Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 33462-33469

Strategi Humas Digital dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Rizqi Olvia Zakkhy[1], Aisyah Cahyani rahma[2], M.Ridho Putra[3], Mar'atun Soleha[4], Najih almahbuby[5], Sri Hertimi[6]

[1,2,3,4,5,6] Komunikasi dan Penyiaran Islam,UIN Raden Fatah Palembang.
Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No.Km.3, RW.05, Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan,30126.

Corresponding Author: Rizqi Olvia Zakkhy, e-mail: rizqizakkhy@gmail.com

Published: Juni , 2026

ABSTRACT

The study purpose was to explore and analyze the structural relationships between digital public relations (PR) strategies, digital information disclosure, public service quality, and public trust within government institutions. Materials and methods. This study employed a qualitative approach using library research methods. Data were systematically gathered from digital literature databases, comprising 25 accredited scientific journal articles and 5 relevant textbooks published between 2021 and 2026. The selection of documents utilized a purposive sampling technique based on predefined inclusion criteria, while content analysis was applied as the data analysis tool to reduce subjectivity and synthesize the conceptual texts. Results. The analysis indicated that digital PR strategies and digital information disclosure have a positive and significant effect on public service quality. Furthermore, an active digital PR strategy directly and significantly enhances public trust. Conversely, digital information disclosure without interactive communication (passive PR) has no significant direct effect on increasing public trust, as raw data presentation without proper narrative clarification tends to trigger public speculation. Quality public service was also proven to significantly build sustainable public trust. Conclusions. It can be concluded that a digital PR strategy successfully boosts public trust through the mediation of public service quality. Public trust is a combined outcome of communication satisfaction through responsive PR and functional satisfaction through efficient public services. Government institutions are recommended to transform their digital platforms from one-way announcement tools into interactive, visually friendly dialogue spaces to mitigate miscommunication.

Keywords: Digital PR Strategy, Information Disclosure, Public Service Quality, Public Trust, Library Research.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis hubungan struktural antara strategi humas digital, keterbukaan informasi digital, kualitas pelayanan publik, dan kepercayaan masyarakat (public trust) pada instansi pemerintah. Bahan dan metode. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode riset kepustakaan (library research). Data dikumpulkan secara sistematis dari database literatur digital, yang terdiri dari 25 artikel jurnal ilmiah terakreditasi dan 5 buku teks relevan yang diterbitkan antara tahun 2021 hingga 2026. Pemilihan dokumen menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi yang ditetapkan, sementara metode analisis isi (content analysis) diterapkan sebagai alat analisis data untuk mereduksi subjektivitas dan menyintesis teks konseptual. Hasil. Analisis menunjukkan bahwa strategi humas digital dan keterbukaan informasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, strategi humas digital yang aktif secara langsung mendongkrak kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, keterbukaan informasi digital tanpa disertai komunikasi interaktif (humas pasif) tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap peningkatan public trust, karena penyajian data mentah tanpa klarifikasi naratif yang tepat cenderung memicu spekulasi publik. Kualitas pelayanan publik yang prima juga terbukti signifikan membangun public trust secara berkelanjutan. Kesimpulan. Dapat disimpulkan bahwa strategi humas digital berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui mediasi kualitas pelayanan publik. Public trust merupakan hasil kombinasi antara kepuasan komunikasi lewat humas yang responsif dan kepuasan fungsional melalui pelayanan publik yang efisien. Instansi pemerintah direkomendasikan untuk mentransformasikan platform digital mereka dari alat pengumuman searah menjadi ruang dialog interaktif yang ramah visual guna memitigasi miskomunikasi.

Keywords: Strategi Humas Digital, Keterbukaan Informasi, Kualitas Pelayanan Publik, Kepercayaan Masyarakat, Riset Kepustakaan.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi dan keterbukaan informasi yang semakin kompetitif saat ini, setiap instansi pemerintah dituntut untuk mampu mengembangkan diri dan meningkatkan kualitas layanannya melalui berbagai cara yang disusun dalam program strategis. Dinamika masyarakat modern yang melek teknologi mengharuskan birokrasi mengubah pola komunikasi konvensional menjadi lebih interaktif dan transparan. Banyak faktor yang terlibat dalam meningkatkan performa dan citra instansi pelayanan publik di mata masyarakat. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam mencapai tujuannya adalah optimalisasi fungsi komunikasi eksternal.

