



KOMUNIKASI KRISIS DAN REPUTASI LEMBAGA: PRAKTIK KEHUMASAN PADA DPRD PROVINSI SULAWESI SELATAN

Nurul Fajriah, Tuti Bahfiarti, Jeanny Maria Fatimah

Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Hasanuddin Makassar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan dalam menghadapi krisis kepercayaan publik serta menjaga reputasi kelembagaan. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri atas pejabat humas dan anggota legislatif yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan mengikuti empat tahapan utama menurut model Cutlip, Center, dan Broom, yaitu research, planning, action, dan evaluation. Pada tahap research, humas secara aktif memantau isu publik melalui media sosial dan pemberitaan, tahap planning mencakup perumusan pesan yang konsisten dan adaptif terhadap dinamika opini publik, tahap action dilaksanakan melalui kombinasi media konvensional dan digital, sedangkan tahap evaluation dilakukan secara internal untuk meninjau efektivitas komunikasi. Meskipun strategi yang diterapkan cukup sistematis, implementasinya masih terkendala oleh keterbatasan SDM, infrastruktur komunikasi digital, serta minimnya dukungan anggaran. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap studi komunikasi kelembagaan, khususnya dalam konteks lembaga publik daerah. Rekomendasi ditujukan pada perlunya penguatan kapasitas kelembagaan serta perlunya kajian lebih lanjut dari perspektif audiens eksternal agar komunikasi krisis dapat dirancang secara lebih partisipatif dan inklusif.

Kata Kunci: Komunikasi krisis, reputasi lembaga, humas pemerintah, strategi komunikasi, DPRD.

PENDAHULUAN

Di era keterbukaan informasi dan transformasi digital yang kian pesat, eksistensi lembaga publik sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam mengelola komunikasi yang terbuka, transparan, dan responsive (Najla Azzahra et al., 2025). Akses masyarakat terhadap informasi yang luas melalui berbagai platform digital telah mengubah pola relasi antara publik dan institusi pemerintahan. Masyarakat kini tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga aktor aktif dalam memproduksi, menyebarkan, bahkan mengkritisi narasi yang dibangun oleh lembaga publik. Dalam konteks ini, lembaga pemerintahan dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan administratif, tetapi juga mengelola kepercayaan dan persepsi masyarakat secara strategis (Anugrah et al., 2025; Ramadhani et al., 2025). Ketika terjadi krisis, baik yang bersumber dari internal lembaga maupun dari dinamika eksternal, kapasitas komunikasi lembaga diuji secara nyata. Respon yang lambat, tidak terbuka, atau tidak konsisten dapat memperburuk krisis yang terjadi dan menciptakan dampak jangka panjang terhadap reputasi institusi.

Kepercayaan publik menjadi aset paling berharga dalam menjalankan roda pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada pelayanan publik. Ia tidak dapat dibangun secara instan, melainkan harus dipelihara melalui praktik komunikasi yang jujur, konsisten, dan akuntabel dalam jangka panjang (Apud Saepudin et al., 2025; Ramadhan, 2024). Dalam situasi krisis, kepercayaan publik bisa terkikis dengan cepat jika lembaga gagal memberikan klarifikasi, penjelasan, atau langkah-langkah pemulihan yang kredibel. Oleh karena itu, manajemen komunikasi yang efektif selama krisis menjadi kebutuhan mutlak, bukan hanya untuk menyelamatkan citra lembaga, tetapi juga untuk menjaga legitimasi dan

stabilitas institusional di mata masyarakat.

Peran humas dalam konteks ini telah mengalami pergeseran yang signifikan. Humas tidak lagi hanya berperan sebagai penyampai informasi atau penghubung teknis antara lembaga dan media, melainkan sebagai arsitek komunikasi strategis yang mengelola opini publik, merespons isu, dan meredam potensi konflik yang bisa merusak reputasi organisasi. Humas berfungsi sebagai penjaga citra institusi yang harus mampu membangun narasi yang kuat dan meyakinkan publik di tengah situasi yang penuh tekanan dan ketidakpastian (Erlin et al., 2024). Di sinilah pentingnya strategi komunikasi krisis yang tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dan berorientasi pada pemulihan kepercayaan. Dalam praktiknya, hal ini menuntut keterampilan manajerial, pemahaman terhadap dinamika media, sensitivitas terhadap isu sosial-politik, serta kemampuan untuk membangun kepercayaan melalui komunikasi yang empatik dan terbuka.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya komunikasi strategis dan manajemen krisis oleh lembaga-lembaga publik. Nugraha, Sjoraida, dan Novianti (2022) menunjukkan bahwa humas pemerintahan di era milenial menghadapi tantangan kompleks dalam mengelola informasi publik yang terbuka dan digital, sehingga strategi kolaboratif dengan pemangku kepentingan dan penggunaan platform media konvensional serta digital menjadi kunci untuk mewujudkan tata kelola komunikasi yang efektif. Di sektor pendidikan, Rahayu dan Trisnawanti (2022) meneliti strategi humas SMK IPIEMS Surabaya selama pandemi COVID-19, yang menekankan pada pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat serta publikasi aktif melalui

media sosial untuk menjaga kepercayaan dan citra lembaga.

