunikasi digital yang dilakukan oleh lembaga, terutama pada aspek responsivitas, akuntabilitas informasi, serta keterlibatan publik dalam komunikasi digital. Peningkatan kualitas komunikasi digital tersebut diharapkan dapat membantu memperkuat hubungan antara DPRD Kabupaten Seluma dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga legislatif daerah. Dengan komunikasi yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif, media sosial dapat menjadi sarana yang efektif dalam membangun hubungan yang lebih baik antara lembaga pemerintah dan masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial Instagram oleh Humas DPRD Kabupaten Seluma telah berperan sebagai sarana komunikasi digital dalam menyampaikan informasi mengenai aktivitas kelembagaan kepada masyarakat. Melalui publikasi berbagai kegiatan seperti rapat paripurna, kunjungan kerja, serta agenda resmi lainnya, akun Instagram DPRD Kabupaten Seluma memberikan akses informasi kepada masyarakat mengenai aktivitas lembaga legislatif daerah. Keberadaan media sosial tersebut menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik melalui pemanfaatan platform komunikasi digital. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik komunikasi digital yang dilakukan masih lebih berorientasi pada publikasi aktivitas kelembagaan daripada penyampaian informasi yang bersifat substantif mengenai hasil kerja dan kebijakan lembaga. Responsivitas terhadap interaksi masyarakat melalui kolom komentar maupun pesan langsung juga masih terbatas sehingga komunikasi yang terbentuk cenderung bersifat satu arah. Selain itu, tingkat keterlibatan masyarakat dalam komunikasi digital masih relatif rendah karena interaksi yang terjadi sebagian besar hanya berupa tanggapan sederhana tanpa berkembang menjadi dialog yang lebih intensif antara lembaga dan masyarakat.

Secara khusus, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan komunikasi digital oleh Humas DPRD Kabupaten Seluma melalui Instagram belum sepenuhnya mencerminkan praktik komunikasi dua arah yang dialogis dan partisipatif dalam membangun kepercayaan publik. Komunikasi digital yang dilakukan masih memerlukan penguatan terutama pada aspek transparansi informasi yang lebih komprehensif, peningkatan responsivitas terhadap aspirasi masyarakat, serta pengembangan strategi komunikasi yang mampu mendorong keterlibatan publik secara lebih aktif. Secara umum, penelitian ini mengindikasikan bahwa media sosial memiliki potensi strategis sebagai sarana komunikasi publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi serta membangun hubungan antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Namun efektivitas media sosial dalam meningkatkan kepercayaan publik sangat bergantung pada kemampuan lembaga pemerintah dalam mengelola komunikasi digital secara transparan, responsif, dan partisipatif. Oleh karena itu, optimalisasi pengelolaan media sosial sebagai ruang komunikasi dua arah menjadi langkah penting bagi lembaga publik dalam memperkuat hubungan dengan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran dapat disampaikan sebagai berikut. Pertama, DPRD Kabupaten Seluma diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan komunikasi digital melalui akun Instagram sebagai sarana komunikasi publik. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyajian informasi yang lebih substantif mengenai hasil kegiatan, kebijakan, serta capaian kinerja lembaga sehingga masyarakat tidak hanya memperoleh informasi mengenai aktivitas lembaga, tetapi juga memahami dampak dan manfaat dari kegiatan tersebut bagi masyarakat.

Kedua, Humas DPRD Kabupaten Seluma perlu meningkatkan responsivitas dalam merespons komentar, pertanyaan, maupun aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui media sosial. Peningkatan responsivitas tersebut penting untuk menciptakan komunikasi dua arah yang lebih dialogis antara lembaga dan masyarakat. Selain itu, pemanfaatan berbagai fitur media sosial seperti sesi tanya jawab, diskusi publik, maupun bentuk interaksi digital lainnya dapat menjadi strategi untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam komunikasi publik.

Ketiga, bagi pengembangan kajian akademik, penelitian ini menunjukkan pentingnya komunikasi digital dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Oleh karena itu, penelitian

selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih mendalam mengenai strategi komunikasi digital lembaga pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat serta dampaknya terhadap pembentukan kepercayaan publik. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan atau metode penelitian yang berbeda sehingga dapat memberikan perspektif yang lebih luas mengenai hubungan antara komunikasi digital pemerintah dan kepercayaan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, R., Setyarahajoe, R., & Fadeli, M. (2025). Strategi komunikasi humas dalam implementasi pengaduan QRRMS untuk meningkatkan pelayanan publik Dinas PU Bina Marga Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 45–60.
- Arshad, M. (2020). Digital media and public opinion formation in the era of information society. *Journal of Media Studies*, 34(2), 112–125.
- Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review*, 62(2), 174–184.
- Brainard, L. A., & McNutt, J. G. (2010). Virtual government–citizen relations: Informational, transactional, or collaborative? *Administration & Society*, 42(7), 836–858.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2013). *Effective public relations* (11th ed.). Boston: Pearson Education.
- Didenko, N., Skripnuk, D., Mirolyubova, O., & Radion, M. (2020). Trust as a factor of economic development and social stability. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 9(3), 837–848.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Handayani, S. (2025). Transparansi dan akuntabilitas lembaga publik dalam membangun kepercayaan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17(1), 1–15.
- Horsley, J. S., Liu, B. F., & Levenshus, A. B. (2010). Comparisons of US and Chinese government public relations practices. *Public Relations Review*, 36(1), 80–91.
- Kent, M. L. (2021). Dialogic engagement and public relations ethics. *Public Relations Review*, 47(1), 1–9.
- Kim, S. (2010). Public trust in government in Japan and South Korea: Does the rise of critical citizens matter? *Public Administration Review*, 70(5), 801–810.
- Kriyantono, R., & Safitri, D. (2024). The excellence plus for government public relations in the new media era. *Public Relations Review*, 50(2), 102–118.
- Kumalasari, R. (2024). Peran humas pemerintah dalam pengelolaan komunikasi digital dan citra lembaga publik. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 89–103.
- Liu, B. F., Horsley, J. S., & Yang, K. (2010). Overcoming negative media coverage: Does government public relations matter? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(3), 597–621.
- Macnamara, J. (2018). *Public relations and the social: How practitioners are using, or failing to use, social media*. London: Routledge.
- Marpianta, A. (2022). Digital public relations and trust building in public institutions. *Journal of Government Communication*, 4(1), 33–47.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123–130.
- Norris, P., & Inglehart, R. (2019). *Cultural backlash: Trump, Brexit, and authoritarian populism*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pratolo, S., Nugroho, R., & Wibowo, A. (2022). Public sector accountability and public trust: Evidence from local government institutions. *Journal of Accounting and Public Policy*, 41(4), 1–15.
- Simons, H. (2016). *Government communication: Cases and challenges*. London: Palgrave Macmillan.
- Suhardi. (2023). Tata kelola pemerintahan dan kepercayaan publik di era digital. *Jurnal Governance*, 8(1), 55–70.
- van der Meer, T. G. L. A., & Hameleers, M. (2021). Political trust and communication: The effects of transparency and responsiveness. *Political Communication*, 38(1–2), 1–20.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371–391.