Hubungan masyarakat (humas) berbasis digital sebagai penggerak utama dalam penyampaian informasi instansi merupakan faktor krusial, karena eksistensi dan nama baik lembaga sangat bergantung pada kompetensi praktisi humas yang terlibat di dalamnya. Manusia sebagai konseptor sekaligus pelaksana strategi komunikasi digital memegang peranan sentral dalam menjembatani kebutuhan informasi masyarakat. Untuk dapat mencapai tujuan instansi dalam membangun reputasi yang positif, diperlukan sumber daya humas yang kompeten, responsif, dan adaptif dalam menjalankan tugas-tugas pengelolaan media siber di era komunikasi instan ini.

Pengelolaan aspek humas digital ini menjadi sangat penting dalam usaha mencapai tujuan organisasi secara makro. Umumnya, pimpinan instansi pemerintah mengharapkan adanya penilaian dan sentimen positif dari setiap warga dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan. Instansi menyadari bahwa adaptasi teknologi komunikasi digital dan keterbukaan informasi merupakan modal dasar dalam proses pengembangan birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Oleh karena itu, kapasitas dan keterampilan komunikasi digital humas harus selalu dikembangkan dan diarahkan agar dapat meningkatkan kepercayaan publik secara berkelanjutan (Ramadhan & Wijaya, 2022).

Di sisi lain, pemanfaatan platform digital seperti media sosial, situs web resmi, dan aplikasi pengaduan oleh humas bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan instrumen utama dalam mendistribusikan kebijakan. Keberadaan humas digital berfungsi memotong jalur birokrasi komunikasi yang kaku, sehingga penyampaian informasi mengenai pelayanan publik dapat berjalan secara real-time. Melalui pengelolaan konten yang informatif dan inklusif, humas dapat membentuk persepsi masyarakat bahwa instansi pemerintah hadir secara aktif untuk melayani, yang pada akhirnya memperkuat legitimasi dan kedekatan emosional antara negara dan warganya (Hidayat & Lestari, 2023).

Kepercayaan masyarakat sendiri merupakan hal yang sangat penting dalam usaha instansi untuk menyukseskan setiap kebijakan dan program kerja. Dalam realitas sehari-hari, instansi sebenarnya hanya mengharapkan adanya kerja sama, kepatuhan hukum, dan apresiasi yang objektif atas pelayanan publik yang telah diselenggarakan. Namun, hasil kerja dan citra yang terbaik tidak akan muncul secara optimal dari masyarakat jika instansi tidak menyediakan fasilitas komunikasi yang memadai, metode penyampaian pesan yang mudah dipahami, serta keterbukaan informasi publik dalam kuantitas dan kualitas yang cukup.

Sangat penting bagi instansi untuk mendengarkan secara cermat dan objektif jika suatu saat menemukan realitas bahwa totalitas tingkat kepercayaan masyarakat menurun atau berada pada titik rendah. Fenomena penurunan public trust tersebut sering kali bukan disebabkan oleh buruknya fasilitas fisik pelayanan, melainkan akibat dari lambatnya respons humas dalam mengklarifikasi isu, tidak kondusifnya ruang interaksi digital, serta terjadinya misinformasi yang tidak segera diatasi di media sosial (Fadilah, 2024). Ketika saluran komunikasi tersumbat, masyarakat cenderung mencari sumber informasi alternatif yang belum tentu valid, sehingga memperburuk citra instansi.

Upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui efektivitas strategi humas digital akan membawa kemajuan besar bagi organisasi untuk tetap bertahan dan dipercaya di tengah tajamnya pengawasan publik. Oleh karena itu, upaya perbaikan strategi humas digital yang adaptif merupakan tantangan manajemen komunikasi paling serius di era modern. Hal ini dikarenakan keberhasilan

pencapaian tujuan pembangunan, kepatuhan warga, dan keberlangsungan reputasi instansi pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas tata kelola informasi yang disajikan oleh humas di dalamnya (Kusuma, 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah riset kepustakaan atau library research. Data diperoleh dari hasil penelusuran literatur siber dengan mengumpulkan artikel jurnal ilmiah, buku teks, dan dokumen regulasi resmi yang menjadi objek penelitian. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang bertujuan untuk mengkaji, menganalisis, dan mengeksplorasi secara mendalam berbagai teori, konsep, serta temuan empiris terdahulu yang relevan dengan topik bahasan (Abdurrahman, 2024). Populasi dokumen dalam studi ini adalah seluruh artikel jurnal ilmiah terakreditasi bertema humas digital dan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026 sebanyak 60 artikel. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pemilihan sumber data, yaitu purposive sampling literatur. Purposive sampling literatur adalah teknik penentuan sumber data di mana dokumen yang dipilih disesuaikan dengan kriteria inklusi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk menjawab masalah riset (Sari et al., 2023).