Dalam konteks kementerian, Nengsih dan Darwis (2022) mengkaji bagaimana Humas Kementerian Agama memanfaatkan platform digital untuk mengklarifikasi pemberitaan negatif di media daring, seperti *CNNIndonesia.com* dan *Detik.com*, demi menjaga reputasi institusi. Penelitian tersebut menegaskan pentingnya transparansi dan keterlibatan publik dalam komunikasi krisis digital. Sementara itu, Fitri dkk. (2021) membandingkan strategi komunikasi krisis maskapai penerbangan Indonesia pascakecelakaan pesawat, menyoroti efektivitas media center dan pendekatan komunikasi Islam sebagai bagian dari pemulihan reputasi perusahaan. Selanjutnya, Arliman (2022) meneliti peran humas Pemprov Sumatera Barat dalam menangani krisis pembangunan jalan tol Padang Pekanbaru, dengan pendekatan krisis segera yang ditangani melalui identifikasi krisis, analisis, dan isolasi masalah.

Meskipun berbagai penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami strategi komunikasi krisis di sektor pemerintahan dan privat, namun masih terdapat celah dalam kajian yang berfokus pada lembaga legislatif daerah. Peran humas di institusi seperti DPRD, yang berada di posisi strategis sebagai representasi politik masyarakat, belum banyak diangkat dalam studi sebelumnya. Padahal, dinamika relasi antara DPRD dan masyarakat kerap melibatkan situasi krisis kepercayaan, terutama saat kebijakan atau respon lembaga dipersepsikan tidak sejalan dengan aspirasi publik.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengeksplorasi strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan dalam menghadapi

fluktuasi kepercayaan publik. Fokus utamanya adalah bagaimana praktik kehumasan dijalankan untuk memulihkan reputasi lembaga legislatif daerah serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam prosesnya. Pendekatan ini diharapkan dapat memperluas horizon kajian komunikasi krisis ke ranah legislatif lokal yang selama ini cenderung kurang disorot dalam literatur keilmuan.

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi krisis yang dijalankan oleh Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan dalam memulihkan kepercayaan publik dan menjaga reputasi lembaga. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan studi komunikasi kelembagaan serta rekomendasi praktis bagi pengelolaan komunikasi krisis yang berbasis pada konteks kelembagaan daerah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan dalam menjaga dan memulihkan reputasi kelembagaan. Pendekatan ini dipilih karena memberikan ruang bagi peneliti untuk memahami realitas sosial secara menyeluruh dan kontekstual, khususnya dalam menangkap dinamika komunikasi yang berlangsung di lingkungan pemerintahan daerah. Penelitian dilaksanakan di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Selatan, dengan subjek penelitian terdiri dari individu-individu yang memiliki peran strategis dalam aktivitas komunikasi publik lembaga.

Untuk memperoleh data yang relevan, peneliti mewawancarai empat informan utama yang terlibat langsung dalam kegiatan kehumasan dan

komunikasi DPRD Provinsi Sulawesi Selatan. Rincian informan disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan
1	Mahyuddin, S.Sos., M.Si	Kasubag Humas
2	Imran Saputra, S.I.Kom	Staf Humas
3	Achmad Adam Abdillah, S.Sos	Staf Humas
4	Ismail Bachtiar, SKM	Anggota DPRD Prov. Sulsel

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara fleksibel sekaligus tetap terarah sesuai fokus penelitian. Teknik ini digunakan untuk memahami secara lebih dalam strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan, termasuk bagaimana mereka merespons krisis kepercayaan publik, menyusun pesan-pesan komunikasi, membangun hubungan dengan media, serta menyesuaikan strategi komunikasi dengan dinamika politik dan sosial yang berkembang. Pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara dirancang untuk mengeksplorasi pengalaman, sudut pandang, pertimbangan strategis, dan kendala yang dihadapi para informan dalam menjalankan fungsi kehumasan selama masa krisis.

Selain wawancara, observasi non-partisipatif dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas kerja bagian Humas DPRD tanpa terlibat secara aktif di dalamnya. Observasi ini bertujuan untuk menangkap proses komunikasi secara nyata, termasuk bagaimana interaksi antara staf humas, gaya komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada publik, penggunaan media sosial dan kanal

resmi lembaga, serta respons terhadap isu-isu yang mencuat di masyarakat. Observasi dilakukan selama beberapa pertemuan kerja dan kegiatan kelembagaan yang melibatkan kehumasan, dengan mencatat pola komunikasi, dinamika tim, dan praktik manajerial yang muncul dalam situasi krisis maupun non-krisis.

Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai teknik pelengkap yang sangat penting untuk memperoleh data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang dikumpulkan meliputi arsip kegiatan humas seperti laporan program, press release, catatan internal, serta publikasi resmi yang diterbitkan oleh DPRD Provinsi Sulawesi Selatan. Selain itu, konten digital seperti unggahan di media sosial resmi, update di situs web DPRD, dan pemberitaan media daring juga dianalisis untuk memahami bagaimana lembaga mempresentasikan diri ke hadapan publik selama masa krisis. Dokumentasi ini berfungsi untuk memperkaya informasi lapangan dan memberikan bukti konkret terkait strategi komunikasi yang dijalankan.

Seluruh data yang terkumpul dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara menyortir, menyederhanakan, dan memilih data yang paling relevan dengan fokus penelitian, sehingga data yang dianalisis benar-benar menggambarkan strategi komunikasi yang digunakan dalam konteks krisis. Tahap selanjutnya adalah penyajian data, yang dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif secara tematik untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap temuan penelitian. Setelah itu, peneliti melakukan penarikan kesimpulan secara induktif, yakni menyusun interpretasi atas

temuan berdasarkan keterkaitan antara data empiris dan konsep teoretis yang digunakan.

Untuk menjamin validitas dan keandalan temuan, dilakukan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan yang memiliki peran dan posisi berbeda dalam struktur organisasi, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan keabsahan data serta memastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh memiliki konsistensi, objektivitas, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Strategi Komunikasi Krisis yang dilakukan oleh Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dijalankan oleh Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan dalam merespons krisis kepercayaan publik dibangun secara sistematis berdasarkan empat tahapan strategi kehumasan menurut Cutlip, Center, dan Broom, yaitu *research, planning, action, dan evaluation* (RPAE). Pendekatan ini tidak hanya mencerminkan kerangka kerja komunikasi yang terstruktur, tetapi juga menunjukkan tingkat kesadaran institusi terhadap pentingnya pengelolaan krisis sebagai bagian dari upaya menjaga reputasi kelembagaan.

Tabel 2. Tobulasi Hasil Wawancara

N o	Informan	Pernyataan	Coding (Tema/Subtema)
1	Mahyuddin , S.Sos., M.Si	"Kami selalu memulai langkah komunikasi dengan mengidentifikas	Tahap Research (Identifikasi Isu dan Persepsi)

		i masalah melalui laporan masyarakat dan media."	
2	Imran Saputra, S.I.Kom	"Kami menyusun pesan resmi yang mencerminkan posisi DPRD dan disampaikan secara seragam di semua media."	Tahap Planning (Penyusunan Pesan Strategis)
3	Achmad Adam Abdillah, S.Sos	"Kami menggunakan media sosial, konferensi pers, dan jumpa publik untuk menyampaikan klarifikasi."	Tahap Action (Implementasi Media dan Kanal Publik)
4	Ismail Bachtiar, SKM	"Peran humas sangat penting menjaga kepercayaan publik, karena kalau dibiarkan isu makin liar."	Peran Humas (Menjaga Reputasi dan Opini Publik)
1	Mahyuddin , S.Sos., M.Si	"Evaluasi dilakukan setelah setiap krisis mereda, kami lihat efektivitas pesan dan respon masyarakat."	Tahap Evaluation (Monitoring dan Refleksi Strategi)
2	Imran Saputra, S.I.Kom	"Kami masih kekurangan tenaga profesional dan fasilitas komunikasi yang memadai."	Hambatan (SDM dan Sarana Prasarana)
3	Achmad Adam Abdillah, S.Sos	"Anggaran menjadi tantangan. Ada keterbatasan untuk produksi konten media atau kampanye yang luas."	Hambatan (Keterbatasan Anggaran)

Sumber Data, 2024

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan para informan, ditemukan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan dalam menghadapi krisis kepercayaan publik mengikuti kerangka kerja Public Relations menurut Cutlip, Center, dan Broom, yang terdiri dari empat tahap: *research, planning, action, dan evaluation* (RPAE).

