Dewantara : Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora
Volume. 5, Nomor. 3, September 2026
e-ISSN: 2962-1127; p-ISSN: 2962-1135, Hal.349- 369
DOI: https://doi.org/10.30640/dewantara.v5i3.7927
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Dewantara

Strategi Humas DPR RI dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat

Aprilita Bintang Sabrina[1*], Halomoan Harahap[2]
Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul
Alamat: Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta *Korespondensi*
**Penulis Korespondensi:aprilitasabrina9@gmail.com*

Abstract*. This study examines the Public Relations strategy of the House of Representatives of the Republic of Indonesia (DPR RI) in providing public information services and public visits using the Public Relations Theory of Cutlip, Center, and Broom through the stages of fact finding, planning, communication/action, and evaluation. This study employed a qualitative approach with a single case study design. Data were collected through interviews with one key informant and four supporting informants, observation, and documentation. The data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model and validated through source triangulation. The findings show that fact finding was conducted by identifying public needs, planning involved service preparation and coordination, communication/action was implemented through information provision, digital media, public hearings, aspiration channels, and educational visits, while evaluation was conducted through the Community Satisfaction Survey and feedback from service users. The challenges identified included limitations in human resource competencies, space and facilities, budget, security procedures, and discussion time. The Public Relations strategy of the DPR RI is implemented through an integrated process of needs identification, planning, communication, and evaluation in providing public information services, public visits, public hearings, and channels for conveying public aspirations.*

Keywords: *DPR RI Public Relations; Public Information Services; Public Visits; Public Relations Strategy; Public Relations;*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji strategi Humas DPR RI dalam memberikan pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat menggunakan Teori Public Relations Cutlip, Center, dan Broom melalui tahapan fact finding, planning, communication/action, dan evaluation. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus tunggal. Data diperoleh melalui wawancara dengan satu key informant dan empat informan pendukung, observasi, serta dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dan diuji melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fact finding dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, planning melalui penyiapan dan koordinasi pelayanan, communication/action melalui pemberian informasi, media digital, audiensi, aspirasi, dan kunjungan edukasi, sedangkan evaluation dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan masukan pengguna layanan. Kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, ruang dan fasilitas, anggaran, prosedur keamanan, serta keterbatasan waktu diskusi. Strategi Humas DPR RI berjalan melalui proses identifikasi kebutuhan, perencanaan, pelaksanaan komunikasi, dan evaluasi yang terintegrasi dalam pelayanan informasi publik, kunjungan masyarakat, audiensi, dan penyampaian aspirasi.

Kata Kunci: Humas DPR RI; Kunjungan Masyarakat; Pelayanan Informasi Publik; Public Relations; Strategi Humas.

1. LATAR BELAKANG

Keterbukaan informasi publik menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan lembaga negara karena masyarakat memiliki hak untuk mengetahui informasi mengenai kegiatan, kebijakan, pelayanan, serta berbagai proses kelembagaan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan dasar bagi pemenuhan hak tersebut dengan menempatkan badan publik sebagai pihak yang berkewajiban menyediakan informasi secara terbuka melalui mekanisme pelayanan yang dapat digunakan masyarakat. Pemenuhan keterbukaan informasi selanjutnya berkaitan

Naskah Masuk: 16 Agustus 2026; Revisi: 28 Agustus 2026; Diterima: 02 September 2026; Terbit: 23September 2026

dengan kemampuan lembaga menyediakan akses yang jelas, memberikan respons terhadap kebutuhan publik, serta menyampaikan informasi menggunakan saluran yang dapat dijangkau oleh kelompok masyarakat dengan karakteristik yang beragam. Haikal et al. (2026) menjelaskan bahwa pengelolaan komunikasi pada lembaga pemerintah memerlukan strategi yang mampu menghubungkan institusi dengan masyarakat melalui penyampaian informasi serta pelayanan komunikasi yang terarah.

Pelayanan informasi publik berkaitan dengan rangkaian aktivitas komunikasi sejak masyarakat mencari informasi, menentukan saluran pelayanan, mengajukan kebutuhan, memperoleh penjelasan, hingga menerima tanggapan dari badan publik. Kartika et al. (2023) menemukan bahwa strategi kehumasan dalam pelayanan informasi publik mencakup penyediaan saluran informasi, komunikasi dengan masyarakat, serta evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna. Kemudahan masyarakat memperoleh informasi juga menjadi bagian penting dari keterbukaan karena Trisakti et al. (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan badan publik memberikan akses yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Indrasastria dan Harahap (2023) turut menempatkan penyampaian informasi yang dapat dipahami sebagai bagian dari komunikasi publik, terutama ketika lembaga perlu menjelaskan kebijakan, pelayanan, maupun prosedur kepada masyarakat yang memiliki tingkat pengetahuan berbeda.

DPR RI sebagai lembaga perwakilan rakyat memiliki kebutuhan pelayanan informasi yang luas karena masyarakat dapat mencari informasi mengenai fungsi legislasi, pengawasan, penganggaran, kegiatan kelembagaan, penyampaian aspirasi, audiensi, serta akses untuk mengikuti kegiatan kunjungan masyarakat. Pelayanan tersebut dilakukan melalui beberapa bentuk komunikasi, antara lain layanan informasi publik melalui PPID, publikasi kelembagaan, media digital, komunikasi langsung dengan petugas Humas, pelayanan audiensi dan aspirasi, serta Program Kunjungan Edukasi Parlemen yang memberi ruang pertemuan antara masyarakat dengan lingkungan lembaga legislatif. Budi Santoso (2025) menjelaskan bahwa pelayanan informasi pada lembaga legislatif berkaitan dengan pemberian akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi kelembagaan sekaligus menggunakan saluran komunikasi yang tersedia ketika memiliki kepentingan terhadap lembaga perwakilan. Ragam pelayanan tersebut membuat masyarakat membutuhkan informasi yang jelas mengenai jenis layanan yang tersedia, pihak yang dapat dihubungi, persyaratan yang harus dilengkapi, serta tahapan yang perlu ditempuh ketika menggunakan pelayanan DPR RI.

Media digital menjadi salah satu saluran pelayanan yang digunakan untuk menyediakan informasi tanpa mengharuskan masyarakat datang secara langsung ke lingkungan DPR RI, terutama ketika informasi yang dibutuhkan bersifat kelembagaan, dokumentatif, atau prosedural. Nur et al. (2024) menjelaskan bahwa *website* pemerintah dapat digunakan untuk menyediakan informasi yang tersusun secara formal, seperti profil lembaga, berita, dokumen publik, agenda, regulasi, kebijakan, serta akses terhadap berbagai layanan informasi. Pada DPR RI, *website* resmi dan layanan PPID dapat ditempatkan sebagai media informasi publik karena keduanya menjadi saluran yang membantu masyarakat menemukan informasi mengenai lembaga dan pelayanan yang tersedia sebelum melakukan komunikasi lanjutan dengan petugas. Abdul Kohar et al. (2025) menyebut media digital memiliki kemampuan menjangkau publik secara luas dan memberi ruang bagi penyampaian tanggapan, sehingga penggunaan media tersebut berkaitan dengan kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat, mudah ditemukan, dan dapat diakses dari lokasi yang berbeda.

