

## **Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah dalam Penerapan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif pada DPRD Kota Padang dan DPRD Kabupaten 50 Kota)**

Ilham Havifi<sup>1</sup>, Revi Marta<sup>2</sup>, Diego<sup>3</sup>, Lusi Puspika Sari<sup>4</sup>, Oktri Permata Lani<sup>5</sup>

Universitas Andalas<sup>1, 2, 3, & 4</sup>, UIN Mahmud Yunus Batusangkar<sup>5</sup>

Email Korespondensi: [ilhamhavifi@gmail.com](mailto:ilhamhavifi@gmail.com)

Diterima:

Disetujui:

Diterbitkan:

### **Abstrak**

Komunikasi memegang peranan penting dalam upaya mencapai sukses, yang dalam penelitian ini dilihat dari komunikasi humas pemerintah pada aspek politik untuk menyalurkan aspirasi masyarakat melalui komunikasi politik di DPRD Sumatera Barat. Humas pemerintah DPRD memiliki peranan penting untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja DPRD sebagai roda aspirasi masyarakat di ranah politik dan proses demokrasi di Indonesia melalui kajian komunikasi politik. Dalam penelitian ini dipelajari secara detil proses, karakteristik, power relations dengan perspektif komunikasi politik, lebih khusus di humas pemerintahnya. Analisis penelitian ini dimulai dengan memetakan persoalan-persoalan yang dihadapi Humas Pemerintah sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berfungsi sebagai pengelola dan penyampai dokumen yang dimiliki oleh Badan Publik sesuai dengan amanat UU 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik DPRD Kota dan Kabupaten di Sumatera Barat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan Paradigma Konstruktivisme. Subjek penelitian adalah pejabat Humas Pemerintah di DPRD Sumatera Barat, Anggota DPRD, Praktisi Media, aktivis politik dan pemangku kepentingan terkait lainnya. Hasil penelitian melihat model komunikasi politik humas pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DPRD Kota Padang dan Kabupaten 50 Kota Provinsi Sumatera Barat dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik yang baik untuk meningkatkan kepercayaan publik.

**Kata Kunci:** Model Komunikasi, Humas Pemerintah, DPRD Kabupaten dan Kota

### **Abstract**

*Communication plays a pivotal role in the endeavor to achieve success, which, in this study, is examined through the lens of government public relations' communication in the political context, to channel the aspirations of the community through political communication in the Regional People's Representative Council (DPRD) of West Sumatra. The government PR of the DPRD plays a significant role in conveying information to the public regarding the performance of the DPRD as the vehicle for public aspirations in the political arena and the democratic processes in Indonesia, through the study of political communication. This research delves into the processes, characteristics, power relations from the perspective of political communication, specifically within government PR. The research analysis commences by mapping the issues faced by Government PR as Information and Documentation Management Officials, who function as the custodians and conveyors of documents held by Public Bodies in accordance with the mandate of Law No. 14/2008 on Public Information Disclosure in the DPRD of Cities and Regencies in West Sumatra. The research methodology employs a qualitative approach with a Constructivist Paradigm. The research subjects encompass government PR officials in the DPRD of West Sumatra, members of the DPRD, media practitioners, political activists, and other relevant stakeholders. The research findings observe a model of political communication by local government PR officers, implemented by the Information and Documentation Management Officials (PPID) of the DPRD in the City of Padang and the 50 Districts in the West Sumatra Province, in order to enhance public trust through effective public information disclosure.*

**Keywords:** *Communications Model, Government Public Relations, DPRD City and District*

### **PENDAHULUAN**

Komunikasi seharusnya dapat mengurangi citra negatif Dewan Perwakilan Rakyat saat ini yang sedang disorot oleh media karena berbagai kasus ditengah pro-kontra kebijakan di tingkat DPR maupun di DPR Daerah Pusat (DPRD). Resiko kegagalan komunikasi dapat memperburuk pandangan masyarakat dari berbagai pemberitaan di media massa dan media sosial. Berbagai pemberitaan tidak bisa dikontrol apabila instansi DPR dan DPRD tidak dapat meng-counter issue (berita hoax) yang beredar di masyarakat atau di media dengan cepat kemudian menerbitkan pemberitaan tidak hanya informasi positif namun juga informasi negatif. Disinilah peran humas DPR dan DPRD perlu memberikan informasi dan dokumentasi kegiatan instansi dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat umum untuk menjaga citra dewan sebagai perwakilan rakyat.

Dewan Perwakilan Rakyat adalah Lembaga negara dalam system ketatanegaraan Republik Indonesia yang merupakan Lembaga perwakilan

rakyat dan memegang kekuasaan membentuk Undang-Undang. DPR dan DPRD memiliki fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan. Banyak hal yang membuat citra DPR RI menjadi beraneka ragam dimata masyarakat. Baik itu citra positif maupun citra negatif mengenai DPR di Pusat dan DPR di Daerah. Hal ini merupakan bentuk apresiasi masyarakat dan keingintahuan masyarakat luas tentang hal yang berkaitan dengan dewan yang mewakili aspirasi rakyat yang sering kali citra-nya dikaitkan kearah citra yang negatif, sehingga sangat diperlukan sumber daya manusia (SDM) khusus untuk dapat menangani maupun mencegah hal-hal yang tidak diinginkan tentang DPR RI. (Haeril, 2020: 2)

SDM yang sangat menekuni citra dan pengelolaannya harus mengerti akan komunikasi. Dengan komunikasi orang dapat mencapai commonness – kesamaan pandangan yang selanjutnya bertransformasi kepada kerjasama yang baik. Oleh sebab itu komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam upaya mencapai sukses, yang dalam penelitian ini adalah komunikasi yang dilakukan oleh humas pemerintah pada aspek politik untuk menyalurkan aspirasi masyarakat melalui komunikasi politik dengan situasi politik daerah yang saat ini cukup menarik untuk diamati dengan kultur Minangkabau dan masyarakat yang dinamis dalam berpolitik tentu upaya DPRD Sumatera Barat dalam menghasilkan kinerja yang baik perlu menjadi perhatian.

Humas pemerintah DPRD di Provinsi Sumatera Barat memiliki peranan penting untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja DPRD sebagai roda aspirasi masyarakat diarah politik dan proses demokrasi di Indonesia. Kajian komunikasi politik humas pemerintah DPRD Sumatera Barat di analisis dengan memetakan persoalan-persoalan yang dihadapi Humas Pemerintah sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berfungsi sebagai pengelola dan penyampai dokumen yang dimiliki oleh Badan Publik sesuai dengan amanat UU 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di daerah Provinsi Sumatera Barat.