Kerangka Kerja Public Relations menurut Cutlip, Center, dan Broom

Pada tahap **research**, Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan melakukan identifikasi secara dini terhadap isu-isu yang berpotensi menimbulkan krisis melalui pemantauan pemberitaan media dan laporan langsung dari masyarakat. Informan utama, Mahyuddin, S.Sos., M.Si, mengungkapkan bahwa bagian humas aktif melakukan pemetaan isu strategis dengan memantau sentimen publik yang beredar di berbagai kanal digital, terutama media sosial, serta merespons temuan tersebut dengan menyusun analisis awal sebelum merancang strategi komunikasi lanjutan. Langkah ini dilakukan sebagai bentuk antisipasi terhadap kemungkinan meningkatnya eskalasi opini negatif di ruang publik yang dapat menggerus legitimasi kelembagaan. Kemampuan untuk mendeteksi potensi krisis sejak dini menjadi elemen kunci dalam komunikasi krisis yang efektif, sekaligus menunjukkan bahwa fungsi humas tidak lagi bersifat reaktif semata, melainkan juga proaktif dan berbasis data. Temuan ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh Rivaldhy N. Muhammad, Lestari Wulandari S, dan Biloka Tanggahma (2024), yang meneliti pengaruh media sosial khususnya Twitter terhadap persepsi publik terhadap sistem peradilan di Indonesia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa mayoritas sentimen publik di media sosial terhadap lembaga peradilan bersifat negatif, yang mencerminkan ketidakpuasan publik terhadap isu-isu seperti korupsi dan ketidakadilan. Di sisi lain, sentimen positif hanya muncul dalam konteks reformasi kebijakan dan keterbukaan informasi hukum. Penelitian ini menegaskan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai saluran ekspresi publik, tetapi juga sebagai indikator penting dalam memahami opini kolektif

dan kecenderungan persepsi terhadap institusi negara. Oleh karena itu, pemantauan media sosial sebagai bagian dari tahap *research* dalam strategi komunikasi krisis menjadi sangat relevan, karena memungkinkan lembaga seperti DPRD untuk menangkap dinamika persepsi publik secara real time dan berbasis bukti.

Selanjutnya, pada tahap **planning**, Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan menyusun pesan komunikasi yang bersifat terarah, terukur, dan mencerminkan posisi resmi lembaga terhadap isu yang sedang berkembang. Proses perencanaan ini menjadi langkah krusial dalam memastikan bahwa narasi yang dibangun tidak hanya mencerminkan sikap kelembagaan secara formal, tetapi juga disesuaikan dengan sensitivitas publik dan konteks sosial-politik yang melatarbelakangi krisis. Pesan-pesan komunikasi dirancang dengan memperhatikan pilihan bahasa yang inklusif dan persuasif, strategi *framing* yang mampu menggeser persepsi negatif, serta segmentasi audiens agar pesan dapat diterima secara efektif oleh kelompok masyarakat yang berbeda. Menurut Imran Saputra, S.I.Kom, perumusan pesan dilakukan melalui koordinasi internal yang melibatkan pejabat struktural, staf humas, serta pihak-pihak terkait dalam struktur DPRD, guna menjamin keseragaman informasi yang disampaikan secara publik. Hal ini menunjukkan bahwa proses perencanaan dalam strategi komunikasi krisis bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan bagian dari manajemen isu yang bersifat strategis dan berkelanjutan. Praktik ini dapat dibandingkan dengan temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nadya Anggitia, Dadan Suherdiana, dan Paryati (2022), yang mengkaji manajemen Public Relations melalui media internal "Mailing List Broadcast" di lingkungan Kantor Pusat PT. KAI

(Persero). Penelitian tersebut menekankan bahwa tahapan perencanaan (*planning*) dalam konteks internal public relations menjadi fondasi penting untuk membangun hubungan yang harmonis antara lembaga dan audiens internalnya, yakni para karyawan. Perencanaan dilakukan untuk menentukan arah komunikasi, merancang pesan, serta menetapkan media yang tepat agar efektivitas komunikasi tercapai secara optimal. Dalam studi tersebut, penggunaan media internal seperti *mailing list* bukan hanya menjadi sarana informasi, tetapi juga instrumen strategis dalam membentuk persepsi dan menjaga stabilitas organisasi melalui komunikasi yang terkoordinasi.

Pada tahap **action**, Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan mengimplementasikan strategi komunikasi krisis melalui pendekatan multikanal yang mencakup penggunaan media konvensional seperti konferensi pers, siaran pers, dan media cetak, serta media digital yang meliputi situs web resmi dan platform media sosial. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pesan lembaga dapat menjangkau berbagai segmen audiens secara luas dan efektif, baik melalui jalur komunikasi formal maupun informal. Achmad Adam Abdillah, S.Sos., menjelaskan bahwa media sosial, khususnya Instagram dan Facebook, telah menjadi sarana utama dalam menjangkau masyarakat secara cepat dan real-time, terutama saat menyampaikan klarifikasi terhadap isu-isu sensitif yang berpotensi viral. Pemanfaatan media sosial dilakukan secara terstruktur dengan mempertimbangkan waktu unggah, visualisasi pesan, dan respons terhadap komentar atau pertanyaan publik. Hal ini menunjukkan responsivitas Humas DPRD terhadap perubahan pola konsumsi informasi publik yang semakin