Ketersediaan berbagai saluran informasi belum sepenuhnya menghilangkan kesenjangan pengetahuan masyarakat mengenai DPR RI, terutama pada kelompok yang memperoleh informasi politik secara tidak rutin dan lebih banyak bersentuhan dengan isu yang muncul melalui media sosial. Laporan Kinerja Biro Pemberitaan Parlemen Tahun 2023 yang memuat Survei Opini Publik DPR RI serta *Focus Group Discussion* Generasi Z dan Milenial menunjukkan adanya kesenjangan pengetahuan mengenai fungsi DPR RI, sedangkan sebagian peserta yang tidak mengikuti perkembangan politik cenderung memperoleh informasi mengenai DPR RI melalui media sosial dan isu yang sedang ramai diperbincangkan. Pola penerimaan informasi tersebut membuat pengetahuan mengenai DPR RI dapat terbentuk dari bagian-bagian informasi tertentu tanpa diikuti pemahaman yang sama mengenai fungsi legislasi, pengawasan, penganggaran, maupun saluran pelayanan yang tersedia bagi masyarakat. Persoalan tersebut berhubungan dengan temuan Komisi Informasi Pusat (2023) yang mencatat bahwa pelayanan informasi badan publik masih menghadapi tantangan pada penyediaan informasi, transformasi digital, dan penyesuaian pelayanan informasi dengan perkembangan tata kelola pemerintahan digital.

Kesenjangan informasi dalam penelitian ini juga terlihat pada pengetahuan masyarakat mengenai tata cara mengajukan audiensi kepada DPR RI, karena akses terhadap lembaga memerlukan pemahaman mengenai prosedur persuratan, tujuan kedatangan, pihak yang hendak ditemui, serta kelengkapan administratif yang perlu dipersiapkan. Data wawancara penelitian dengan Dikin selaku staf Humas DPR RI menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat dan mahasiswa yang belum memahami tata cara melakukan audiensi, sehingga petugas perlu memberikan penjelasan mengenai mekanisme yang harus ditempuh sebelum

permohonan dapat diproses (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kesenjangan informasi masyarakat tidak berhenti pada pengetahuan mengenai fungsi DPR RI, tetapi dapat muncul ketika masyarakat sudah memiliki kepentingan untuk berkomunikasi dengan lembaga namun belum mengetahui prosedur pelayanan yang harus digunakan. Kartika et al. (2023) menjelaskan bahwa kejelasan saluran dan mekanisme pelayanan menjadi bagian penting dalam pelayanan informasi publik karena masyarakat membutuhkan arahan yang dapat membantu mereka memperoleh pelayanan sesuai dengan kepentingannya.

Pelayanan audiensi memerlukan sejumlah informasi prosedural agar permohonan masyarakat dapat diarahkan kepada pihak yang sesuai dengan tujuan kedatangan, terutama ketika permohonan ditujukan kepada anggota DPR RI, komisi, atau unit tertentu. Berdasarkan keterangan Dikin, masyarakat yang akan mengajukan audiensi memperoleh arahan mengenai penyusunan surat, pihak yang dituju, maksud kegiatan, jumlah delegasi, rencana waktu pelaksanaan, serta nomor kontak yang dapat dihubungi untuk kebutuhan koordinasi (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026). Kelengkapan tersebut menjadi dasar bagi petugas untuk memahami tujuan permohonan dan meneruskannya kepada pihak yang berkaitan, sedangkan masyarakat memperoleh informasi mengenai langkah yang harus dilakukan agar permohonan dapat ditindaklanjuti melalui jalur pelayanan yang sesuai. Bentuk pelayanan seperti ini memperlihatkan pentingnya strategi komunikasi Humas pada tahap pemberian informasi prosedural karena masyarakat yang datang dapat memiliki kepentingan yang jelas tetapi belum memahami jalur administratif untuk menyampaikan kepentingan tersebut kepada DPR RI.

Selain audiensi dan penyampaian aspirasi, pelayanan kepada masyarakat juga berlangsung melalui Program Kunjungan Edukasi Parlemen yang membuka akses bagi masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai lembaga legislatif melalui kegiatan kunjungan secara langsung. Rahman et al. (2025) menjelaskan bahwa Program Edukasi Parlemen DPR RI menjadi sarana komunikasi publik yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk mempelajari fungsi dan aktivitas lembaga legislatif melalui penyampaian informasi serta interaksi dengan pihak lembaga. Pelayanan kunjungan berlangsung melalui tahapan yang berkaitan dengan pengajuan atau penyampaian tujuan kunjungan, pendataan peserta, registrasi, verifikasi identitas, pengaturan akses, pemeriksaan keamanan, penerimaan peserta, pengarahan, penyampaian materi, serta interaksi selama kegiatan berlangsung. Tahapan tersebut memperlihatkan bahwa kegiatan kunjungan memiliki prosedur pelayanan yang perlu dikomunikasikan secara jelas karena peserta membutuhkan kepastian mengenai persyaratan

sebelum datang, tata cara memasuki kawasan DPR RI, rangkaian kegiatan yang diikuti, dan aturan yang berlaku selama berada di lingkungan parlemen.

Prosedur akses menjadi bagian yang cukup penting pada pelayanan kunjungan karena kompleks DPR RI memiliki ketentuan keamanan yang harus dipenuhi oleh setiap pengunjung sebelum memperoleh akses menuju lokasi kegiatan. Berdasarkan keterangan Bagja, proses penerimaan pengunjung mencakup kejelasan identitas dan tujuan kedatangan, validasi melalui *Visitor Management System* (VMS), serta koordinasi dengan Pengamanan Dalam (PAMDAL) sebelum masyarakat memasuki kawasan DPR RI (Wawancara dengan Bagja, 6 Juli 2026). Prosedur administrasi dan pemeriksaan keamanan tersebut dapat membutuhkan penjelasan dari petugas, terutama bagi masyarakat yang baru pertama kali mengikuti kunjungan atau belum mengetahui mekanisme akses menuju lingkungan DPR RI. Kejelasan informasi pada setiap tahapan pelayanan diperlukan agar prosedur keamanan dapat dipahami sebagai bagian dari mekanisme kunjungan dan masyarakat mengetahui tindakan yang harus dilakukan sejak proses registrasi sampai memasuki ruang kegiatan.

Kunjungan masyarakat juga memiliki fungsi edukatif karena peserta memperoleh informasi mengenai sejarah, fungsi legislasi, fungsi pengawasan, fungsi penganggaran, proses kerja parlemen, serta mekanisme hubungan masyarakat dengan DPR RI melalui penyampaian materi dan interaksi selama kegiatan. Rahman et al. (2025) menjelaskan bahwa kegiatan edukasi parlemen menyediakan ruang komunikasi yang memungkinkan masyarakat berinteraksi langsung dengan lembaga, sehingga informasi mengenai parlemen dapat diterima melalui pengalaman yang berbeda dari konsumsi informasi melalui media. DPR RI pada tahun 2024 juga menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik Penyusunan Standar Pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen sebagai bagian dari evaluasi pelayanan dengan melibatkan masukan pengguna terhadap penyelenggaraan kegiatan kunjungan. Keberadaan ruang evaluasi tersebut memperlihatkan bahwa strategi pelayanan kunjungan mencakup cara lembaga menerima tanggapan masyarakat terhadap informasi, alur kegiatan, interaksi, serta kebutuhan pengguna selama mengikuti pelayanan.

