

Pengelolaan Media Digital oleh Humas DPRD Kota Bogor sebagai Sarana Informasi Publik

Tania Putri Awinda¹, Tasya Camila Hamdani²

^{1,2}Sekolah Vokasi IPB University, Indonesia

E-mail: Taniaputri@apps.ipb.ac.id¹, Tasyahmdn@apps.ipb.ac.id²

Article History:

Received: 12 Mei 2026

Revised: 10 Juli 2026

Accepted: 16 Juli 2026

Keywords: Hubungan Masyarakat, Media Digital, Pemerintahan, Website, Instagram, Informasi Publik

Abstract: Transformasi digital mendorong lembaga pemerintahan memanfaatkan media digital sebagai sarana penyampaian informasi publik yang lebih efektif dan mudah diakses. DPRD Kota Bogor menggunakan website resmi dan Instagram sebagai media komunikasi dalam menyampaikan informasi kelembagaan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan media digital tersebut sebagai sarana informasi publik dengan metode kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website berfungsi sebagai media informasi resmi yang menyajikan data secara lengkap dan sistematis, sedangkan Instagram digunakan untuk penyebaran informasi yang lebih cepat dengan pendekatan visual yang menarik. Kedua platform memiliki peran yang saling melengkapi dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Pengelolaan media digital dilakukan secara terstruktur oleh humas melalui proses dokumentasi, pengolahan, dan publikasi. Pemanfaatannya masih didominasi komunikasi satu arah dengan keterbatasan interaksi dan keterlibatan publik, yang dipengaruhi oleh tuntutan verifikasi, formalitas, dan kehati-hatian lembaga. Secara umum, media digital telah mendukung keterbukaan informasi publik, meskipun masih terdapat ruang pengembangan menuju komunikasi yang lebih dialogis dan partisipatif.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam satu dekade terakhir telah mendorong terjadinya transformasi signifikan dalam praktik komunikasi organisasi, khususnya pada sektor pemerintahan. Perubahan ini tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi sebagai alat bantu, tetapi juga memengaruhi cara institusi publik membangun hubungan dengan masyarakat. Media digital kini menjadi media utama dalam penyebaran informasi publik karena mampu menghadirkan akses yang lebih cepat, luas, dan relatif mudah dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan meningkatnya tuntutan terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan modern.

Perubahan pola komunikasi tersebut berdampak langsung pada peran hubungan

masyarakat (humas) pemerintahan. Humas tidak lagi hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, melainkan sebagai pengelola komunikasi publik yang bertanggung jawab atas penyampaian informasi yang akurat, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kriyantono (2020) menjelaskan bahwa humas pemerintah memiliki peran penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik melalui pengelolaan komunikasi yang terencana dan berbasis data. Dengan demikian, aktivitas humas berkaitan langsung dengan upaya institusi dalam membangun kepercayaan publik.

Perkembangan teknologi digital juga mendorong munculnya praktik *digital public relations*, di mana aktivitas kehumasan semakin bergantung pada pemanfaatan platform digital. Platform seperti *website* dan media sosial, khususnya Instagram, digunakan sebagai kanal utama dalam menyampaikan informasi publik secara *real time* dan terdokumentasi. Smith (2020) menjelaskan bahwa media digital memungkinkan organisasi menyampaikan pesan secara lebih efektif sekaligus menjangkau audiens yang lebih luas. Penelitian Nugraha et al. (2020) juga menunjukkan bahwa penggunaan Instagram oleh instansi pemerintah daerah mampu meningkatkan jangkauan informasi serta memperluas keterlibatan publik, terutama pada kelompok usia muda.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial dalam komunikasi pemerintahan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga memiliki potensi dalam meningkatkan keterlibatan publik. Hal ini diperkuat oleh Kaplan dan Haenlein (2019) yang menekankan bahwa media sosial memungkinkan organisasi membangun hubungan yang lebih dekat dengan audiens melalui interaktivitas dan partisipasi. Selain itu, Kent dan Taylor (2016) menyoroti aspek dialogis dalam komunikasi digital yang dapat dimanfaatkan untuk membangun hubungan dua arah antara organisasi dan publik.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada penggunaan satu platform tertentu. Nugraha et al. (2020), misalnya, lebih menitikberatkan pada pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi pemerintah daerah tanpa mengkaji keterkaitannya dengan platform lain seperti *website*. Hal serupa juga terlihat pada Kent dan Taylor (2016) yang lebih menekankan aspek interaktivitas secara konseptual tanpa melihat praktik integrasi antar media dalam konteks kelembagaan. Oleh karena itu, pembahasan mengenai bagaimana berbagai platform digital digunakan secara bersamaan sebagai satu kesatuan strategi komunikasi publik masih relatif terbatas.

Website sebagai media resmi lembaga berfungsi sebagai pusat informasi formal yang memuat data kelembagaan, kebijakan, serta dokumentasi kegiatan. Keberadaan *website* berkaitan erat dengan implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mewajibkan setiap badan publik menyediakan informasi secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat. Sementara itu, media sosial seperti Instagram digunakan sebagai media pendukung yang menyajikan informasi dalam bentuk visual yang lebih ringkas dan komunikatif. Kombinasi kedua platform ini menunjukkan adanya integrasi strategi komunikasi formal dan informal dalam praktik humas pemerintahan.