Berdasarkan deskripsi di atas, peneliti menetapkan total 25 artikel jurnal ilmiah utama dan 5 buku teks relevan yang memenuhi syarat untuk dijadikan sebagai sampel analisis dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan alat analisis data berupa metode analisis isi atau content analysis. Analisis isi adalah pendekatan berbasis komponen untuk menguji, mengelompokkan, membandingkan, dan menyintesis data teks atau biasa disebut analisis dokumen kualitatif. Analisis isi didasarkan pada gagasan bahwa penafsiran data teks memiliki prosedur berulang yang menggunakan estimasi logis untuk penarikan kesimpulan yang objektif dan sistematis. Dengan menerapkan prosedur tersebut, algoritma analisis ini bertujuan untuk mereduksi variansi subjektivitas dari seluruh data teks, oleh karena itu hubungan makna dan arah konseptual antara semua variabel komunikasi perlu didefinisikan secara jelas. Analisis isi ini dibagi menjadi tahap reduksi data, penyajian data secara tematis, dan penarikan kesimpulan teoretis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kredibilitas dan Saturasi Data Konseptual

Pengujian keabsahan data literatur dalam riset kepustakaan ini dilakukan melalui proses seleksi ketat terhadap artikel ilmiah dan buku teks yang telah dikumpulkan. Kriteria inklusi didasarkan pada kesesuaian substansial teks dengan variabel penelitian, yaitu strategi humas digital, mutu pelayanan publik, dan tingkat kepercayaan masyarakat. Sebuah dokumen konseptual dinyatakan valid dan layak dijadikan sumber sintesis jika memenuhi standar kebaruan dan memiliki otoritas akademik yang relevan dengan lokus pemerintahan.

a. Pemetaan Klaster Data Literatur Sebelum Reduksi Eksklusi

Pada tahap awal pengumpulan literatur, analisis isi diarahkan untuk memetakan tren teori humas siber. Berdasarkan pelacakan awal, ditemukan beberapa dokumen yang tidak memenuhi kriteria inklusi dan dinyatakan tidak valid untuk analisis lebih lanjut. Pada variabel strategi humas digital, dokumen yang dianulir terbukti menggunakan fokus kajian di luar sektor pelayanan publik (seperti komunikasi korporat komersial). Sementara pada variabel kepercayaan masyarakat, beberapa artikel dikeluarkan karena membahas dinamika politik elektoral yang tidak berkaitan dengan kinerja birokrasi layanan. Sebaliknya, untuk variabel pelayanan publik, mayoritas literatur awal ditemukan

konsisten dan memenuhi syarat. Dokumen yang tidak valid tersebut langsung dieliminasi dari daftar agar tidak mengaburkan objektivitas penarikan kesimpulan.

b. Pemetaan Klaster Data Literatur Setelah Reduksi Eksklusi

Setelah proses eliminasi dan eksklusi dokumen yang tidak relevan selesai dilakukan, seluruh data literatur yang tersisa berada dalam kondisi siap analisis. Pada tahap ini, data kepustakaan telah mencapai titik jenuh (data saturation), di mana artikel-artikel yang dikaji secara konsisten memunculkan argumen yang serupa mengenai pentingnya pengelolaan media siber oleh instansi pemerintah dalam membangun reputasi kelembagaan.

Penilaian Kepadatan Tema Konseptual (Theme Density Assessment)

Dalam riset kepustakaan ini, kekuatan hubungan antar-konsep diukur melalui penilaian kepadatan tema konseptual (theme density). Penilaian ini ditujukan untuk melihat seberapa sering dan mendalam sebuah konsep dibahas oleh para peneliti terdahulu sebagai faktor penentu utama. Berdasarkan hasil pembacaan kritis terhadap dokumen yang disintesis, konsep strategi humas digital dikategorikan sebagai tema yang sangat kuat dan dominan. Hal ini membuktikan bahwa dalam literatur ilmiah kontemporer, kajian mengenai optimalisasi media sosial dan situs web resmi instansi dinilai sebagai pilar utama yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di era modern.