Kebutuhan masyarakat terhadap informasi DPR RI juga dipengaruhi oleh pola penggunaan media yang berbeda, terutama ketika kelompok generasi muda cenderung memperoleh informasi melalui platform digital dengan arus informasi yang cepat dan topik yang berubah mengikuti isu publik. Suciati et al. (2025) menjelaskan bahwa media memiliki kemampuan membentuk wacana mengenai suatu institusi karena masyarakat menerima informasi melalui proses pemilihan, penyusunan, dan penyajian pesan yang dapat memengaruhi cara sebuah lembaga dipahami. Temuan Survei Opini Publik serta *Focus Group Discussion* DPR RI Tahun 2023 mengenai kecenderungan sebagian Masyarakat dan Milenial memperoleh informasi DPR

RI melalui media sosial memberi gambaran bahwa saluran resmi perlu dikelola dengan penyampaian informasi yang dapat menjangkau pola konsumsi informasi kelompok tersebut. Strategi Humas kemudian berkaitan dengan pilihan media, bentuk pesan, bahasa, penjelasan prosedural, dan ruang interaksi yang digunakan untuk melayani publik dengan kebutuhan yang berbeda antara pengguna media digital, peserta kunjungan, masyarakat yang menyampaikan aspirasi, dan pihak yang mengajukan audiensi.

Penelitian mengenai komunikasi Humas DPR RI sebelumnya telah memberikan gambaran mengenai penggunaan beberapa saluran komunikasi, namun fokus kajiannya masih banyak diarahkan pada pengelolaan komunikasi kelembagaan, media digital, hubungan dengan media, dan citra institusi. Haikal et al. (2026) menemukan bahwa komunikasi Humas DPR RI dijalankan melalui komunikasi digital, pelayanan keterbukaan informasi publik melalui PPID, program edukasi publik, serta *media relations*, disertai sejumlah kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan standar operasional komunikasi yang masih memerlukan penguatan. Derivanti (2022) lebih banyak membahas pemanfaatan media digital dalam komunikasi pemerintah, sedangkan Rahman et al. (2025) memberi perhatian pada Program Edukasi Parlemen sebagai sarana komunikasi publik yang mempertemukan lembaga dengan masyarakat melalui kegiatan edukasi. Ruang kajian yang masih perlu diperdalam terletak pada strategi Humas DPR RI dalam keseluruhan proses pemberian pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat, mulai dari mengenali kebutuhan pengguna, merencanakan pelayanan, menyampaikan prosedur, menentukan media, menjalankan komunikasi, sampai menerima evaluasi pelayanan.

Perubahan fokus penelitian menjadi strategi Humas DPR RI dalam memberikan pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat membuat data evaluasi digunakan untuk membaca kondisi pelayanan, kebutuhan pengguna, serta persoalan yang muncul selama proses komunikasi antara lembaga dan masyarakat. Data tersebut tidak diarahkan untuk mengukur perubahan kualitas pelayanan dari satu periode ke periode lain karena penelitian ini tidak menggunakan desain pembandingan sebelum dan sesudah yang diperlukan untuk membuktikan adanya peningkatan pelayanan. Kartika et al. (2023) menjelaskan bahwa evaluasi dalam strategi pelayanan informasi berfungsi untuk membaca tanggapan masyarakat dan menyesuaikan pengelolaan komunikasi dengan kebutuhan pengguna, sedangkan Haikal et al. (2026) memperlihatkan bahwa strategi komunikasi Humas DPR RI berjalan melalui beberapa bentuk pelayanan dan media yang memiliki karakteristik berbeda. Atas dasar persoalan kesenjangan informasi, keberagaman pelayanan, tahapan akses yang perlu dipahami masyarakat, serta kebutuhan pengelolaan komunikasi pada setiap jenis layanan tersebut,

penelitian ini diarahkan untuk mengkaji Strategi Humas DPR RI dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretatif dengan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus tunggal untuk memahami strategi Humas DPR RI dalam memberikan pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat berdasarkan pengalaman serta pemaknaan para pihak yang terlibat. Paradigma interpretatif memandang realitas sosial sebagai konstruksi makna yang terbentuk melalui komunikasi, interaksi, dan pengalaman sosial (Burrell & Morgan, 2019; Creswell & Creswell, 2017). Penelitian bersifat eksploratif dan interpretatif untuk menggali proses *fact finding*, *planning*, *communication/action*, dan *evaluation* dalam pelayanan Humas DPR RI (Mudjiyanto, 2018; Kartadinata, Yassar, & Rizkia, 2020). Unit analisis difokuskan pada strategi komunikasi dalam pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat, meliputi identifikasi kebutuhan informasi, perencanaan, penggunaan media seperti *website* dan PPID, pelayanan kunjungan, audiensi, penyampaian aspirasi, interaksi petugas dengan masyarakat, serta evaluasi pelayanan. (Burrell & Morgan, 2019; Creswell & Creswell, 2017; Mudjiyanto, 2018).

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi dengan teknik *purposive sampling*, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, dokumen kelembagaan, laporan resmi, publikasi DPR RI, *website*, PPID, media sosial, dan dokumentasi kegiatan. Informan penelitian meliputi Bagja sebagai informan kunci dari Humas DPR RI, Dikin sebagai informan pendukung internal, Fadilla Zahra Mebbiani dan Feiza Adinda Nafisa Teguh sebagai peserta Program Kunjungan Edukasi Parlemen, serta informan masyarakat sebagai pengguna atau calon pengguna pelayanan informasi DPR RI. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam secara semi terstruktur, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian (Creswell & Creswell, 2017; Sugiyono, 2013). Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi antar-informan serta hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna meningkatkan kredibilitas temuan penelitian. (Moleong & Surjaman, 2014; Creswell & Poth, 2016).

Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, interpretasi, dan penarikan kesimpulan secara berkelanjutan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014; Creswell & Poth, 2016). Data yang diperoleh diseleksi berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian, kemudian disajikan secara naratif berdasarkan tema

pelayanan informasi publik, media komunikasi digital, dan pengelolaan kunjungan masyarakat. Interpretasi dilakukan dengan mengaitkan temuan empiris dengan paradigma interpretatif serta teori *public relations*, komunikasi dua arah simetris, dan humas pemerintahan untuk memahami praktik komunikasi Humas DPR RI dan pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan (Burrell & Morgan, 2019; Creswell & Creswell, 2017; Heath & Palenchar, 2008; Petty & Cacioppo, 2012). Selanjutnya, kesimpulan ditarik secara hati-hati melalui pemeriksaan kembali terhadap data dan temuan lapangan agar hasil penelitian mampu menggambarkan strategi Humas DPR RI dalam meningkatkan pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat secara utuh dan kontekstual. (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014; Creswell & Poth, 2016).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk dan Tahapan Pelayanan Humas DPR RI

Data lapangan memperlihatkan bahwa pelayanan Humas DPR RI yang berkaitan dengan fokus penelitian dapat dikelompokkan ke dalam pelayanan informasi publik, media informasi, kunjungan masyarakat, serta audiensi dan penyampaian aspirasi. Masing-masing bentuk pelayanan memiliki tahapan yang berbeda karena kebutuhan masyarakat menentukan informasi, prosedur, dan pihak yang perlu dilibatkan dalam proses pelayanan. Pengunjung yang datang untuk mengikuti kunjungan memerlukan registrasi dan validasi akses, sedangkan masyarakat yang mengajukan audiensi memerlukan informasi persuratan dan koordinasi dengan pihak yang dituju. Pengelompokan ini digunakan untuk menjelaskan bentuk pelayanan terlebih dahulu sebelum strategi Humas dibaca melalui tahapan *fact finding, planning, communication/action,* dan *evaluation*.

Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi publik berlangsung ketika masyarakat membutuhkan penjelasan mengenai lembaga, prosedur kunjungan, akses masuk, audiensi, persuratan, maupun penyampaian aspirasi. Dikin menjelaskan bahwa masyarakat dan rombongan yang datang belum selalu mengetahui bagian yang harus dituju atau tata cara administrasi yang perlu dilakukan, sehingga staf Humas memberi arahan mulai dari kebutuhan awal sampai langkah yang harus ditempuh. Informasi yang diberikan dapat mencakup pokok persoalan, pihak atau komisi yang dituju, waktu yang diusulkan, jumlah delegasi, dan nomor kontak yang dapat digunakan untuk koordinasi. Pemberian informasi prosedural tersebut menjadi bagian dari pelayanan karena masyarakat memerlukan kejelasan langkah sebelum permohonan atau tujuan kedatangannya dapat diarahkan.

"Rata-rata DPRD juga banyak yang belum tahu tuh bagian-bagian mereka mau ke mana, tata cara bersuratannya gimana, banyak yang mereka tidak tahu. Kita menginformasikan dari A to Z kunjungan ke DPR RI itu gimana." (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026).

Media Informasi Publik



Gambar 1. Tampilan Akun Instagram Humas DPR RI sebagai Komunikasi Publik
Sumber: Instagram Humas DPR RI, 2026



Gambar 2. Tampilan Website Resmi DPR RI sebagai Media Pelayanan Informasi Publik
Sumber: Website Humas DPR RI, 2026

Pelayanan Kunjungan Masyarakat

Pelayanan kunjungan masyarakat berjalan melalui serangkaian tahapan yang berkaitan dengan permohonan, pendataan, validasi, keamanan, penerimaan, penyampaian materi, dan interaksi selama kegiatan. Bagja menjelaskan bahwa masyarakat perorangan tetap dapat mengikuti Edukasi Parlemen atau mengajukan kunjungan ke Museum DPR RI selama identitas dan tujuan kunjungan disampaikan dengan jelas, sedangkan data pengunjung digunakan pada proses validasi akses. Setelah validasi dilakukan, kehadiran pengunjung dapat dikoordinasikan dengan PAMDAL melalui VMS sebelum peserta memasuki kawasan DPR RI yang berstatus

objek vital nasional. Dari sisi peserta, Fadilla menyatakan bahwa setelah registrasi dan pemeriksaan keamanan, rombongan diarahkan menuju ruang kegiatan untuk mengikuti penjelasan yang telah disiapkan.

"Biasanya nanti dari kita itu akan notice ke PAMDAL yang di VMS. Jadi pada saat kamu udah punya validasi untuk hadir, biasanya ini saya mau kunjungan museum, ini buktinya." (Wawancara dengan Bagja, 6 Juli 2026)

Tahap pelaksanaan kunjungan berlanjut pada penyampaian informasi mengenai sejarah DPR RI, tugas dan fungsi lembaga, proses pembentukan undang-undang, fungsi legislasi, anggaran, pengawasan, serta mekanisme hubungan masyarakat dengan DPR RI. Fadilla menyebut materi disampaikan menggunakan presentasi dan video, sedangkan sesi tanya jawab memberi kesempatan kepada peserta untuk meminta penjelasan atas materi yang belum dipahami. Feiza memberikan catatan bahwa banyaknya materi dan keterbatasan waktu membuat beberapa bagian belum dapat diterima secara mendalam oleh seluruh peserta. Data tersebut memperlihatkan bahwa tahapan pelayanan kunjungan mencakup aspek administratif, keamanan, penyampaian materi, dan ruang interaksi yang diterima peserta sebagai satu rangkaian kegiatan.

Pelayanan Audiensi dan Penyampaian Aspirasi

Pelayanan audiensi dan penyampaian aspirasi dimulai ketika masyarakat menyampaikan kepentingan yang ingin dibawa kepada anggota DPR RI, komisi, atau unit tertentu. Dikin menjelaskan bahwa staf Humas terlebih dahulu mendengarkan persoalan yang disampaikan, kemudian mengidentifikasi tujuan masyarakat dan memberikan arahan mengenai jalur yang perlu ditempuh. Pada pengajuan audiensi, masyarakat diarahkan untuk menyampaikan surat yang memuat pokok persoalan, pihak yang dituju, waktu yang diusulkan, jumlah delegasi, serta nomor kontak agar proses koordinasi dapat dilakukan. Humas membantu menghubungkan kebutuhan masyarakat dengan mekanisme lembaga, tetapi keputusan mengenai penerimaan audiensi tetap berada pada anggota, komisi, atau unit yang dituju.

"Kunjungan perorangan itu biasanya mereka ke sini ingin beraudiensi ke komisi-komisi permasalahan mereka tuh, tapi mereka tidak tahu tuh tata caranya, kan harusnya bersurat dulu ya, kita jelasin informasi tentang persuratan." (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026)

Pada kondisi tertentu, seperti masyarakat yang datang setelah melakukan unjuk rasa, proses pelayanan juga melibatkan koordinasi dengan komisi atau anggota yang menjadi tujuan penyampaian aspirasi. Dikin menyampaikan bahwa staf Humas mencari informasi mengenai pihak yang dapat menerima, mengatur jumlah perwakilan, dan mendampingi delegasi menuju tempat pertemuan apabila audiensi dapat dilaksanakan. Pola tersebut memperlihatkan bahwa

pelayanan aspirasi memerlukan kemampuan mendengarkan, ketepatan mengidentifikasi pihak yang berwenang, dan koordinasi antarpihak sebelum masyarakat memperoleh kepastian mengenai tindak lanjutnya. Batas kewenangan Humas tetap dijaga karena petugas membantu proses komunikasi tanpa memberikan janji mengenai hasil akhir permohonan masyarakat.

Strategi Humas DPR RI Berdasarkan Tahapan Cutlip, Center, dan Broom

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi selanjutnya dikelompokkan berdasarkan empat tahapan yang digunakan sebagai indikator penelitian, yaitu *fact finding, planning, communication/action,* dan *evaluation*. Pengelompokan tersebut digunakan agar data mengenai strategi tidak berhenti pada daftar bentuk komunikasi yang dilakukan Humas, tetapi memperlihatkan urutan proses sejak kebutuhan masyarakat dikenali sampai pelayanan dinilai kembali. Data pada setiap tahap berasal dari posisi informan yang berbeda sehingga keterangan internal dapat dibandingkan dengan pengalaman pengguna pelayanan.