Dalam hal ini Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. PPID Pembantu Sekretariat DPRD Sumatera Barat memperoleh penghargaan predikat “MENUJU INFORMATIF” dari Komisi Informasi Sumatera Barat. Hal ini dapat terlihat dari Penataan/perbaikan dari sisi tampilan dan konten website dan semua system informasi sehingga lembaga ini menjadi lembaga yang lebih terbuka dan informatif atau cukup infomatif bagi semua kalangan.

Dalam konteks penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara. Ini semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif. DPRD Sumatera Barat merupakan lembaga yang ikut menentukan keberhasilan pembangunan di Sumatera Barat dengan merujuk kepada tugas pokok dan fungsi DPRD. Keberhasilan pembangunan tidak hanya dari segi fisik saja namun juga dibarengi dengan

keberhasilan pembangunan non fisik dan menjadi suatu kewajiban bagi setiap anggota dewan untuk menyampaikan informasi terkait pembangunan yang bersifat aspiratif kepada masyarakat. Maka keberhasilan pembangunan di Sumatera Barat, perlu disampaikan kepada publik.

Penerapannya, Sekretariat DPRD Sumatera Barat juga rutin melaksanakan sosialisasi, talk show, siaran langsung maupun tunda kegiatan sidang paripurna DPRD Sumatera Barat dan penyebaran informasi melalui media elektronik, dialog interaktif berkerjasama dengan TV Pemerintah dan TV Swasta dan penyebaran informasi melalui media cetak. Sedangkan untuk informasi serta merta yang dapat diberikan melalui pengumuman, DPRD Sumatera Barat memiliki beberapa papan pengumuman dan baliho yang berada di kantor Sekretariat DPRD Sumatera Barat.

PPID Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera sebagai humas pemerintah membangun hubungan fungsional dengan Publik secara kelembagaan dengan menjalin kemitraan dengan media massa, cetak, maupun online dengan melalui kerjasama advetorial dan Parleментарia dalam rangka pemuatan berita-berita kegiatan DPRD Sumatera Barat. Oleh karena itu, kajian komunikasi politik pada humas pemerintah DPRD Sumatera Barat dalam penelitian ini diharapkan dapat dipelajari secara detil proses, karakteristik, power relations dengan perspektif ilmu komunikasi, lebih khusus di humas pemerintahnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini akan fokus pada model komunikasi politik PPID selaku humas pemerintah di DPRD Sumatera Barat yang diharapkan dapat dipelajari secara detil model dari proses, karakteristik, power relations dengan perspektif ilmu komunikasi, lebih khusus di humas pemerintah-nya sehingga dapat diterapkan di DPRD Kabupaten dan Kota dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik yang baik untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah di ranah komunikasi politik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model komunikasi politik humas pemerintah daerah DPRD Kota dan kabupaten di Sumatera Barat dalam penerapan keterbukaan informasi publik, sehingga dapat membangun dan mengembangkan konsep humas politik dengan penggunaan komunikasi sebagai sebuah solusi DPRD Sumatera Barat dalam memberikan informasi yang terbuka kepada masyarakat.

## **KERANGKA TEORI**

### **Humas Pemerintah**

Definisi humas pemerintah dapat dikatakan hampir sama dengan definisi humas pada umumnya. Humas lembaga pemerintah, yakni “ merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat”. (Rahmadi, 1999: 77) Humas dalam pemerintah merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan

kepentingan orang atau golongan agar lembaga atau instansi dimana humas itu berada memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas.

Pelayanan dan sikap yang baik sangat penting demi terciptanya pengertian dan penghargaan yang sebaik-baiknya. Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak atau publik mengenai kebijakan dan langkah-langkah atau tindakan yang diambil oleh pemerintah serta mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis antara lembaga atau instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada masyarakat tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah dimana humas tersebut berada dan berfungsi.

### **Keterbukaan Informasi Publik**

Pernyataan Indonesia sebagai Negara Demokrasi secara tegas dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (2) UUD 45 : Kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilakukan menurut Undang-Undang Dasar. Istilah demokrasi bermula dari bahasa Yunani yaitu “demos” yang berarti rakyat dan “kratos” yang berarti kekuasaan, yang mana bila digabungkan artinya adalah kekuasaan rakyat, maka Indonesia adalah negara dengan pemegang kekuasaan tertingginya adalah rakyat. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia yang demokratis menjamin ketersediaan informasi publik dan akses terhadap informasi publik tersebut karena menyadari hanya dengan bekal informasi yang cukuplah masyarakat dapat terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Negara yang menjunjung tinggi nilai demokratis, keterbukaan informasi menjadi salah satu ciri untuk mewujudkan kedaulatan rakyat. Oleh karena itu, pada 30 April 2008 muncullah Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-Undang ini merupakan salah satu produk hukum Indonesia yang dikeluarkan tahun 2008 dan berlaku dua tahun setelah diundangkan. Undangundang ini memiliki tujuan mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, keterbukaan informasi publik menjadi bagian penting dalam mengembangkan masyarakat yang sadar akan pentingnya keterbukaan informasi publik dan berpartisipasi dalam mengontrol setiap kebijakan pemerintah melalui keterbukaan informasi publik tersebut. Kontrol masyarakat terhadap pemerintah melalui keterbukaan informasi publik tersebut mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel sehingga membatasi terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam pemerintahan.

### **Model Komunikasi**

Model Komunikasi yang digambarkan dalam penelitian humas pemerintah ini merujuk pada model Public Relations menurut Grunig, dalam (Ruslan, 2008 : 103) perkembangan public relation dalam konsep dan praktik dalam proses komunikasi yaitu terdapat 4 model yakni *Model-Publicity or*

*Press Agency*, dimana model ini, humas melakukan propaganda atau kampanye melalui proses komunikasi searah (*one way process*) untuk tujuan publisitas yang menguntungkan secara sepihak, khususnya menghadapi media massa dan dengan mengabaikan kebenaran informasi sebagai upaya untuk menutupi (manipulasi) unsur-unsur negatif dari suatu lembaga (organisasi).