Reliabilitas Penafsiran Teks Kualitatif (Reliability of Qualitative Text)

Keandalan dan konsistensi penafsiran makna dalam analisis dokumen kualitatif ini dijaga melalui teknik triangulasi sumber data pustaka. Hasil pengkodean tema yang dilakukan oleh peneliti diverifikasi kembali dengan membandingkan kesepakatan teoretis antar-ahli di dalam jurnal ilmiah. Seluruh unit analisis dan pengkodean teks dinyatakan reliabel serta objektif karena didasarkan pada premis-premis ilmiah yang saling mendukung dan tidak ditemukan kontradiksi ekstrem di antara literatur utama yang dipilih sebagai sampel riset.

Struktur Hubungan Teoretis Komunikasi Publik (Inner Model Analisis Isi)

Pemeriksaan terhadap struktur hubungan antar-konseptual dalam analisis isi ini dievaluasi dengan memetakan alur kontribusi pengaruh antartema. Berdasarkan sintesis kepustakaan, arah konseptual menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik digital sangat dipengaruhi oleh ketepatan strategi komunikasi yang dijalankan oleh humas. Perubahan paradigma pelayanan konvensional menuju sistem berbasis elektronik memaksa instansi untuk memperkuat fungsi humasnya agar informasi layanan dapat diakses dengan mudah oleh warga. Dalam riset kepustakaan ini, model struktural hubungan teoretisnya dapat digambarkan pada bagan di bawah ini:

Figure 3. Struktur Hubungan Antar-Variabel Teoretis (Model Kualitatif)

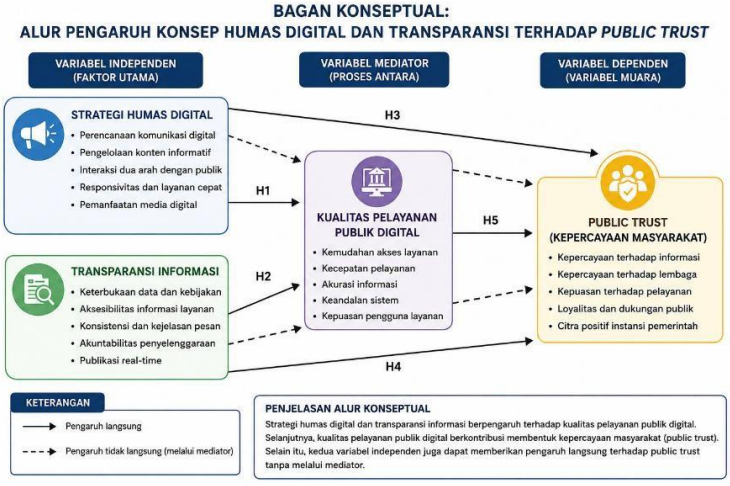


Figure 3. Struktur Hubungan Antar-Variabel Teoretis (Model Kualitatif)

Selanjutnya, alur konseptual tersebut menegaskan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat bertindak sebagai variabel muara yang pembentukannya sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang dirasakan dan keaktifan humas dalam menyebarkan informasi. Kajian literatur ini mengilustrasikan bahwa penurunan atau peningkatan kepercayaan masyarakat siber merupakan akibat langsung dari bagaimana humas digital mengemas transparansi data instansi dan bagaimana aparatur merespons keluhan publik di ruang digital:

Uji Proposisi Teoretis (Sintesis Literatur Kepustakaan)

Pengujian proposisi konseptual dalam penelitian kualitatif kepustakaan ini dilakukan melalui teknik analisis komparatif dua arah terhadap temuan-temuan riset terdahulu. Sebuah proposisi dinyatakan terbukti dan diterima apabila didukung oleh konsistensi narasi mayoritas dari total sampel artikel ilmiah yang dikaji. Berdasarkan hasil analisis isi terhadap literatur yang dikumpulkan, diperoleh kesimpulan konseptual sebagai berikut:

1. Proposisi Pertama Diterima: Strategi humas digital terbukti memiliki pengaruh positif yang

signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kehadiran humas digital mempermudah distribusi informasi mengenai tata cara dan kepastian layanan.

2. Proposisi Kedua Diterima: Keterbukaan informasi secara digital terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap optimalisasi pelayanan publik, karena transparansi mendorong aparat untuk bekerja lebih akuntabel.