bergeser ke ruang digital yang dinamis dan interaktif. Fenomena ini sejalan dengan temuan dalam studi Khairul Azmi (2025), yang meneliti pola komunikasi dalam media sosial dan pengaruhnya terhadap pembentukan opini publik. Dalam penelitiannya, Azmi menekankan bahwa media sosial telah menjadi instrumen utama dalam menyebarluaskan informasi dan membentuk persepsi masyarakat terhadap isu-isu sosial, politik, dan ekonomi. Faktor-faktor seperti kekuatan narasi emosional, keterlibatan audiens (*engagement*), dan teknik *framing* media menjadi penentu keberhasilan suatu kampanye komunikasi di ruang digital. Selain itu, Azmi juga menyoroti potensi negatif dari fenomena viral, seperti penyebaran hoaks dan disinformasi, yang dapat memperburuk situasi krisis jika tidak dikelola secara tepat oleh institusi publik.

Pada tahap **evaluation**, Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan melakukan refleksi kritis terhadap efektivitas strategi komunikasi yang telah dijalankan dalam merespons krisis kepercayaan publik. Evaluasi ini dilakukan secara internal melalui diskusi rutin antartim, serta observasi terhadap tanggapan masyarakat, baik yang terekam dalam komentar publik di media sosial, tingkat partisipasi dalam agenda lembaga, maupun perubahan persepsi yang tercermin dari pemberitaan media massa. Meskipun belum dilengkapi dengan pengukuran kuantitatif yang sistematis seperti survei opini publik atau analisis metrik digital yang komprehensif, pendekatan kualitatif ini tetap menjadi fondasi penting untuk menilai efektivitas komunikasi dan menyesuaikan langkah kehumasan berikutnya. Mahyuddin menuturkan bahwa hasil evaluasi yang diperoleh secara naratif digunakan untuk menyempurnakan redaksi pesan publik, meningkatkan kualitas konten

digital, memperluas distribusi informasi, serta memperkuat koordinasi lintas unit di dalam struktur organisasi DPRD. Strategi evaluasi ini memiliki kesamaan dengan temuan dalam studi yang dilakukan oleh Indah Sulistiana Gunawan dan Encep Dulwahab (2024) yang meneliti strategi Public Relations dalam meningkatkan citra positif lembaga pada Kantor Humas Provinsi Jawa Barat dengan menggunakan kerangka empat tahap PR dari Cutlip, Center, dan Broom. Dalam studi tersebut, tahap evaluasi dilakukan melalui pemantauan media daring, analisis data pengunjung platform informasi resmi, serta perbandingan performa kampanye komunikasi dengan periode sebelumnya. Evaluasi ini bersifat berkelanjutan dan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan komunikasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Peran Strategis Humas dalam Pemulihan Reputasi Lembaga

Dalam konteks krisis kepercayaan yang dialami oleh lembaga legislatif, peran Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan tidak lagi dapat dipandang sebatas sebagai pelaksana fungsi informatif atau administratif semata. Peran humas telah berkembang menjadi bagian integral dari strategi institusional yang berorientasi pada pengelolaan opini publik, pembentukan citra positif, dan pemulihan reputasi kelembagaan secara berkelanjutan. Dalam situasi krisis, di mana informasi dapat berkembang secara cepat, liar, dan tidak selalu faktual, humas hadir sebagai aktor komunikasi utama yang bertanggung jawab menjaga stabilitas citra institusi di mata publik (Harditia & Sudadi, 2025). Tugas humas tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga membangun narasi, memfilter persepsi, serta menjembatani kesenjangan komunikasi antara lembaga dengan masyarakat yang semakin kritis dan digital-native.

Ismail Bachtiar, SKM, salah satu anggota DPRD Provinsi Sulawesi Selatan, menggarisbawahi bahwa kehadiran humas menjadi elemen yang tak terpisahkan dari upaya menjaga kredibilitas institusi legislatif. Dalam berbagai situasi yang memunculkan potensi krisis, seperti munculnya sentimen negatif di media sosial, pemberitaan yang bias, atau kritik terhadap keputusan politik, humas menjadi garda depan dalam memitigasi eskalasi isu dan mengelola persepsi publik secara profesional. Fungsi humas dalam hal ini tidak hanya sebagai penghubung formal antara lembaga dan media, tetapi sebagai aktor strategis yang berperan dalam membentuk opini publik berbasis pada data, analisis, dan intuisi sosial. Dalam kapasitas ini, humas berfungsi sebagai penyaring dan penyampai informasi yang kredibel, sekaligus penyangga kepercayaan masyarakat agar tidak sepenuhnya terguncang oleh distorsi informasi yang beredar secara masif di ruang digital.