*Model-Public Information*, Humas bertindak seolah-olah sebagai *Journalist in resident*. Berupaya membangun kepercayaan organisasi melalui proses komunikasi searah (*one way process*) dan tidak mementingkan persuasif. Seolah-olah bertindak sebagai wartawan dalam menyebarkan publisitas, informasi dan berita ke publik.

*Model-Two Way Asymmetrical*, Humas melakukan kampanye melalui komunikasi dua arah, dan penyampaian pesan-pesan berdasarkan hasil riset serta strategi komunikasi persuasif publik secara ilmiah (*scientific persuasive*).

*Model-Two Way Symmetrical*, model komunikasi simetris dua arah yang menggambarkan bahwa suatu komunikasi propaganda (kampanye) melalui dua arah timbal balik yang berimbang. Model ini mampu memecahkan atau menghindari terjadinya suatu konflik dengan memperbaiki pemahaman publik secara strategis agar dapat diterima, dan dianggap lebih etis dalam penyampaian pesan-pesan (informasi) melalui teknik komunikasi membujuk (*persuasive communication*) untuk membangun saling pengertian, dukungan dan menguntungkan bagi kedua belah pihak. Model-model komunikasi di atas, bagi PR dipergunakan dengan model yang berbeda untuk tujuan berbeda dan dalam situasi yang berbeda pula secara tepat serta efektif, baik untuk tujuan penelitian maupun kegiatan secara praktikal.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang melihat model komunikasi pemerintah ini secara keseluruhan merupakan cara berpikir yang digunakan peneliti untuk menemukan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian, meliputi pendekatan yang digunakan, prosedur ilmiah (metode yang ditempuh) termasuk dalam mengumpulkan data, analisis data dan penarikan kesimpulan. Paradigma penelitian yang digunakan adalah paradigma post-positifis dengan pendekatan deksritip kualitatif dengan analisis induktif yang berpotensi mengembangkan kategori-kategori ke dalam sebuah model atau kerangka dengan meringkas data mentah yang kompleks. Analisa secara induktif merupakan prosedur untuk menemukan konsep, tema, ataupun model berdasarkan interpretasi analisis yang dalam penelitian ini dengan mengurai model-model komunikasi di humas pemerintah.

Selanjutnya, peneliti menetapkan waktu dan lokasi penelitian untuk mencapai target output dari penelitian yang dilaksanakan. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Januari 2023 hingga Desember 2023 dimana penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan di tahun pertama.

Penelitian dilaksanakan di lingkup kerja wilayah legislatif DPRD di Provinsi Sumatera Barat yang terbagi di dua tingkatan daerah, yakni di Kota Padang dan Kabupaten 50 Kota.

Tahapan dalam proses penelitian ini yang paling penting adalah pengumpulan data penelitian. Hal ini karena jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan hanya apabila peneliti mendapatkan data-data yang tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian, hal ini disebabkan model komunikasi dapat dilihat melalui aktifitas komunikasi yang dilakukan humas pemerintah dalam mengimplementasikan keterbukaan informasi publik. Pengumpulan data yang dilaksanakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Adapun Data Informan Penelitian dapat dilihat melalui Tabel 1 berikut :

Tabel 1. Data Informan Penelitian

No	Nama Informan	Pekerjaan
1	Suzi Helda, S.I.Kom	Kasubag Humas Sekretariat DPRD Kota Padang
2	Indra Gunawan R, SH	Humas Sekretariat DPRD Kota Padang
3	Nicel Riza Anggraini, SE	Pranata Humas Muda/Sub Koordinator Humas, Protokol dan Publikasi
4	Agung Permana Idwar, SE	Staff Humas, Protokol, dan Publikasi

Sumber: Data Olahan Peneliti

Data model komunikasi humas pemerintah daerah yang diperoleh melalui kajian ini merupakan data kualitatif dan dianalisis secara kualitatif dengan melihat bagaimana DPRD dapat mengimplementasikan keterbukaan informasi publik di dua daerah dengan tingkatan berbeda yang dalam penelitian ini di kota Padang dan Kabupaten 50 Kota. Analisis data kualitatif dilakukan secara berlanjut, berulang dan terus menerus. Analisis data dalam penelitian ini berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data dimulai dari sebelum data benar-benar terkumpul sampai dengan penulisan laporan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang lazim disebut model interaktif, dimana aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh (Sugiyono: 2011). Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Langkah dalam analisis meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan bersamaan.

## PEMBAHASAN

### **Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah di DPRD Sumatera Barat dalam Penerapan Keterbukaan Informasi Publik**

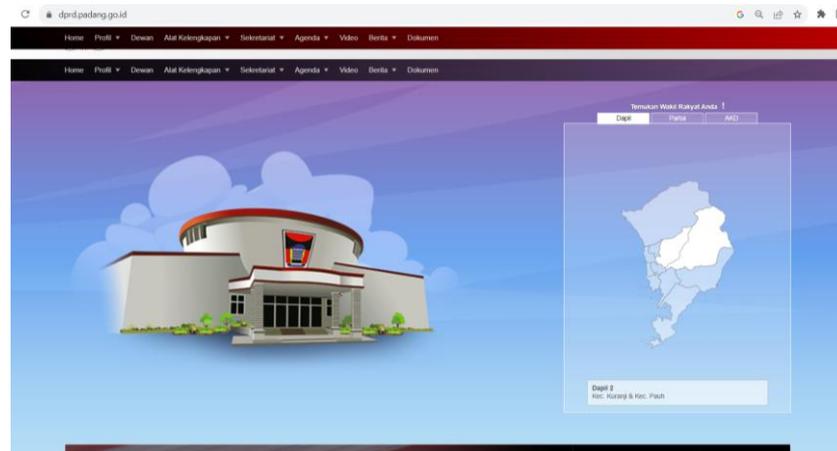
Penelitian ini memiliki tujuan untuk menggambarkan proses komunikasi yang dituangkan dalam model komunikasi yang dilakukan humas pemerintah di Provinsi Sumatera Barat dengan membandingkan kinerja Humas Pemerintah di Kota Padang dengan Humas Pemerintah di Kabupaten 50 Kota. Hal ini dilakukan untuk melihat perbandingan dan kualitas informasi yang disampaikan oleh Humas Pemerintah dalam memberikan informasi yang terbuka kepada masyarakat. Ini menjadi salah satu indikator bagaimana terciptanya pemerintah yang baik dalam keterbukaan informasi publik. Peran penting Humas Pemerintah DPRD ini melibatkan penyediaan informasi terbuka kepada masyarakat mengenai berbagai kegiatan dan kebijakan yang dilakukan dan dibuat oleh anggota dewan termasuk berbagai kunjungan dan rapat-rapat yang dilakukan anggota dewan untuk membuat sebuah kebijakan. Oleh karena itu, Penelitian ini dilakukan dengan melihat Model Komunikasi Humas Pemerintahan Daerah