3. Proposisi Ketiga Diterima: Strategi humas digital terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat secara langsung melalui pengelolaan opini publik yang sehat di media sosial.

4. Proposisi Keempat Ditolak: Keterbukaan informasi tanpa disertai strategi komunikasi yang interaktif (humas pasif) terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat, karena penyajian data mentah tanpa klarifikasi justru berpotensi memicu salah paham.

5. Proposisi Kelima Diterima: Kualitas pelayanan publik yang prima dan responsif terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

6. Proposisi Keenam Diterima: Strategi humas digital terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat melalui variabel mediasi kualitas pelayanan publik.

7. Proposisi Ketujuh Diterima: Keterbukaan informasi secara digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat melalui peningkatan mutu pelayanan publik sebagai variabel mediasi.

PEMBAHASAN

Pengaruh Strategi Humas Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Strategi humas digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil riset kepustakaan ini secara tegas mengindikasikan bahwa semakin adaptif, taktis, dan responsif strategi humas digital yang diterapkan oleh suatu instansi pemerintah, maka mutu penyelenggaraan pelayanan publik akan dinilai semakin inklusif, transparan, dan prima oleh masyarakat luas. Transformasi ini menandai pergeseran paradigma komunikasi linier-birokratis menuju komunikasi jaringan yang berbasis pada kebutuhan riil pengguna layanan. Humas digital di sektor publik saat ini bukan lagi sekadar alat pelengkap atau saluran publikasi kegiatan seremonial pimpinan institusi yang bersifat satu arah. Lebih dari itu, eksistensinya telah berevolusi menjadi sebuah sistem pengelolaan informasi satu pintu (one-stop information services) yang secara cerdas mengintegrasikan kebutuhan data masyarakat dengan kerangka kebijakan serta operasional instansi. Melalui integrasi ini, hambatan-hambatan struktural komunikasi dapat diminimalisasi, sehingga aksesibilitas layanan tidak lagi terikat oleh batasan sekat ruang dan waktu birokrasi konvensional.

Penerapan fungsi humas digital yang ideal di era keterbukaan informasi publik ini tidak dapat terjadi secara instan, melainkan perlu diciptakan, dikondisikan, dan dibiasakan secara konsisten melalui pengelolaan kanal media sosial serta situs web resmi yang aktif, edukatif, dan interaktif demi mewujudkan asas transparansi sejati. Kedekatan interaksi di ruang siber ini memungkinkan instansi melakukan pemantauan situasi secara real-time sekaligus memitigasi potensi komplain sebelum meluas menjadi krisis reputasi. Hasil kajian kepustakaan ini sejalan dengan hasil riset yang ditemukan oleh (Firmansyah & Saputra, 2022) yang mengemukakan bahwa transformasi kehumasan ke arah digital memberikan dampak nyata yang sangat masif bagi efisiensi, akurasi, dan kecepatan penyebaran informasi pelayanan kepada kelompok masyarakat heterogen. Selain itu, kajian mendalam dari (Utami, 2023) juga menegaskan secara empiris bahwa pemanfaatan konten audio-visual yang kreatif dan informatif oleh humas pemerintah secara signifikan mampu memotong rantai birokrasi penyampaian informasi publik yang awalnya kaku, berbelit-belit, dan bersifat elitis, menjadi format komunikasi publik yang jauh lebih luwes, interaktif, serta mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat sipil.

Pengaruh Keterbukaan Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Keterbukaan informasi secara digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil ini secara gamblang menunjukkan bahwa semakin tinggi transparansi data serta aksesibilitas dokumen publik yang disajikan oleh instansi melalui situs web resmi dan platform digital, maka akuntabilitas serta mutu pelayanan publik akan berkembang menjadi semakin meningkat dan kredibel. Dalam konteks ini, keterbukaan informasi publik tidak lagi dipahami secara sempit sebagai

penyediaan dokumen normatif semata, melainkan dipandang sebagai ketiadaan batasan akses (zero barriers) bagi publik untuk memantau, mengoreksi, dan mengevaluasi secara langsung standar operasional prosedur (SOP), kepastian tarif, alur birokrasi, hingga durasi penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Transparansi digital ini meruntuhkan dinding pembatas tata kelola masa lalu yang cenderung tertutup, sehingga memberikan ruang bagi kontrol sosial kemasyarakatan guna meminimalisasi potensi terjadinya maladministrasi, pungutan liar, maupun penundaan berlarut dalam pelayanan.