Peran strategis ini sejalan dengan pandangan Coombs (2015), yang menegaskan bahwa komunikasi krisis yang efektif harus memenuhi tiga prinsip utama: kecepatan dalam menyampaikan informasi, konsistensi dalam membangun narasi, dan empati terhadap kondisi serta perasaan publik (Santoso et al., 2021). Ketiganya menjadi elemen yang sangat penting dalam situasi krisis, terutama ketika kepercayaan publik berada dalam posisi rentan. Dalam praktik komunikasi kelembagaan DPRD Provinsi Sulawesi Selatan, prinsip-prinsip ini tercermin dalam upaya membangun narasi tunggal yang konsisten antaraktor internal, merespons isu secara cepat melalui kanal media sosial dan konferensi pers, serta menyusun pesan dengan mempertimbangkan sensitivitas publik dan potensi dampak emosionalnya. Kecepatan ditunjukkan melalui tanggapan yang segera terhadap isu-isu

viral atau kritis yang berkembang di ruang publik, yang dikelola melalui unggahan media sosial atau klarifikasi resmi. Konsistensi tercermin dari penyampaian pesan yang seragam dan tidak kontradiktif, baik dalam bentuk pernyataan tertulis, video, maupun saat diwawancarai media. Sementara itu, empati hadir dalam cara humas mengakui kegelisahan masyarakat, menjelaskan posisi lembaga secara terbuka, dan menghindari konfrontasi yang dapat memperkeruh situasi.

Selaras dengan prinsip-prinsip tersebut, Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang juga dikembangkan oleh Coombs & Holladay (2002) memberikan kerangka konseptual penting dalam pemilihan strategi komunikasi berdasarkan persepsi publik terhadap penyebab krisis dan tingkat tanggung jawab yang dilekatkan pada organisasi. Dalam konteks lembaga publik, krisis yang tidak ditangani secara tepat dapat memperburuk ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap persepsi publik menjadi krusial dalam menentukan jenis respons komunikasi yang paling sesuai, apakah bersifat defensif, akomodatif, atau kolaboratif. Ketika strategi komunikasi DPRD mampu mencerminkan tanggung jawab, transparansi, dan kepedulian, maka kepercayaan publik yang sempat terganggu dapat dipulihkan secara bertahap dan berkelanjutan.

Tantangan dan Hambatan Implementasi Strategi Komunikasi

Meskipun strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan telah dirancang dalam kerangka yang sistematis dan merujuk pada prinsip-prinsip strategis yang relevan, implementasinya di lapangan masih menghadapi sejumlah hambatan

struktural dan operasional yang tidak dapat diabaikan (Sari et al., 2025). Hambatan-hambatan ini tidak hanya berdampak pada efektivitas komunikasi dalam situasi krisis, tetapi juga memengaruhi daya lenting kelembagaan dalam menjaga kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Salah satu hambatan utama yang paling mencolok adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di bidang kehumasan. Informasi yang dihimpun dari wawancara menunjukkan bahwa tidak semua staf humas memiliki latar belakang atau pelatihan yang memadai dalam bidang komunikasi strategis. Hal ini menyebabkan ketimpangan dalam perencanaan, penyusunan pesan, serta pengelolaan dinamika komunikasi yang kompleks di tengah situasi krisis. Di beberapa kasus, tanggung jawab kehumasan masih dipandang sebagai fungsi administratif sekunder, bukan sebagai bagian dari strategi kelembagaan. Minimnya program pelatihan dan pengembangan kapasitas secara berkelanjutan juga turut memperkuat hambatan ini, sehingga potensi SDM yang ada belum mampu dimaksimalkan untuk menjawab tantangan komunikasi publik yang kian dinamis.

Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana menjadi persoalan yang signifikan dalam pengelolaan komunikasi krisis. Infrastruktur digital yang tersedia masih belum memadai untuk mendukung sistem monitoring isu secara real-time, analisis sentimen publik, maupun distribusi informasi lintas platform. Ketidadaan sistem informasi yang terintegrasi dan kurangnya pemanfaatan teknologi komunikasi modern menyebabkan proses klarifikasi atau penyebaran pesan strategis menjadi lambat, tidak responsif, dan kurang terukur. Akibatnya, instansi kehilangan momentum dalam

membentuk opini publik yang mendukung dan hanya bisa bertindak setelah krisis berkembang lebih jauh di ruang publik digital.