### **Model Komunikasi Humas Pemerintah di DPRD Kota Padang**

Penelitian ini dilakukan dengan melihat Model Komunikasi Humas Pemerintahan Daerah untuk menjelaskan mengenai bagaimana Penerapan Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh DPRD yang berada pada daerah Sumatera Barat terkhusus DPRD Kota Padang, hal ini karena dalam menjalankan perannya Humas berupaya meng-*counter issue* (berita hoax) yang beredar di masyarakat atau di media massa dengan cepat, kemudian menerbitkan informasi dan dokumentasi kegiatan DPRD Kabupaten Bima serta mengupayakan pelayanan melalui media center dengan memberdayakan Akun media sosial milik DPRD (Haeril, 2020).

### **Model *Publicity-Press Agency***

Humas DPRD Kota Padang melakukan keterbukaan informasi dengan proses satu arah (*one way process*) dengan tujuan pemberian informasi utama sebagai bentuk publisitas bagi instansi pemerintahan melalui *website* dari DPRD Kota Padang. Dimana dalam hal ini Humas memberikan berbagai informasi seperti profil dewan, agenda yang akan dilakukan, video maupun berita, hingga dokumen yang dapat diakses langsung pada *website*. Hal ini merupakan salah satu bentuk keterbukaan informasi yang dilakukan oleh Humas DPRD Kota Padang dalam menerapkan keterbukaan informasi kepada publik. Apalagi dengan DPRD Kota Padang yang merupakan lembaga politik yang ada pada Kota Padang.



Gambar 1. Tampilan Laman Website DPRD Kota Padang  
(Sumber: Olahan penulis, 2023)

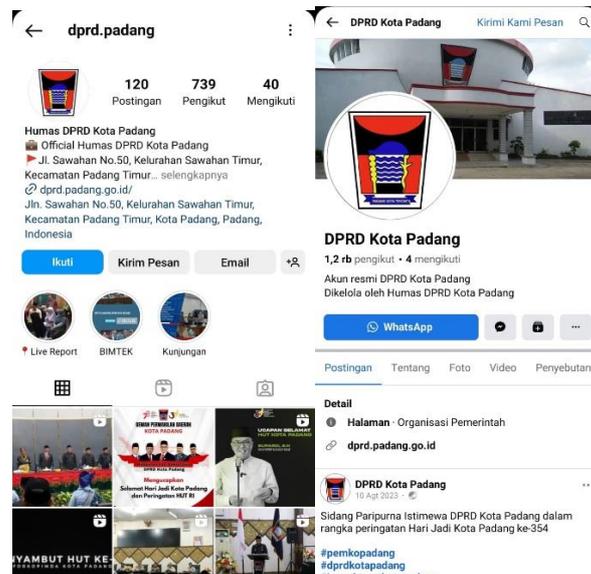
Keterbukaan informasi yang dilakukan oleh DPRD Kota Padang terlihat pada website yaitu <https://dprd.padang.go.id/>. Dengan laman awal yang menampilkan gedung khas dari DPRD Kota Padang dengan beberapa fitur yaitu Profil, Dewan, Alat Kelengkapan, Sekretariat, Agenda, Video, Berita dan Dokumen. Humas sendiri berperan penting dalam mengelola laman berita dan Video mengenai DPRD Kota Padang. Pada laman berita berisi mengenai *press release* dari berbagai kegiatan yang dilakukan oleh DPRD Kota Padang yang dikelola langsung oleh Kepala Subbagian Humas dalam membuat dan menerbitkan *press release* di laman berita DPRD Kota Padang seperti yang dikatakan oleh Ibu Susi selaku Kepala Bagian Humas DPRD Kota Padang:

“Untuk website, saya langsung yang mengelola dan membuat *press release*.” (Wawancara dengan Ibu Susi/Selasa, 25 Juli 2023)

Pengelolaan langsung pada website oleh Kepala Subbagian Humas berdampak pada informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai DPRD Kota Padang. Namun, penggunaan website sendiri masih belum maksimal karena minimnya Sumber Daya Manusia dari bagian Humas, belum lagi dengan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Kepala Bagian Humas sehingga *press release* yang diberikan pada laman berita masih belum maksimal.

### **Model Public Information**

Humas di DPRD Kota Padang menerapkan model komunikasi *public information* dengan bertindak seolah-olah sebagai *Journalist in Resident*. Dengan upaya membangun kepercayaan pada instansi dengan proses komunikasi satu arah dan tidak mementingkan persuasif. Dimana humas bertindak menjadi wartawan dan menyebarluaskan publisitas dan informasi kepada publik. Dalam hal ini, Humas DPRD Kota Padang menggunakan media sosial yaitu facebook dan instagram yang dapat dilihat melalui Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Sosial Media DPRD Kota Padang  
(Sumber: Olahan penulis, 2023)

Instagram dan facebook menjadi media sosial yang dipilih oleh DPRD Kota Padang dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan akun instagram yaitu @dprd.padang dan akun facebook yaitu DPRD Kota Padang. Hal ini turut disampaikan oleh Kepala Subbbagian Humas yaitu Ibu Susi,:

“Dalam memberikan informasi kepada masyarakat, kami menggunakan beberapa media sosial seperti facebook, instagram, website ada. Walaupun masih belum optimal.” (Bu Susi/Selasa, 25 Juli 2023)

Media sosial digunakan oleh Humas DPRD Kota Padang sebagai alat dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui mengenai kinerja dari Dewan DPRD Kota Padang. Dimana pada pemberian informasi ini disesuaikan dengan kegiatan dan cara penyampaian yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Pemberian informasi pada umumnya berfokus pada dokumentasi yang ada untuk menggambarkan kondisi dan kegiatan yang dilakukan.