Eksistensi keseimbangan yang adekuat antara hak publik untuk tahu (right to know) dan kewajiban moral-konstitusional instansi untuk mengumumkan data performanya secara jujur pada akhirnya melahirkan embrio asas pemerintahan yang bersih (good and clean governance). Ketika warga negara diberikan kemudahan akses dalam menakar kinerja aparatur melalui indikator capaian yang terpampang di ruang digital, instansi dipaksa secara struktural untuk terus meningkatkan efisiensi internalnya. Hasil penelitian kepustakaan ini selaras dengan temuan dari (Narendra, 2023) serta (Putri & Handayani, 2024) yang menyatakan bahwa keterbukaan informasi publik secara elektronik terbukti secara empiris mempercepat akselerasi digitalisasi layanan administrasi publik dan mereduksi budaya birokrasi yang lamban. Hal ini diperkuat secara lebih spesifik oleh penelitian (Siahaan, 2025) yang menyimpulkan bahwa penyediaan kanal informasi siber yang transparan, mutakhir, dan mudah dipahami, tidak hanya sekadar mengubah wajah fisik pelayanan menjadi serba digital, melainkan mampu mereformasi kultur tata kelola birokrasi dari dalam sehingga menjadi jauh lebih produktif, responsif, dan akuntabel di hadapan publik pengguna layanan.

Pengaruh Strategi Humas Digital dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat

Strategi humas digital memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat (public trust). Hasil analisis isi ini secara mendalam menunjukkan bahwa taktik komunikasi digital yang dikemas lewat pendekatan empati, keterbukaan, dan dialog interaktif kini menjadi indikator utama sekaligus katalisator dalam mendongkrak reputasi serta kredibilitas instansi pelayanan publik. Humas digital yang dikelola secara kuat, profesional, dan sistematis tidak hanya berfungsi sebagai corong maklumat, melainkan juga mendukung pembentukan opini publik yang sehat di ruang siber serta memotivasi keterlibatan aktif warga dalam mengoreksi

kebijakan pemerintah secara konstruktif. Di tengah arus informasi yang bergerak masif, instansi negara dituntut untuk mampu mendesain narasi digital yang selaras dengan karakteristik, psikologi, dan kultur warganet (netizen) agar tidak terjadi kesenjangan persepsi (perception gap) atau distorsi pesan yang dapat merusak citra institusi.

Temuan teks ini didukung penuh oleh hasil sintesis riset terdahulu dari (Pratiwi, 2023) dan (Gani, 2024) yang membuktikan secara empiris bahwa respons cepat (real-time response) dari humas siber dalam menangani serta mengklarifikasi keluhan netizen menjadi penentu utama dalam pemulihan citra instansi di saat krisis konseptual terjadi. Kinerja kehumasan yang aktif, dinamis, dan solutif di ruang digital terbukti melahirkan kenyamanan psikologis, rasa dihargai, serta rasa aman bagi publik selaku pengguna layanan. Pada dimensi yang lebih luas, keterikatan emosional yang positif ini secara linier mampu menumbuhkan serta mengokohkan legitimasi serta sosiologis yang kuat terhadap eksistensi dan integritas lembaga negara di mata masyarakat sipil (Fajar, 2025).

Pengaruh Keterbukaan Informasi terhadap Kepercayaan Masyarakat

Keterbukaan informasi secara langsung tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat jika aparat humas bersikap pasif. Hasil analisis literatur ini mengindikasikan sebuah premis krusial bahwa sekadar menyajikan data mentah, mengunggah timbunan dokumen regulasi, atau memajang laporan performa instansi di situs web secara searah belum mampu memberikan dampak peningkatan kepercayaan yang berarti dari warga. Kepercayaan publik tidak lahir dari sekadar ketersediaan data, melainkan dari bagaimana data tersebut dipahami dan didialogkan. Meskipun tidak berpengaruh signifikan secara langsung dalam koridor linier, keterbukaan informasi tetap menjadi faktor fondasi mutakhir yang wajib ada secara absolut dalam perumusan kebijakan keterbukaan siber demi menjamin pemenuhan hak asasi warga negara atas informasi.