***Fact Finding*: Identifikasi Kebutuhan dan Permasalahan Informasi Masyarakat**

Tahap identifikasi kebutuhan terlihat ketika petugas memperoleh informasi mengenai tujuan kedatangan, persoalan yang dibawa, pihak yang ingin ditemui, atau jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Bagja menekankan pentingnya kejelasan tujuan sebelum pengunjung memperoleh akses, sedangkan Dikin menjelaskan bahwa masyarakat sering datang dengan pengetahuan prosedural yang belum lengkap mengenai audiensi, persuratan, dan bagian yang harus dituju. Pada pelayanan aspirasi, proses mendengarkan menjadi sumber informasi awal bagi staf untuk memahami persoalan dan menentukan arah pelayanan yang sesuai. Data tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan publik dikenali melalui interaksi pelayanan sehari-hari, pertanyaan masyarakat, aspirasi yang disampaikan, serta pengalaman pengguna ketika mengikuti kegiatan.

“Strategi kita sih awalnya pasti mendengarkan mereka ya, itu dalam bentuk curhatan, aspirasi dan sebagainya. Kita harus mendengarkan dulu, sambil kita mendengarkan mereka kita menganalisis, dia mau ke mana, ini mau ke mana, tentunya dengan empati kita.” (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026)

Pengalaman peserta kunjungan juga memberi informasi mengenai kebutuhan yang muncul setelah pelayanan berlangsung. Fadilla menilai arahan, materi, dan kesempatan bertanya telah membantu proses kunjungan, sedangkan Feiza mencatat kebutuhan akan susunan kegiatan yang lebih jelas, penyederhanaan materi, dan waktu diskusi yang lebih memadai. Perbedaan penilaian tersebut memberi bahan untuk mengenali kebutuhan pengguna yang tidak selalu tampak dari sisi penyelenggara. Temuan dari kedua peserta menunjukkan bahwa kebutuhan informasi dapat diketahui melalui pengalaman pengguna setelah berinteraksi langsung dengan pelayanan yang disediakan.

Perspektif masyarakat yang belum pernah mengikuti kunjungan memberikan gambaran lain mengenai kebutuhan informasi tersebut. Nadila mengaku lebih sering mengetahui isu mengenai DPR RI dari Instagram dan TikTok, sedangkan website resmi baru terpikir untuk dibuka ketika ia memang membutuhkan informasi yang lebih lengkap. Ia mengetahui bahwa masyarakat dapat menyampaikan aspirasi kepada DPR RI, tetapi belum memahami cara mengajukan audiensi, pihak yang harus dituju, maupun tahapan persuratan yang perlu dilakukan. Keterangan tersebut sejalan dengan pengalaman Dikin yang masih menemukan masyarakat dan mahasiswa datang dengan tujuan yang jelas, tetapi belum mengetahui prosedur pelayanan yang harus ditempuh.

"Kalau menyampaikan aspirasi aku tahu masyarakat bisa menyampaikan ke DPR, tapi kalau ditanya caranya secara lengkap aku belum tahu. Aku juga belum tahu kalau mau audiensi harus membuat surat ke siapa atau tahapannya bagaimana." (Wawancara dengan Nadila, 20 Agustus 2026)

***Planning*: Perencanaan Operasional Pelayanan Informasi dan Kunjungan**

Data penelitian memperlihatkan unsur perencanaan terutama pada tingkat operasional pelayanan, seperti penyiapan informasi persuratan, penentuan pihak yang dituju, pengaturan jumlah delegasi, penjadwalan, pembentukan tim penerima, penyiapan ruangan, dan koordinasi akses. Dikin menjelaskan bahwa kunjungan dari DPRD diterima oleh tim yang telah disiapkan dan narasumber ditentukan untuk menjelaskan fungsi Humas serta bagian-bagian di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI. Pada penerimaan masyarakat dalam jumlah besar, keterbatasan ruang membuat Humas perlu melakukan penjadwalan dan koordinasi dengan Biro Protokol untuk menggunakan ruangan yang tersedia. Bagja menambahkan bahwa validasi kunjungan perlu dikoordinasikan dengan PAMDAL melalui VMS sebelum pengunjung memperoleh akses.

"Kita juga bisa di Humas itu bisa menerima DPRD dengan syarat persuratannya juga ke Humas. Nanti kita ada tim yang menerima, salah satunya Kang Bagja nanti jadi narasumnya." (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026)

Keterangan tersebut memberi gambaran bahwa pelayanan tidak berjalan tanpa persiapan, karena sejumlah keputusan operasional perlu ditentukan sebelum masyarakat diterima. Meskipun begitu, wawancara yang tersedia belum memberikan data yang cukup untuk menyatakan siapa pejabat yang menetapkan strategi komunikasi Humas DPR RI pada tingkat kebijakan lembaga secara keseluruhan. Bagja dan Dikin lebih banyak menjelaskan koordinasi dan pelaksanaan teknis sesuai tugas yang mereka jalankan, sehingga bagian *planning* pada hasil penelitian dibatasi pada perencanaan operasional yang benar-benar

didukung oleh data. Pembatasan tersebut menjaga perbedaan antara pihak yang melaksanakan pelayanan dan pihak yang memiliki kewenangan menetapkan kebijakan strategis.

Communication/Action: Pelaksanaan Strategi Pelayanan

Penyampaian Informasi Langsung dan Prosedural

Pelaksanaan komunikasi langsung terlihat ketika staf memberikan penjelasan mengenai kunjungan, akses masuk, persuratan, audiensi, aspirasi, dan tata tertib yang harus dipenuhi masyarakat. Bagja menggunakan penjelasan sederhana untuk menerangkan alasan kejelasan tujuan kedatangan dan prosedur keamanan, sedangkan Dikin memberikan informasi secara rinci mengenai jalur administrasi yang perlu ditempuh sebelum permohonan audiensi diteruskan. Penyampaian prosedur dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan orang yang datang karena bentuk informasi yang diperlukan peserta kunjungan berbeda dengan masyarakat yang membawa aspirasi atau mengajukan audiensi. Pelayanan langsung tersebut menjadi bagian utama dari pelaksanaan strategi karena petugas menerjemahkan ketentuan kelembagaan menjadi informasi yang dapat digunakan masyarakat.

"Kita menginformasikan dari A to Z kunjungan ke DPR RI itu gimana." (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026)

Pemanfaatan Media Informasi

Media digital digunakan Humas DPR RI sebagai saluran pendukung penyampaian informasi kelembagaan dan pelayanan kepada masyarakat melalui Instagram dan *website* resmi, sementara kebutuhan seperti audiensi, aspirasi, validasi kunjungan, dan penjelasan prosedural tetap memerlukan komunikasi langsung dengan petugas. Berdasarkan pengalaman Nadila, media sosial menjadi sumber awal untuk memperoleh informasi, sedangkan *website* digunakan untuk mendapatkan penjelasan yang lebih lengkap dan memastikan informasi yang ditemukan sebelumnya. Dengan demikian, media sosial dan *website* memiliki fungsi yang berbeda tetapi saling melengkapi dalam memudahkan masyarakat memperoleh dan memahami informasi pelayanan DPR RI.