### **Model Two-Way Asymmetrical**

Humas DPRD Kota Padang melakukan kampanye dengan melakukan komunikasi dua arah dengan tujuan untuk mempersuasi publik agar dapat bekerja sama dan terbuka sesuai dengan keinginan organisasi. Dimana hal ini diterapkan dengan adanya hubungan yang dibentuk antara DPRD Kota Padang terutama humas dengan media massa yang bekerja sama. DPRD Kota Padang sendiri menjalin kerja sama dengan berbagai media baik media cetak maupun media *online*. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Subbagian Humas, yaitu:

“Humas berperan dalam memberikan informasi kepada masyarakat, hal itu kita lakukan dengan menjalin kerja sama dengan media cetak maupun *online*.” (Wawancara dengan Bu Susi, Selasa/25 Juli 2023)

Kerja sama yang dilakukan dengan berbagai media yang ada menunjukkan adanya harapan *feedback* dan *feedforward* dari publik yang dalam hal ini adalah media. Dimana pada model ini masalah mengenai *feedback* dan *feed forward* dari publik sangat diperhatikan. Walaupun dengan kerja sama yang dilakukan ini, humas masih memiliki peran dominan dalam menentukan informasi yang keluar nantinya.

“Kalau dengan media secara hubungan kita baik, tapi dalam memberikan informasi kami cukup berhati hati dan sangat memilah informasi keluar.” (Wawancara dengan Pak Indra/Rabu, 9 Agustus 2023)

Pemberian informasi yang diberikan kepada media masa merupakan salah satu bentuk dari model komunikasi *Two-way asymmetrical*. Hal ini terlihat dari adanya dominasi yang di lakukan oleh Humas DPRD Kota Padang dalam memberikan informasi kepada media. Dimana informasi yang diberikan melewati beberapa tahap dimana dokumentasi yang ada, diberikan ke kepala subbagian Humas, lalu diberikan kepada pimpinan baru setelah itu bisa disebarkan kepada media.

“Alur kerja yaitu dari saya yang mengambil dokumentasi, lalu diberikan ke bu susi dan nantinya bu susi yang akan meneruskan ke sekwan.” (Wawancara dengan Pak Indra, Rabu/ 9 Agustus 2023)

Hal ini, didukung dengan pernyataan Ibu Susi selaku Kabid Humas di DPRD Kota Padang yang mengatakan bahwa:

“Untuk informasi sendiri saya meneruskan ke pimpinan baru nantinya diberikan kepada media.” (Wawancara dengan Bu Susi, Selasa/ 25 Juli 2023)

Pemberian informasi yang dilakukan secara beberapa tahap menunjukkan adanya dominasi dari DPRD Kota Padang dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Adanya dominasi ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan informasi yang diterima oleh masyarakat agar sesuai dengan keinginan dari DPRD Kota Padang yaitu agar masyarakat mengetahui mengenai kegiatan dari kinerja dewan dan meminimalisir persepsi-persepsi negatif masyarakat mengenai instansi lembaga politik.

### ***Model Two-Way Symmetrical***

Model komunikasi simetris dua arah disini menggambarkan bahwa adanya komunikasi propaganda atau kampanye melalui komunikasi dua arah secara timbal balik yang berimbang antara satu dengan yang lain. Model komunikasi pada DPRD Kota Padang diterapkan dengan melakukan komunikasi dua arah kepada ajudan untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan apa yang dilakukan oleh dewan serta inti dari kegiatan tersebut. Nantinya informasi ini akan diteruskan dalam bentuk postingan maupun *press release* yang diberikan kepada wartawan.

“Saya harus mencari cara untuk mendapatkan info mengenai kegiatan dewan, yaitu dengan berkoordinasi dengan ajudan dari pimpinan dewan untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan, serta mendapatkan dokumentasi dan keterangan dari kegiatan tersebut.”(Wawancara dengan Bu Susi, 25 Juli 2023)

Penerapan komunikasi dua arah dilakukan oleh Humas kepada ajudan untuk mendapatkan informasi dan berharap dapat menguntungkan kedua belah pihak. Dalam hal ini dengan informasi yang diberikan oleh ajudan kepada humas bertujuan agar kegiatan yang telah dilakukan oleh dewan dapat menjadi publikasi dan nantinya berdampak pada kepercayaan publik kepada dewan tersebut. Komunikasi ini nantinya akan membentuk komunikasi dua arah yang nantinya akan menguntungkan kedua belah pihak, humas dengan tugasnya memberikan informasi mengenai kinerja dewan dan dewan mendapatkan publikasi dari kegiatan yang telah dilakukan.

Humas pemerintahan terutama dalam ruang lingkup politik pada saat ini tidak hanya memberikan sekedar informasi melainkan turut memberikan informasi yang nantinya berdampak pada reputasi maupun padangan masyarakat terhadap instansi itu sendiri. Hal ini merupakan salah satu bentuk penerapan dari Undang-Undang No.14 tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik. Penerapan ini terlihat pada DPRD Kota Padang yang memberikan informasi dengan dokumentasi sebagai bentuk usaha dalam mengubah persepsi masyarakat terhadap instansi pemerintah terutama dalam hal politik yang saat ini dipandang negatif, agar bisa mendapat kepercayaan penuh dari masyarakat di daerahnya. Pemberian informasi yang dilakukan oleh Humas sendiri merupakan salah satu fungsi humas seperti yang dijelaskan oleh Moore (2004) bahwa disamping fungsi dan peranannya, humas harus dapat menjalankan tugas dan tujuannya untuk mendukung keberhasilan dari organisasinya dengan melakukan beberapa kegiatan yang diantaranya adalah persiapan dalam membuat artikel pemberitaan, siaran pers, foto dan latar belakang informasi bagi para penulis dan redaktur aktivitas industri.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pentingnya peran Humas dalam mengelola informasi mengenai DPRD Kota Padang dengan

melakukan berbagai model komunikasi yang disesuaikan dengan tujuan dan kegiatan yang dilakukan. Humas DPRD Kota Padang juga memberikan pelayanan yang baik yang terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada tamu yang hadir dan terlihat pada kegiatan pada saat Rapat Paripurna dimana Humas menjadi peran penting dalam memoderatori kegiatan dan mengambil dokumentasi dari kegiatan tersebut. Namun, minimnya informasi yang diberikan mengenai struktur Humas maupun struktur mengenai DPRD Kota Padang sendiri yang tidak terlihat di DPRD Kota Padang. Hal ini tentu membutuhkan perbaikan kedepannya agar masyarakat yang hadir dapat mengetahui mengenai struktur dari DPRD Kota Padang sendiri dan Humas DPRD Kota Padang sebagai bentuk keterbukaan informasi kepada publik.