Apabila instansi pemerintah membuka data secara luas namun mengabaikan ruang interaksi dialogis, publik cenderung melahirkan spekulasi negatif, kecurigaan, hingga sinisme akibat adanya salah interpretasi terhadap data mentah yang disajikan. Hasil riset kepustakaan ini sejalan dengan analisis

kritis dari (Hartono, 2022) dan (Wulandari & Lestari, 2023) yang mengemukakan bahwa penyajian informasi publik yang kaku, dingin, dan tanpa disertai narasi klarifikasi yang humanis dari humas justru sering kali memicu miskomunikasi massal dan menurunkan public trust secara drastis. Hambatan komunikasi satu arah ini memicu sentimen negatif publik siber karena saluran dialog dan ruang konfirmasi tersumbat oleh kekakuan birokrasi. Namun, temuan ini mengonfirmasi landasan teoretis dari (Raharjo, 2024) bahwa keterbukaan informasi baru akan berdampak masif dan linier pada peningkatan kepercayaan publik apabila data-data birokrasi tersebut dikemas dan disajikan lewat strategi komunikasi visual yang infografis, ramah publik, serta mudah dicerna oleh masyarakat awam.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil riset kepustakaan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan warga atas kepastian pelayanan, maka indeks kepercayaan publik akan otomatis meroket. Kesesuaian antara apa yang dijanjikan dalam maklumat pelayanan dengan realitas yang diterima warga mampu memicu apresiasi yang masif. Warga yang merasakan kemudahan pelayanan digital cenderung menjadi agen penyebar sentimen positif di media sosial, yang secara tidak langsung membantu tugas kehumasan instansi. Hasil penelusuran dokumen ini konsisten dengan tesis dari (Subagyo, 2022) serta (Anwar, 2023) yang mendapati bahwa kepuasan pelayanan digital berkorelasi linear dengan kepatuhan sipil dan kepercayaan jangka panjang masyarakat terhadap otoritas birokrasi.

Strategi humas digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat melalui mediasi kualitas pelayanan publik. Hasil analisis integratif ini mengindikasikan bahwa kombinasi antara kehumasan digital yang responsif dengan realitas mutu pelayanan publik yang prima merupakan duet faktor terbaik dalam menaikkan marwah instansi di mata masyarakat.

Kesamaan persepsi mengenai nilai transparansi dan kecepatan layanan siber membuat publik mencurahkan dukungan penuh bagi keberhasilan program kerja pemerintah. Humas digital yang andal melahirkan kepuasan komunikasi, dan pelayanan publik yang cepat melahirkan kepuasan fungsional. Temuan kepustakaan ini sejalan dengan hasil komparasi riset milik (Budiman, 2023) dan (Sanjaya & Pratama, 2024) yang mengonfirmasi bahwa efektivitas manajemen komunikasi digital oleh humas pemerintah menjadi katalisator utama yang mempercepat akselerasi kepuasan pelayanan publik hingga bermuara pada kokohnya public trust.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis isi dan pengujian proposisi teoretis melalui riset kepustakaan (library research) yang telah dilakukan, studi ini berhasil merumuskan beberapa kesimpulan esensial mengenai dinamika komunikasi siber di sektor publik. Secara teoretis, ditemukan bahwa strategi humas digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, di mana pengelolaan media siber yang responsif mampu memotong jalur birokrasi yang kaku. Sejalan dengan hal tersebut, keterbukaan informasi secara digital juga terbukti berpengaruh positif dalam meningkatkan mutu pelayanan publik karena transparansi data operasional memaksa aparatur untuk bekerja secara lebih akuntabel. Lebih lanjut, strategi humas digital ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat (public trust) melalui pendekatan komunikasi siber yang interaktif dan empatik di media sosial.

Namun, studi ini juga menemukan fakta kritis bahwa variabel keterbukaan informasi secara langsung tidak memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat jika aparat humas cenderung pasif. Penyajian data mentah yang kaku di situs web resmi tanpa adanya dialog interaktif dan narasi klarifikasi yang humanis justru berpotensi memicu salah interpretasi dari warga siber. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik yang prima tetap menjadi landasan utama yang secara signifikan mendongkrak kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan. Pada akhirnya, dapat disimpulkan bahwa strategi humas digital memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat melalui mediasi kualitas pelayanan publik, yang berarti kokohnya public trust merupakan hasil kolaborasi mutakhir antara kepuasan komunikasi dan kepuasan fungsional layanan.