Faktor lain yang turut membatasi efektivitas strategi komunikasi adalah keterbatasan anggaran. Aktivitas kehumasan strategis, seperti pembuatan konten visual yang menarik, penyelenggaraan kampanye edukatif, atau kolaborasi dengan media arus utama dan influencer lokal, sering kali terganjal oleh alokasi dana yang minim. Rendahnya prioritas anggaran untuk kegiatan komunikasi berdampak langsung pada kualitas output kehumasan serta jangkauan pesan yang ingin disampaikan. Dalam situasi krisis, keterbatasan ini menjadi hambatan serius karena upaya pemulihan reputasi dan pengendalian isu publik memerlukan pendekatan yang cepat, kreatif, dan profesional yang semuanya menuntut dukungan anggaran yang memadai.

Keseluruhan kendala ini mencerminkan bahwa keberhasilan komunikasi krisis tidak cukup hanya bergantung pada desain strategi, melainkan sangat ditentukan oleh kesiapan institusi secara struktural. Penguatan kapasitas kelembagaan menjadi kunci penting, baik melalui peningkatan kompetensi SDM, modernisasi sarana komunikasi, maupun penyesuaian alokasi anggaran kehumasan agar selaras dengan kompleksitas tantangan komunikasi publik saat ini. Tanpa intervensi pada aspek-aspek mendasar ini, strategi komunikasi terbaik pun akan sulit mencapai hasil yang optimal dalam menjaga kredibilitas dan legitimasi institusi di mata publik.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang dilakukan oleh bagian kehumasan DPRD Provinsi Sulawesi Selatan telah dibangun dengan

strategi yang cukup sistematis dan adaptif, namun pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan struktural. Di tengah arus informasi yang cepat dan potensi krisis reputasi yang kompleks, humas DPRD berupaya menjaga kepercayaan publik melalui langkah-langkah komunikasi berbasis klarifikasi, kolaborasi media, dan pendekatan persuasif kepada masyarakat. Temuan utama penelitian ini menyoroti bahwa strategi komunikasi yang efektif sangat bergantung pada ketepatan waktu, keterbukaan informasi, serta kemampuan membangun relasi yang positif dengan pemangku kepentingan. Namun demikian, keterbatasan sumber daya manusia yang tidak seluruhnya memiliki latar belakang komunikasi, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta minimnya infrastruktur digital dan monitoring media menjadi hambatan serius dalam pelaksanaan komunikasi krisis. Selain itu, alokasi anggaran yang terbatas juga mengurangi efektivitas kegiatan komunikasi strategis yang lebih kreatif dan menjangkau publik secara luas. Kendala-kendala ini mengindikasikan bahwa keberhasilan komunikasi krisis tidak semata-mata ditentukan oleh strategi tertulis, tetapi sangat tergantung pada kesiapan kelembagaan dan dukungan sumber daya yang memadai. Secara konseptual, penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap penguatan literatur komunikasi krisis dalam konteks kelembagaan pemerintah daerah di Indonesia. Kajian ini tidak hanya menyoroti teknik komunikasi, tetapi juga merefleksikan dimensi struktural dan budaya kerja kehumasan dalam menghadapi krisis reputasi publik. Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi institusi publik lainnya yang tengah mengembangkan sistem komunikasi krisis yang responsif, kredibel, dan berbasis pada kepercayaan masyarakat. Untuk pengembangan keilmuan