"Biasanya aku tahu informasinya dulu dari media sosial. Kalau memang butuh tahu lebih lengkap, baru aku cari website resminya supaya jelas prosedurnya." (Wawancara dengan Nadila, 20 Agustus 2026)

Pelaksanaan Kunjungan dan Komunikasi Edukatif



Gambar 3. Pemberian Arahan kepada Peserta Kunjungan Masyarakat di DPR RI
Sumber: Dokumentasi Humas, 2026

Cara penyampaian juga disesuaikan dengan penerima informasi melalui penggunaan bahasa yang lebih sederhana ketika terdapat istilah kelembagaan yang sulit dipahami. Fadilla menilai bahasa yang digunakan cukup mudah diikuti oleh mahasiswa dan pemateri memberi contoh untuk membantu menjelaskan tugas DPR RI. Feiza memberikan penilaian lebih kritis karena beberapa bagian masih disampaikan terlalu cepat dan jawaban atas pertanyaan tertentu belum cukup mendalam. Data tersebut menunjukkan adanya upaya penyesuaian penyampaian, sekaligus memperlihatkan bahwa kebutuhan setiap peserta terhadap kedalaman penjelasan dapat berbeda.

"Ketika ada istilah yang sulit, pemateri langsung memberikan penjelasan menggunakan bahasa yang lebih sederhana." (Wawancara dengan Fadilla, 7 Juni 2026)



Gambar 4. Interaksi Petugas Humas dengan Peserta Kunjungan Masyarakat
Sumber: Dokumentasi Humas, 2026

Pelayanan Audiensi, Aspirasi, dan Pendekatan kepada Masyarakat

Pelaksanaan komunikasi pada pelayanan audiensi dan aspirasi diawali dengan mendengarkan persoalan yang dibawa masyarakat sebelum petugas menentukan arah pelayanan. Dikin menyebut masyarakat dapat datang dalam kondisi sedih, marah, atau membawa keluhan tertentu, sehingga petugas perlu mendengar terlebih dahulu sambil mengidentifikasi pihak yang sesuai dengan kepentingan tersebut. Setelah kebutuhan dipahami, Humas menjelaskan prosedur, membantu koordinasi, dan mengarahkan masyarakat tanpa menjanjikan bahwa seluruh permohonan akan diterima oleh anggota atau komisi yang dituju. Pendekatan tersebut memperlihatkan penggunaan empati dan komunikasi interpersonal sebagai bagian dari pelayanan ketika kebutuhan masyarakat tidak dapat diselesaikan hanya melalui informasi tertulis.

"Kita di sini nggak bisa ngasih janji surga ya, kita mengusahakan sebaik kita, petugas Humas, untuk semaksimal mungkin mereka diterima." (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026)

Komunikasi Dua Arah

Komunikasi dua arah muncul pada proses klarifikasi tujuan pengunjung, penerimaan aspirasi, sesi tanya jawab, diskusi, dan pengumpulan umpan balik dari masyarakat. Fadilla menyatakan peserta memperoleh kesempatan untuk bertanya dan jawaban diberikan secara terbuka, sedangkan pemateri juga beberapa kali mengajukan pertanyaan untuk mengetahui pemahaman peserta mengenai DPR RI. Feiza mengakui bahwa ruang diskusi tersedia, tetapi durasinya belum cukup untuk memberi kesempatan yang sama kepada seluruh peserta. Perbedaan tersebut memperlihatkan bahwa mekanisme interaksi telah tersedia, sedangkan intensitas dan pemerataan kesempatan berpartisipasi masih menjadi bagian yang perlu diperhatikan.

"Kami juga diberikan kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi secara langsung. Saya merasa pertanyaan yang diajukan peserta dijawab dengan jelas dan terbuka." (Wawancara dengan Fadilla, 7 Juni 2026)



Gambar 5. Sesi Tanya Jawab dalam Program Kunjungan Masyarakat di DPR RI
Sumber: Dokumentasi Humas, 2026

***Evaluation*: Evaluasi Strategi Pelayanan**

Evaluasi pelayanan Humas DPR RI dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan masukan pengguna untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan. Pengalaman Fadilla menunjukkan bahwa pelayanan kunjungan dinilai tertib, jelas, dan memberikan tambahan pengetahuan mengenai fungsi DPR RI, sedangkan Feiza menyoroti perlunya perbaikan pada susunan kegiatan, kepadatan materi, durasi diskusi, dan metode interaksi. Masukan Nadila melengkapi evaluasi dari perspektif masyarakat yang belum menggunakan layanan secara langsung, terutama mengenai kebutuhan penyajian informasi prosedural melalui infografis atau video pendek yang terhubung dengan informasi resmi yang lebih lengkap. Dengan demikian, evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna dan aspek pelayanan yang memerlukan perhatian, tanpa menjadikannya sebagai bukti adanya peningkatan kualitas pelayanan dari periode sebelumnya.

"Kalau buat orang seusia aku, lebih gampang kalau langkah-langkahnya dibuat singkat dulu, misalnya infografis atau video pendek. Kalau mau lihat lengkapnya baru diarahkan ke website." (Wawancara dengan Nadila, 20 Agustus 2026)

Kendala dalam Pelaksanaan Strategi Humas DPR RI

Pelaksanaan pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat menghadapi kendala yang berasal dari sumber daya organisasi, fasilitas, anggaran, keamanan, serta karakter pelaksanaan kegiatan. Kendala tersebut tidak selalu menghentikan pelayanan, tetapi memengaruhi cara petugas mengatur ruang, waktu, koordinasi, penyampaian materi, dan interaksi dengan masyarakat. Data dari Bagja, Dikin, Fadilla, dan Feiza memberi gambaran mengenai kendala dari sisi penyelenggara dan penerima pelayanan. Pengelompokan kendala dilakukan agar pengaruh masing-masing faktor terhadap proses strategi dapat terlihat secara lebih terarah.

Sumber Daya Manusia

Dikin menilai kemampuan sumber daya manusia perlu terus dikembangkan karena petugas berhadapan dengan masyarakat yang membawa kebutuhan dan kondisi emosional yang beragam. Keterampilan berbicara, mendengarkan, negosiasi, dan pengelolaan komunikasi menjadi penting ketika petugas harus menjelaskan prosedur, menerima aspirasi, atau membantu mengarahkan masyarakat kepada pihak yang sesuai. Kebutuhan tersebut muncul karena situasi pelayanan dapat berubah dan tidak seluruh persoalan masyarakat dapat ditangani melalui pola komunikasi yang sama. Data ini menempatkan kemampuan interpersonal sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelaksanaan pelayanan secara langsung.

"Yang perlu dikembangkan ya itu ada beberapa sih terutama skill dari SDM-SDM kita ya di Humas, karena kan dinamika-dinamika lapangan itu selalu berubah. Itu skill bicara, skill negosiasi itu mesti dikembangkan." (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026)

Keterbatasan Ruang dan Fasilitas

Keterbatasan ruang menjadi kendala ketika Humas menerima rombongan masyarakat atau DPRD dalam jumlah yang cukup besar. Dikin menjelaskan bahwa ruang rapat yang tersedia pada bagian Humas terbatas sehingga staf perlu berkoordinasi dengan unit lain untuk memperoleh ruang penerimaan yang dapat digunakan. Penjadwalan dan peminjaman ruang dari Biro Protokol menjadi cara operasional yang dilakukan agar kegiatan tetap dapat berlangsung. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kesiapan fasilitas memengaruhi pengaturan pelayanan meskipun kebutuhan komunikasi dengan masyarakat tetap harus dipenuhi.