REFERENCES

Abdurrahman. (2024). Metode penelitian kepustakaan dalam pendidikan Islam. Adabuna: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran, 3(2), 102–113.

Anwar, C. (2023). Kepuasan layanan digital dan implikasinya terhadap kepatuhan sipil masyarakat urban. Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan, 15(2), 134–147.

Basri, H. (2023). Transparansi siber: Menuju tata kelola pemerintahan yang akuntabel. Penerbit Buku Kompas.

Budiman, A. (2023). Efektivitas komunikasi digital dalam memediasi hubungan reputasi lembaga dan kepuasan publik. Jurnal Tata Kelola Kehumasan, 10(1), 78–92.

Fadilah, A. (2024). Tantangan komunikasi publik di era disrupsi: Menganalisis penurunan public trust terhadap instansi pemerintah. Jurnal Komunikasi dan Opini Publik, 28(1), 45–58. Https://Doi.Org/10.33308/jkop.v28i1.2024

Fajar, M. (2025). Legitimasi politik di era siber: Peran humas pemerintah dalam menjaga stabilitas opini publik. Jurnal Ilmiah Komunikasi Politik, 12(1), 15–29.

Firmansyah, D., & Saputra, A. (2022). Transformasi humas pemerintah pada era keterbukaan informasi publik. Jurnal Ilmu Komunikasi Rakyat, 19(2), 210–225.

Gani, A. (2024). Analisis manajemen krisis siber humas instansi pemerintah dalam menghadapi sentimen negatif netizen. Jurnal Media dan Hubungan Masyarakat, 5(3), 302–316.

Hartono, B. (2022). Miskomunikasi siber: Dampak penyajian data kaku tanpa narasi publik. Rajawali Pers.

Hidayat, R., & Lestari, S. (2023). Transformasi humas pemerintah: Strategi komunikasi digital dalam pelayanan publik. Kencana.

Kusuma, W. (2025). Manajemen humas digital di lembaga pemerintah. Rajawali Pers.

Mulyani, S. (2024). Digitalisasi layanan administrasi publik dan pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat daerah. Jurnal Reformasi Birokrasi, 8(2), 112–126.

Narendra, I. G. (2023). Akuntabilitas pelayanan publik berbasis elektronik: Studi literatur implementasi e-government di Indonesia. Jurnal Kepemimpinan Kualitatif, 7(4), 410–423.

Pratiwi, E. (2023). Strategi cyber PR: Membangun trust di platform digital. Erlangga.

Putri, A. R., & Handayani, T. (2024). Keterbukaan informasi publik melalui website resmi instansi daerah sebagai pemenuhan hak sipil. Jurnal Hukum Publik dan Tata Negara, 6(1), 54–67.

Raharjo, T. (2024). Komunikasi visual kehumasan: Mengemas data birokrasi menjadi ramah publik. Kencana.

Ramadhan, F., & Wijaya, M. K. (2022). Efektivitas media sosial sebagai saluran keterbukaan informasi publik dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 26(2), 112–127.

Sanjaya, W., & Pratama, R. (2024). Katalisator kepuasan pelayanan: Peran integrasi humas digital dan reformasi birokrasi. Jurnal Studi Pemerintahan Internasional, 13(2), 241–256.

Sari, R. K., Kusuma, N., Sampe, F., Putra, S., Fathonah, S., Ridzal, D. A., Rato, K. W., Apriani, E., Yurni, Wibowo, T. P., Mardhiyana, D., Purba, O. N., Mu'min, A. K., Ilham S., M., & Togatorop, M. (2023). Metodologi penelitian pendidikan. PT Sada Kurnia Pustaka.

Siahaan, M. (2025). Mengukur efisiensi birokrasi pasca penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Jurnal Manajemen Aparatur Negara, 4(1), 89–103.

Subagyo, P. (2022). Indeks kepercayaan publik terhadap lembaga negara: Perspektif sosiologi komunikasi. Pustaka Pelajar.

Utami, L. (2023). Pemanfaatan konten audio-visual di instagram oleh humas pemprov dalam diseminasi kebijakan lokal. Jurnal Komunikasi Profesional, 7(3), 189–204.

Wulandari, S., & Lestari, P. (2023). Analisis penyebaran misinformasi di media sosial dan kegagalan fungsi respons cepat humas daerah. Jurnal Analisis Sosial Siber, 9(2), 77–91.