### **Humas Pemerintah di DPRD Kabupaten 50 Kota**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menggambarkan proses bagaimana DPRD Kabupaten Limapuluh Kota memberikan informasi terbuka kepada masyarakat. Ini menjadi salah satu indikator bagaimana terciptanya pemerintah yang baik dalam keterbukaan informasi publik. Peran penting Humas Pemerintah DPRD dalam proses ini melibatkan penyediaan informasi terbuka kepada masyarakat mengenai berbagai kegiatan dan kebijakan yang dilakukan dan dibuat oleh anggota dewan termasuk berbagai kunjungan dan rapat-rapat yang dilakukan anggota dewan untuk membuat sebuah kebijakan.

Struktur organisasi di DPRD Kabupaten Limapuluh Kota memiliki sub-bagian Humas, Protokoler, dan Publikasi sebagai bagian integral dari struktur pemerintahannya dalam membantu pimpinan dewan di segala kegiatannya. Humas DPRD juga memosisikan dirinya sebagai jembatan yang menghubungkan pimpinan dengan berbagai lembaga pemerintahan lainnya maupun berbagai elemen masyarakat.

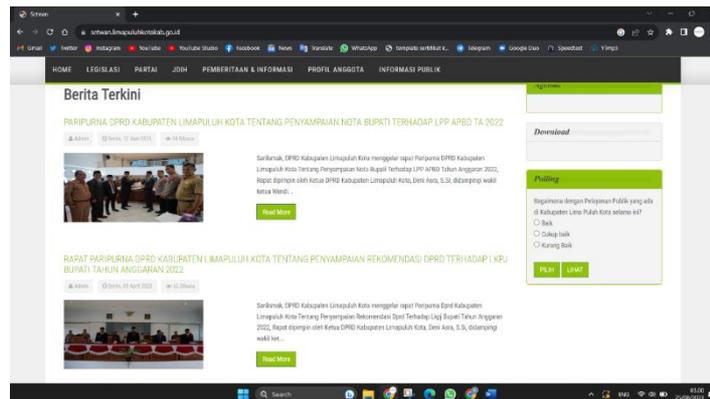
DPRD Kabupaten Limapuluh Kota memiliki kebijakan secara tersirat dalam penerapan pelayanan prima di berbagai unit yang ada agar tercapainya pemerintah yang baik di mata masyarakat. Penelitian ini akan mengurai bagaimana peran humas pemerintah dalam memosisikan dirinya dari berbagai kepentingan partai politik di dalamnya dengan tetap profesional dalam menjalankan aktivitasnya sebagai fasilitator serta distributor informasi guna tercapainya keterbukaan informasi publik. Selanjutnya, aktifitas komunikasi humas Pemerintah di Kabupaten 50 Kota ini diurai melalui Model komunikasi humas pemerintah daerah dalam penerapan keterbukaan informasi publik sebagai berikut:

#### **Model *Publicity-Press Agency***

Model komunikasi ini, Humas Pemerintah DPRD Kabupaten Limapuluh Kota menerapkan pendekatan komunikasi searah (*one-way process*) sebagai bagian dari sumber informasi mereka. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mempublikasikan informasi yang cenderung mengutamakan kegiatan

anggota DPRD Kabupaten Limapuluh Kota sebagai sumber utama informasi mereka kepada masyarakat.

Inisiatif dalam pendekatan ini lebih condong berasal dari pimpinan ataupun anggota dewan dan humas pemerintah DRRD sebagai pengirim informasi. Model ini lebih condong bagaimana proses dan hasil kegiatan-kegiatan anggota dewan serta kebijakan apa yang telah dikeluarkan oleh DPRD Kabupaten Limapuluh Kota pada setiap rapatnya.



Gambar 3. Tampilan Laman Website DPRD Kabupaten Limapuluh Kota  
Sumber: Olahan Penulis, 2023

Hal ini dapat dilihat dari website DPRD Kabupaten Limapuluh Kota (<https://setwan.limapuluhkotakab.go.id/>) yang pada halaman utamanya menampilkan profil anggota, struktur lembaga, legislasi, partai, pemberitaan dan informasi serta informasi publik. Lebih lanjut, situs web ini berisi kegiatan anggota dewan, seperti rapat paripurna, pemberian informasi publik melalui humas pemerintah DPRD, daftar informasi publik yang tersedia, informasi yang berkala, informasi yang serta merta, informasi setiap saat, dan informasi yang dikecualikan.

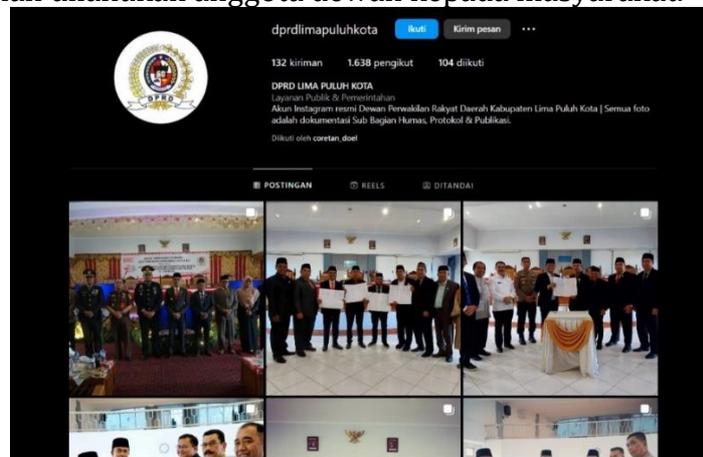
### Model Public Information

Humas pemerintah DPRD memposisikan perannya sebagai *Journalist in Resident*. Fokus mereka adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah nagari melalui pendekatan komunikasi searah (one way process), tanpa menekankan elemen persuasif dalam penyampaian informasi publik. Seperti halnya seorang jurnalis, mereka bertujuan untuk menyebarkan publisitas, informasi, dan berita kepada masyarakat. Dalam hal ini, humas pemerintah memanfaatkan media sosial instagram mereka sebagai wadah utama dalam publikasi informasi. Pendekatan ini direfleksikan dalam pernyataan Ibu Cinden, yang menjabat sebagai Staff Humas, Protokoler, dan Publikasi di DPRD Kabupaten Limapuluh Kota.