"Kita menyiapkan ruang tamu, ruang rapat. Nah di sini kita terbatas ruang rapatnya tuh, kita kan di sini satu." (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026)

Keterbatasan Anggaran

Dikin juga menyampaikan keterbatasan anggaran yang berkaitan dengan upaya memperoleh pembelajaran dari lembaga lain melalui kegiatan studi banding. Menurutnya, kegiatan tersebut dibutuhkan untuk memperoleh masukan mengenai pola penerimaan masyarakat dan penanganan berbagai bentuk kunjungan, tetapi belum dapat dilaksanakan secara optimal karena dukungan anggaran tidak tersedia untuk kebutuhan tersebut. Keterbatasan ini lebih berkaitan dengan pengembangan pelayanan daripada pelaksanaan pelayanan harian yang sedang berjalan. Data tersebut memperlihatkan bahwa pembaruan pola pelayanan juga bergantung pada kesempatan organisasi untuk memperoleh pembelajaran dan referensi dari luar.

"Untuk anggaran di IPK, di kita sendiri kunjungan masyarakat terutama itu kita kurang studi banding ke daerah-daerah karena kita anggarannya tidak tersedia untuk itu." (Wawancara dengan Dikin, 6 Juni 2026)

Prosedur Keamanan dan Akses

Prosedur keamanan menjadi kondisi yang harus diperhitungkan pada setiap pelayanan yang mengharuskan masyarakat memasuki kawasan DPR RI. Bagja menjelaskan bahwa kawasan tersebut termasuk objek vital nasional sehingga pengunjung perlu melalui registrasi, validasi identitas, VMS, pemeriksaan keamanan, dan tata tertib yang berlaku sebelum memperoleh akses. Bagi masyarakat yang belum memahami alasan prosedur tersebut, proses masuk dapat dirasakan cukup rumit meskipun mekanisme tersebut merupakan bagian dari ketentuan pengamanan lembaga. Peran komunikasi Humas pada bagian ini terletak pada kejelasan penjelasan agar masyarakat memahami hubungan antara akses pelayanan dan kewajiban keamanan yang harus dipenuhi.

"Gedung ini semua yang kamu lihat dari ujung sampai ke depan itu adalah objek vital nasional. Kalau objek vital itu ada aturan main di dalamnya." (Wawancara dengan Bagja, 6 Juli 2026)

Kepadatan Materi dan Waktu Diskusi

Kendala lain muncul pada pelaksanaan Program Kunjungan Edukasi Parlemen ketika banyak informasi harus disampaikan dalam waktu kegiatan yang terbatas. Feiza menilai materi cukup lengkap, tetapi jumlah informasi yang padat membuat beberapa bagian sulit diingat dan waktu tanya jawab belum dapat digunakan oleh seluruh peserta. Fadilla memberi penilaian yang lebih positif terhadap materi dan penjelasan, sehingga data kedua informan memperlihatkan bahwa pengalaman peserta dapat berbeda walaupun mengikuti bentuk

pelayanan yang sama. Variasi pengalaman tersebut menempatkan pengelolaan durasi, kedalaman materi, dan kesempatan berpartisipasi sebagai bagian yang perlu dibaca ketika mengevaluasi pelaksanaan kunjungan.

"Menurut saya, memang ada kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi, tetapi waktunya masih cukup terbatas." (Wawancara dengan Feiza, 7 Juni 2026)

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Humas DPR RI dalam memberikan pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat berlangsung melalui empat tahap utama, yaitu *fact finding, planning, communication/action,* dan *evaluation* sebagaimana dikemukakan Cutlip et al. (2008). Tahap *fact finding* dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat melalui interaksi langsung, pertanyaan, keluhan, aspirasi, serta pengalaman pengguna layanan. Informasi tersebut kemudian menjadi dasar tahap *planning* yang mencakup persuratan, penjadwalan, penentuan pihak yang dituju, pembentukan tim penerima, penyediaan ruangan, koordinasi antarunit, serta validasi akses dan keamanan. Dengan demikian, perencanaan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pesan dan media komunikasi, tetapi juga kesiapan administratif, fasilitas, serta koordinasi kelembagaan.

Tahap *communication/action* menjadi bagian yang paling dominan melalui penyampaian informasi prosedural, pemanfaatan media digital, pelayanan kunjungan, audiensi dan aspirasi, penyesuaian bahasa, empati, serta komunikasi dua arah. Media sosial berfungsi sebagai pintu awal informasi, sedangkan *website* menyediakan informasi yang lebih rinci dan pelayanan langsung membantu masyarakat memahami prosedur serta menyampaikan kebutuhannya. Dalam Kunjungan Edukasi Parlemen, komunikasi juga berlangsung melalui pengalaman langsung, penyampaian materi kelembagaan, dan interaksi dengan petugas atau pemateri. Temuan tersebut menunjukkan posisi Humas DPR RI sebagai komunikator dan mediator yang menghubungkan masyarakat dengan lembaga, tetapi tetap bekerja dalam batas kewenangannya.

Tahap *evaluation* dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan masukan pengguna mengenai penerimaan, materi, interaksi, serta waktu diskusi. Evaluasi menunjukkan adanya aspek pelayanan yang dinilai positif sekaligus beberapa hal yang masih memerlukan perhatian, seperti kejelasan susunan kegiatan, kepadatan materi, durasi diskusi, dan kemudahan memahami informasi. Pelaksanaan strategi juga menghadapi kendala berupa keterbatasan fasilitas, anggaran dan sumber daya, kebutuhan peningkatan kompetensi petugas, prosedur keamanan, serta keterbatasan waktu kegiatan. Secara keseluruhan, strategi Humas DPR RI membentuk rangkaian pelayanan yang saling berkaitan dari pengenalan kebutuhan,

perencanaan, pelaksanaan komunikasi hingga evaluasi, dengan pengalaman masyarakat dan kondisi internal lembaga sebagai unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Humas DPR RI dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Humas DPR RI menjalankan strategi pelayanan melalui empat tahapan Public Relations Cutlip, Center, dan Broom, yaitu fact finding, planning, communication/action, dan evaluation. Tahapan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat dilaksanakan sebagai rangkaian strategi komunikasi yang saling berkaitan.

Pada tahap fact finding, Humas DPR RI mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan masyarakat melalui interaksi langsung, pertanyaan, aspirasi, serta pengalaman pengguna layanan. Pada tahap planning, Humas menyiapkan prosedur pelayanan, jadwal kunjungan, pembagian tugas, ruangan, koordinasi dengan unit terkait, serta validasi akses masyarakat. Pada tahap communication/action, strategi diwujudkan melalui penyediaan informasi digital, penjelasan prosedur, pelayanan kunjungan, audiensi, penyampaian aspirasi, dan komunikasi dua arah dengan masyarakat. Pada tahap evaluation, Humas menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat dan masukan pengguna sebagai bahan untuk mengetahui bagian pelayanan yang sudah berjalan dan bagian yang masih memerlukan penyesuaian.