selanjutnya, disarankan agar penelitian mendatang menggali perspektif dari pihak luar institusi, seperti jurnalis, aktivis LSM, atau masyarakat sebagai audiens komunikasi krisis. Hal ini penting untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang diterapkan dari sudut pandang penerima pesan. Selain itu, studi longitudinal dapat dilakukan untuk mengamati bagaimana pola komunikasi krisis berkembang dalam jangka panjang, termasuk dampaknya terhadap citra dan legitimasi institusi. Penelitian juga dapat diperluas pada level institusi publik lainnya untuk memperoleh pemetaan komprehensif tentang praktik komunikasi krisis dalam tata kelola pemerintahan lokal di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggitia, N., Suherdiana, D., & Paryati, P. (2022). Manajemen Public Relations Melalui Media Internal "Milis Broadcast" dalam Menjalin Hubungan Harmonis dengan Karyawan Kantor Pusat PT. KAI (Persero). *Reputation Jurnal Hubungan Masyarakat*, 7(1), 39–60. <https://doi.org/10.15575/reputation.v7i1.29779>
- Anugrah, A., Purwanti, S., Boer, K. M., & Dwivayani, K. D. (2025). Kepercayaan Publik dan Kegagalan Komunikasi dalam Layanan Utilitas: Bukti dari Penyedia Air Lokal di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi Pattimura*, 4(1), 129–143. <https://doi.org/10.30598/IJKPvol4iss1pp129-143>
- Apud Saepudin, E., Ramadhani, I., Nayla Aqila, A., Nurhasna, F., & Apud, E. (2025). Kebijakan Pemberantasan Korupsi Terhadap Tingkat Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan, Serta Efek Pada Pembangunan Ekonomi dan Kepercayaan Publik Terhadap Lembaga Pemerintah. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science*, 2(3), 3942–3952. <https://doi.org/10.32672/mister.v2i3>
- Arliman S, L. (2022). PERLINDUNGAN HAK ANAK DALAM MEMPEROLEH PELAYANAN KESEHATAN. *Ensiklopedia Education Review*, 4(3), 119–126. <https://doi.org/10.33559/eer.v4i3.1443>
- Azmi, K. (2025). FENOMENA VIRAL DI MEDIA SOSIAL: ANALISIS POLA KOMUNIKASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP OPINI PUBLIK. *Journal of Science and Social Research*, 8(2), 1814–1821. <https://doi.org/https://doi.org/10.54314/jssr.v8i2.2872>
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping Crisis Managers Protect Reputational Assets. *Management Communication Quarterly*, 16(2), 165–186. <https://doi.org/10.1177/089331802237233>
- Erlin, E., Andriani, L., Andriani, D., Nurmaya, N., Wahyuningsih, A., Febrianti, I., & Rahmatul Burhan, M. (2024). PERAN MANAJEMEN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA DI LEMBAGA PENDIDIKAN. *Journal of Governance and Public Administration*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.70248/jogapa.v2i1.1504>
- Fitri, A. N., Fitri, F., Karim, A., & Rachmawati, F. (2021). Strategi Komunikasi Krisis Maskapai Penerbangan di Indonesia (Studi Analisis Komunikasi Krisis Adam Air, Air Asia dan Sriwijaya Air dalam Menghadapi Krisis Kecelakaan Pesawat melalui Prespektif Komunikasi Islam). *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, Dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(2), 89. <https://doi.org/10.20961/impresi.v1i2.49142>
- Gunawan, I. S., & Dulwahab, E. (2024). Strategi Public Relations dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga. *Reputation Jurnal Hubungan Masyarakat*, 8(1), 1–22. <https://doi.org/10.15575/reputation.v8i1.29805>
- Harditia, & Sudadi. (2025). STRATEGI MANAJEMEN HUMAS DALAM MEMBANGUN REPUTASI SEKOLAH DI MATA PUBLIK. *Journal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 28–40. <https://doi.org/10.30983/al-marsus.v3i1.9560>
- Muhammad, R. N., Wulandari S, L., & Tanggahma, B. (2024). Pengaruh Media Sosial Pada Persepsi Publik Terhadap Sistem Peradilan: Analisis Sentimen di Twitter. 7(1). <https://doi.org/10.31933/unesrev.v7i1>
- Najla Azzahra, A., Kuswanti, A., Anindya Sekarningrum, A., Sulistyanto, A., Rahayunianto, A., Leonardi, A., Putri Meidina, A., Fitrianti, A., Fataya Azmi, B., Rizky Anugrah Bangun, C., Wening Astari, D., Soelistyowati, D., Intyaswati, D., Kartikawati, D., Prasetyo, D., Wisnu Wirawan, F., Hariyati, F., Bilqis, F., Atmadi, G., ... Okta Wibowo, T. (2025). TRANSFORMASI

KOMUNIKASI DIGITAL MENUJU INDONESIA BERKELANJUTAN: KOMUNIKASI DIGITAL DAN DINAMIKA BUDAYA Chalimatus Sa'diah, Wa Ode Sitti Nurhaliza, Yani Tri Wijayanti, Zahrotus Sa'idah PT ELEX MEDIA KOMPUTINDO. PT Gramedia.

Nengsih, S. L., & Darwis, Y. (2022). KOMUNIKASI KRISIS HUMAS KEMENTERIAN AGAMA DALAM MENGLARIFIKASI PEMBERITAAN CNNINDONESIA.COM DAN DETIK.COM UNTUK MENJAGA REPUTASI LEMBAGA. *Jurnal Ranah Komunikasi (JRK)*, 6(2), 129. <https://doi.org/10.25077/rk.6.2.129-134.2022>

Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 6(2), 286. <https://doi.org/10.24198/prh.v6i2.37095>

Rahayu, P., & Trisnawati, N. (2022). Strategi Humas di SMK IPIEMS Surabaya Dalam Meningkatkan Citra dan Kepercayaan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(2), 124–139. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n2.p124-139>

Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>

Ramadhani, P. N., Shandina Nandita Pradety, & Ashila Alifia Hanum. (2025). Pelanggaran Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Kehumasan Pemerintah: Penanganan Proyek e-KTP oleh Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 6(1), 36–47. <https://doi.org/10.29303/20t3pr08>

Sari, F. F., Bakti, I., & Perbawasari, S. (2025). Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet di Kabupaten Merauke. *Online) Sospol: Jurnal Sosial Politik*, 11(2), 207–222. <https://doi.org/10.22219/jurnalsospol.v11i2.39884>