“Karena kita kerja sama dan berhubungan baik dengan media, untuk penyampaian informasi ke masyarakat biasanya diletakkan di halaman instagram dan website. Jadi apabila ada

wartawan yang ingin menulis berita tidak usah repot-repot japri ke saya lagi, melainkan tinggal mengambil informasi dan berita yang ada di laman instagram dan website” (Wawancara dengan Cinden, 17 Juli 2023)

DPRD Kabupaten lima puluh kota menggunakan media sosial instagram sebagai platform utama dalam penyebaran publikasi informasi dengan nama akun @dprdlimapuluhkota. Selain itu, dengan instagram ini, humas pemerintah mampu mengendalikan berita sesuai dengan kebutuhan dan kegiatan DPRD. Konten laman instagram yang tersedia berupa foto kegiatan disertai dengan lampiran informasi berupa tulisan yang menyertai foto tersebut. Konten tersebut ditujukan untuk memperlihatkan berbagai aktifitas yang telah dilakukan anggota dewan kepada masyarakat.



Gambar 4. Tampilan Laman Instagram @dprdlimapuluh kota  
Sumber: Olahan Penulis, 2023

Hal ini dapat dilihat dari laman instagram @dprdlimapuluhkota yang dibuat oleh Staff Humas, Protokoler, dan Publikasi DPRD Kabupaten Limapuluh Kota yang menggambarkan bahwa halaman profil DPRD Kabupaten Limapuluh Kota berisikan kegiatan anggota dewan DPRD Kabupaten Limapuluh Kota.

### **Model Two Way Asymmetrical**

Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Limapuluh Kota sedang melakukan kampanye dengan cara berkomunikasi dua arah, dengan tujuan untuk meyakinkan masyarakat agar bekerja sama dan bersikap terbuka sesuai dengan visi organisasi mereka. Pendekatan ini diwujudkan melalui kerja sama yang dibangun antara DPRD Kabupaten Limapuluh Kota, terutama bagian Humas, dengan berbagai media massa. DPRD Kabupaten Limapuluh Kota menjalin kemitraan dengan berbagai jenis media, baik yang cetak maupun berbasis online. Hal ini selaras dengan pernyataan Kepala Subbagian Humas, yang menyatakan bahwa peran Humas adalah memberikan informasi kepada masyarakat melalui kerja sama dengan

media cetak dan online. Meskipun bekerjasama dengan media, Humas tetap memiliki peranan dominan dalam mengontrol informasi yang disampaikan.

Pemberian informasi kepada media massa sesungguhnya mewakili model komunikasi asimetris dua arah. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi Humas DPRD Kabupaten Limapuluh Kota dalam mengendalikan aliran informasi menuju media. Proses ini melibatkan beberapa tahap, dimulai dari pengumpulan dokumen yang dikelola oleh Kepala Subbagian Humas, kemudian diajukan kepada pimpinan, sebelum akhirnya diberikan kepada media. Proses ini juga ditekankan oleh Kepala Subbagian Humas, yang menjelaskan bahwa informasi akan disampaikan kepada pimpinan sebelum disebarluaskan kepada media. Pendekatan ini direfleksikan dalam pernyataan Ibu Cinden, yang menjabat sebagai Staff Humas, Protokoler, dan Publikasi di DPRD Kabupaten Limapuluh Kota.

“Karena kita kerja sama dan berhubungan baik dengan media, untuk penyampaian informasi ke masyarakat biasanya diletakkan di halaman instagram dan website. Jadi apabila ada wartawan yang ingin menulis berita tidak usah repot-repot japri ke saya lagi, melainkan tinggal mengambil informasi dan berita yang ada di laman instagram dan website” (Wawancara dengan Cinden, 17 Juli 2023)

Pendekatan bertahap ini mengindikasikan dominasi DPRD Kabupaten Limapuluh Kota dalam menyajikan informasi kepada masyarakat. Dominasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diterima masyarakat sesuai dengan tujuan DPRD Kabupaten Limapuluh Kota, yaitu agar masyarakat memahami aktivitas kinerja dewan dan mengurangi persepsi negatif terhadap lembaga politik. Seorang staf Humas DPRD Kabupaten Limapuluh Kota mengakui pentingnya perubahan persepsi masyarakat terhadap DPRD dan berharap bahwa dokumen-dokumen tersebut dapat mengubah pandangan tersebut.

Dengan berkomunikasi melalui pendekatan dua arah dengan media, DPRD Kabupaten Limapuluh Kota secara efektif mengelola arus informasi dalam masyarakat, sekaligus mempertegas penerapan model komunikasi asimetris dua arah. Terlihat dari proses aliran informasi yang masih dikuasai oleh Humas Kabupaten Limapuluh Kota sebelum diumumkan kepada wartawan untuk dipublikasikan di media cetak dan online. Keseluruhannya, ini menggambarkan kekuatan Humas Kabupaten Limapuluh Kota dalam menjaga dan membentuk citra DPRD Kabupaten Limapuluh Kota di mata masyarakat.

### **Model *Two Way Symmetrical***

Model komunikasi yang diimplementasikan oleh Humas Pemerintah DPRD Kabupaten Limapuluh Kota diperlihatkan dalam bentuk simetris dua arah. Proses komunikasi ini melibatkan pertukaran informasi yang seimbang

melalui dua arah semisal contoh dalam mensosialisasikan kebijakan serta Peraturan Daerah (perda) yang telah ditetapkan ke masyarakat setempat. Informasi kebijakan dan perda tersebut bisa diakses juga melalui laman website dan instagram DPRD Kabupaten Limapuluh Kota. Staff Humas, Protokoler, dan Publikasi DPRD Kabupaten Lima Puluh Kota, Agung, menjabarkan hal ini.

“Sumbangsih tersebsar dari pihak humas adalah dengan mensosialisasikan kebijakan serta perda yang telah ditetapkan dalam musyawarah bersama kepada masyarakat sekitar. Setelah informasi disampaikan barulah informasi tersebut dipublikasikan di website maupun laman instagram”  
(Wawancara dengan Agung, 17 Juli 2023)

Model ini berhasil mengatasi atau mencegah timbulnya konflik melalui strategi yang mengarah pada pemahaman publik yang lebih baik sehingga dapat diterima secara positif. Model komunikasi ini menggunakan teknik komunikasi persuasif (*persuasive communication*) untuk membangun pemahaman yang saling mendukung dan menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat. Berbagai model komunikasi tersebut digunakan oleh Humas Pemerintah dengan pendekatan yang berbeda-beda tergantung pada tujuan dan situasi yang ada, baik dalam konteks penelitian maupun dalam praktiknya.