Kendala dalam pelaksanaan strategi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, ruang dan fasilitas, anggaran, prosedur keamanan dan akses, serta kepadatan materi dan keterbatasan waktu diskusi. Kendala tersebut memengaruhi pelaksanaan pelayanan sehingga Humas perlu melakukan koordinasi internal dan menyesuaikan pelayanan dengan kondisi yang tersedia.

Strategi pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat saling mendukung. Media digital memberikan akses awal terhadap informasi. Pelayanan langsung membantu masyarakat memahami prosedur dan menyampaikan kebutuhan. Kunjungan masyarakat memberikan pengalaman edukatif melalui interaksi langsung dengan lingkungan dan sumber informasi resmi DPR RI.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kohar, Eva Nurhaliza, Siti Ghina Rahma, Yulia Puspitasari, & Riska Ferdiana. (2025). Strategi Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Program Pemerintah. SABER : Jurnal Teknik Informatika, Sains Dan Ilmu Komunikasi, 3(2), 90–98. https://doi.org/10.59841/saber.v3i2.2550

Ade Pembayun, D., Bimo Oktafianto, A., & Syafiq Basri Assegaff, dan. (2019). *IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO 14 TAHUN 2008 TENTANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK OLEH PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) KEMKOMINFO*.

Almaaitah, M. F., Taamneh, M. M., Ta'amneh, A. M. M., Eneizan, B., & Banikhaled, M. H. H. (2025). Analyzing The Impact of Good Governance on Public Trust: The Mediating Role of Institutional Legitimacy in Jordan's Public Sector. *International Journal of Accounting and Economics Studies*, *12*(5), 755–765. https://doi.org/10.14419/v6tvy995

Bachri, A. S., Muqsith, M. A., & Tayibnafis, R. G. (2026). How are government public relations addressed in existing and future research? *PRofesi Humas*, *10*(2), 257–281. https://doi.org/10.24198/prh.v10i2.67759

Bruns, A. (2023). From "the" public sphere to a network of publics: towards an empirically founded model of contemporary public communication spaces. *Communication Theory*, *33*(2–3), 70–81. https://doi.org/10.1093/ct/qtad007

Budi Santoso, P. (2025). Analysis of Citizen Reluctance in Legislative Service: Experience from the Indonesian Parliament. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *7*(2), 231–238. https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i2.1207

Burrell, G., & Morgan, G. (2019). Sociological Paradigms and Organisational Analysis. In *Sociological Paradigms and Organisational Analysis*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315609751

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2008). *Cutlip & Center's effective public relations (11th ed.)* (Vol. 11th). Pearson Education.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The Sage handbook of qualitative research*. sage.

Derivanti, A. (2022). The Role of Government Digital Public Relations in Providing Innovative Information to the Public. *COMMENTATE: Journal of Communication Management*, *3*(2), 165. https://doi.org/10.37535/103003220227

Fatimah, A. N., Putri, S. A., & Puspitaningrum, D. (2024). The Implementation of the Roles and Functions of Public Relations in Government Organizations. *Fenomena*, *23*(1), 131–142. https://doi.org/10.35719/fenomena.v23i1.169

Ferdinand, E. N. (2025). THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN AN ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN FEDERAL INLAND REVENUE SERVICE. *GOMBE JOURNAL OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT (GJAM)*, 278–295. https://doi.org/10.64290/gjam.v7i2.1334

Haikal Gilang Mandala Putra, T., Indrawati Sagita, N., & Centia, S. (2026). GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS STRATEGY IN ENHANCING THE INSTITUTIONAL IMAGE OF THE HOUSE OF REPRESENTATIVES OF THE REPUBLIC OF INDONESIA. In *Jurnal Dinamika Pemerintahan* (Vol. 9, Number 1).

Havifi, I., Marta, R., Puspika Sari, L., Permata Lani, O., Andalas, U., & Mahmud Yunus Batusangkar, U. (2023). Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah dalam Penerapan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif pada DPRD Kota Padang dan DPRD Kabupaten 50 Kota). *Medium*, *11*(2), 172–190.

Heath, R. L., & Palenchar, M. J. (2008). *Strategic issues management: Organizations and public policy challenges*. Sage Publications.

Indrasastria, M. R., & Harahap, H. (2023). Strategi Komunikasi dalam Operasional Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, *5*(1), 66–81. https://doi.org/10.31539/jomb.v5i1.5390

Kartadinata, F., Yassar, F. W., & Rizkia, R. (2020). *Kualitatif Interpretatif Merleau-Ponty Dalam Fenomena Perkembangan Fashion Remaja Di Indonesia*. *6*(2).

Kartika, S., Abdi, A., & Nasrulhaq, N. (2023). Strategi Kehumasan Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Pusat Pelatihan Dan Pengembangan Dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, *9*(1), 72–85. https://doi.org/10.26618/kjap.v9i1.10644

Komisi informasi pusat. (2023). *Kajian Atas UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik* .

Kurniawan, A. , & Wijoyo, S. (2025). Strategic Public Relations for Strengthening Public Trust in Government. *International Research Journal of Business Studies*.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis*. sage.

Moleong, L. J., & Surjaman, T. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*.

Mudjiyanto, B. (2018). *TIPE PENELITIAN EKSPLORATIF KOMUNIKASI*. 65–74.

Nur, D., Sifa, L., & Dyastari, L. (2024). *Komunikasi Pemerintah dalam Penyebaran Informasi Publik melalui Website pada Diskominfo Kota Samarinda Government Communication in Disseminating Public Information via the Website at Diskominfo Samarinda City*.

Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (2012). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. Springer Science & Business Media.

Putri, A. R., Marpaung, C. R. A., & Setiyadi, B. (2024). Peran Humas dalam Organisasi Sosial. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, *24*(3), 2587. https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i3.5090

Rahman, T. F., Toruan, R. R. M. L., & Hamzah, R. E. (2025). Implementasi Program Edukasi Parlemen DPR RI sebagai Sarana Komunikasi Publik. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, *7*(3), 355–366. https://doi.org/10.32509/petanda.v7i3.5867

Riwukore, J. R., Habaora, F., & Terttiaavini. (2022). Good Governance Dalam Mengukur Kinerja Lembaga Negara (Review). *JANUARI*, *7*(1).

Ruslan, R. (2006). Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Edisi Revisi. *Jakarta PT. Raja Grafindo*.

Suciati, E. R., Ramli, M. R., & Siregar, B. (2025). *Teori Pers Normatif di Dalam Bingkai Berita Pada Era Informasi: Sebuah Analisa Wacana Kritis* (Vol. 22, Number 02).

Sugiyanto, D., Sumartias, S., Yulianita, N., & Komala, L. (2020, January 15). *The Meaning of Public Relations in the Indonesian Government Research Institutions*. https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2019.2291113

Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Kualitatif, Dan Tindakan*, *66*.

Trisakti, F., Dikeu Dewi Berliana, A., Bukhori, A., Fitri, A., & Sunan Gunung Djati Bandung, U. (2022). TRANSPARANSI DAN KEPENTINGAN UMUM. In *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial* (Vol. 19, Number 1). http://jurnaldialektika.com