Pentingnya musyawarah dan mufakat juga sangat terasa di sini, seperti bagaimana pimpinan DPRD Kabupaten Limapuluh Kota menghadapi demonstrasi masyarakat sekitar atas ketidakpuasan atas kinerja Bupati dengan mengundang perwakilan masyarakat berunding dan bermusyawarah bersama pimpinan dewan guna mencapai kata mufakat dan mencari solusi terbaik untuk menghadapi permasalahan. Kepala Sub-Bagian Humas, Protokoler, dan Publikasi, Nicel, menegaskan pentingnya hal ini.

Dalam menghadapi demonstrasi yang terjadi, kita menggunakan cara menjadwalkan pertemuan dengan memanggil perwakilan masyarakat dan pimpinan dewan untuk mendiskusikan dan mencari solusi yang terbaik untuk ke depannya. Menghadapi persoalan ini DPRD Kabupaten Limapuluh Kota menggunakan acuan PP no 12 tahun 2018 untuk melakukan penyelesaian permasalahan dan pembuatan kebijakan melalui musyawarah bersama ataupun voting bila tidak bisa diselesaikan secara musyawarah. Sehingga *Two Ways Symmetrical* Humas Pemerintah DPRD Kabupaten Limapuluh Kota berlangsung efektif melalui musyawarah dan diskusi.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses komunikasi dalam model komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah di Provinsi Sumatera Barat dengan membandingkan kinerja Humas Pemerintah di Kota Padang dan Kabupaten 50 Kota. Penelitian ini bertujuan untuk melihat

perbandingan dan kualitas informasi yang disampaikan oleh Humas Pemerintah kepada masyarakat sebagai indikator terciptanya pemerintah yang baik dalam keterbukaan informasi publik. Fokus penelitian juga mencakup peran penting Humas Pemerintah DPRD dalam menyediakan informasi terbuka tentang kegiatan dan kebijakan anggota dewan, termasuk kunjungan dan rapat yang berperan dalam pembuatan kebijakan. Penelitian ini menggunakan Model Komunikasi Humas Pemerintahan Daerah untuk menjelaskan penerapan keterbukaan informasi publik, khususnya di DPRD Kota Padang dengan Kabupaten 50 Kota Provinsi Sumatera Barat.

Humas politik memiliki peran kunci dalam menyampaikan informasi politik kepada masyarakat, terutama terkait dengan kinerja politisi dan proses politik di Indonesia. Mereka memahami secara rinci proses, karakteristik, dan dinamika kekuatan dalam konteks komunikasi politik. Konsistensi dalam komunikasi politik yang dilakukan oleh Humas politik dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap perpolitikan Indonesia, baik dari sisi positif maupun negatif. Pemerintah daerah memiliki Perangkat Pemberdayaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi, membantu kepala daerah dalam tugas pemerintahan, dan menciptakan keterbukaan informasi publik. Daerah yang telah mencapai status "Daerah Mandiri" seringkali memiliki kemajuan dalam keterbukaan informasi publik, yang juga tercermin melalui peran PPID. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa dan daerah untuk mengadopsi struktur pemerintahan yang mendukung penyediaan informasi publik yang lebih baik melalui Humas daerah, sebagai salah satu upaya pemberdayaan masyarakat daerah dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ehling, W. P. 1985. 'Application of decision theory in the construction of a theory of public relations management: II' dalam *Jurnal Public Relations Research & Education*. 2(1). Hal. 4-22.
- Haeril. 2020. Peran Humas DPRD Dalam Menjaga Kinerja Dan Citra DPRD (Studi Pada Dprd Kabupaten Bima) dalam *Journal of Government and Politics (JGOP)*
- Hutton, J. 1999, 'The Definition, Dimensions, and Domain of Public Relations', *Public Relations Review* 25(2) (Summer), 199-214.
- Kartz dalam Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. (2005). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : PT. Remaja Rosda karya.
- Lauzen. M. M. (1986). *Public Relations and Conflict Within The Franchise Sistem*. Disertasi doktor. University of Maryland, College Park.

- Liu, B. F. dan Levenshus A. B. 2012. 'Crisis Public Relations for Government Communicators' dalam Lee, M.,Neeley G., Stewart K.. The Practice of Government Public Relations. Boca Raton – New York: CRC Press
- Moore, Frazier. 2004. Humas Membangun Citra dengan Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Plowman, Kenneth D. 1998. 'Power in Conflict for Public Relations' dalam Journal of Public Relations Research, 10 (4). Hal 237-261
- Prily, Adinda, dkk. 2023. Upaya Edukasi Politik Humas DPR RI Pada Generasi Muda Melalui Program Parlemen Remaja 2021. Dalam Jurnal Cyber PR, Volume 2, No. 1, Juni 2023, Hal. 60 – 73
- Rahmadi, F. 1999. Public Relations dalam Teori dan Praktek. Jakarta:PT Gramedia Pustaka.
- Ruslan, Rusadi. 2003. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Bandung : Raja Grafindo Persada.
- Reklam AB, Jupiter. 2008. Crisis Communications Handbook. Huskvarna: Swedish Emergency Management Agency (SEMA)
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L., Ulmer R. R. 2001.'Public Relations and Crisis Communication Organizing and Chaos'dalam Heath, R. L. (ed.),Handbook of Public Relations. California-London: Sage Publications, Inc. Hal. 155 – 165
- Suranto A. W, 2005. Komunikasi Perkantoran: Prinsip Komunikasi untuk meningkatkan Kinerja Perkantoran, Yogyakarta: Media Wacana
- Comfort, L. K. (2007). Crisis Management in Hindsight: Cognition, Communication, Coordination, and Control. Public Administration Review. December 2007. Special Issue
- Husain, Z. (2013). 'Effective communication brings successful organizational change'. The Business & Management Review, ol.3 Number-2, January
- Widjaja, H. A. W., 2002 . Komunikasi (Komunikasi dan Hubungan Masyarakat), Jakarta: Bumi Aksara