Pemanfaatan media digital tidak hanya membuka peluang penyebaran informasi yang lebih luas, tetapi juga memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara lembaga dan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital oleh instansi pemerintah cenderung berorientasi pada penyampaian informasi satu arah. Interaktivitas yang menjadi salah satu keunggulan media digital belum dimanfaatkan secara optimal dalam membangun dialog dengan publik (Kent & Taylor, 2016), sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi media digital dengan praktik komunikasi yang dijalankan.

DPRD Kota Bogor sebagai lembaga legislatif daerah memiliki tanggung jawab untuk

menyampaikan informasi terkait fungsi legislasi, penganggaran, dan pengawasan kepada masyarakat. Dalam menjalankan fungsi tersebut, Humas DPRD Kota Bogor memanfaatkan media digital berupa *website* resmi dan Instagram sebagai sarana informasi publik. *Website* digunakan untuk menyampaikan informasi formal yang bersifat dokumentatif, sedangkan Instagram dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi secara lebih visual dan cepat. Pemanfaatan kedua media tersebut menunjukkan adanya upaya lembaga dalam menyesuaikan pola komunikasi publik dengan perkembangan teknologi digital. Selain itu, penggunaan media digital juga menjadi bagian dari strategi keterbukaan informasi agar masyarakat dapat memperoleh informasi secara lebih mudah dan cepat.

Pemanfaatan kedua platform digital tersebut menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan masih didominasi oleh penyampaian informasi satu arah yang berfokus pada pelaporan kegiatan kelembagaan. Ruang interaksi yang tersedia melalui fitur komentar dan pesan langsung belum dimanfaatkan sebagai bagian dari strategi komunikasi dua arah. Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan media digital oleh Humas DPRD Kota Bogor lebih berorientasi pada fungsi informatif sebagai sarana penyampaian dan dokumentasi kegiatan, dibandingkan sebagai ruang komunikasi dialogis dengan publik.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara potensi media digital sebagai sarana komunikasi dua arah dengan praktik pemanfaatannya di lapangan. Selain itu, penelitian yang secara khusus membahas bagaimana integrasi antara *website* dan media sosial dikelola dalam strategi komunikasi humas pemerintahan sebagai sarana informasi publik, serta bagaimana proses pengelolaannya memengaruhi pola komunikasi yang terbentuk, masih relatif terbatas. Dengan demikian, hubungan antara fungsi platform, strategi pengelolaan, dan implikasinya terhadap pola komunikasi publik belum banyak dikaji secara komprehensif.

Sebagai implikasi dari kesenjangan tersebut, pemanfaatan media digital dalam komunikasi pemerintahan tidak hanya perlu dipahami dari sisi penggunaan teknologi, tetapi juga dari bagaimana media tersebut dikelola sebagai bagian dari strategi komunikasi publik. Dalam konteks ini, penelitian diarahkan untuk melihat secara lebih lanjut bagaimana proses pengelolaan media digital dilakukan oleh humas, serta bagaimana praktik tersebut membentuk pola komunikasi antara lembaga dan masyarakat, khususnya dalam penyampaian informasi publik di DPRD Kota Bogor.

Situasi tersebut mendorong perlunya penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana proses pengelolaan media digital yang dilakukan oleh Humas DPRD Kota Bogor serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran mengenai praktik komunikasi digital pada lembaga legislatif daerah, sekaligus mengidentifikasi sejauh mana media digital dimanfaatkan sebagai sarana keterbukaan informasi publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi komunikasi humas pemerintah yang lebih efektif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital, khususnya dalam mengoptimalkan potensi media digital tidak hanya sebagai media informasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi publik.

LANDASAN TEORI

Hubungan Masyarakat dalam Konteks Pemerintahan

Hubungan masyarakat merupakan bagian penting dalam kegiatan komunikasi organisasi, terutama pada lembaga pemerintahan yang memiliki tanggung jawab langsung kepada masyarakat. Keberadaan humas tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga berhubungan dengan upaya membangun hubungan yang baik antara institusi dan publiknya.

.....

Cutlip, Center, dan Broom (2019) menjelaskan bahwa hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang bertugas membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik. Penjelasan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh humas memiliki peran besar dalam menentukan bagaimana masyarakat memahami dan menilai suatu lembaga.

Humas dalam konteks pemerintahan memiliki peran yang lebih luas. Humas pemerintah tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut sesuai dengan fakta, dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Kriyantono (2020) menyebutkan bahwa humas pemerintah berfungsi sebagai pengelola komunikasi publik yang bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara jelas dan terstruktur. Peran ini menjadi semakin penting karena masyarakat memiliki hak untuk mengetahui kebijakan dan aktivitas pemerintah.

Kegiatan humas pada lembaga pemerintahan juga berkaitan dengan upaya membangun kepercayaan publik. Informasi yang disampaikan secara terbuka dan konsisten membantu masyarakat memahami kinerja lembaga secara lebih jelas. Sebaliknya, informasi yang tidak lengkap berpotensi menimbulkan kesalahpahaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan humas dalam mengelola pesan menjadi faktor penting dalam menjaga citra institusi.

Model komunikasi yang digunakan pada humas pemerintahan cenderung mengacu pada public information model yang diperkenalkan oleh Grunig dan Hunt (1984). Model ini menekankan penyampaian informasi yang faktual dan objektif tanpa tujuan memengaruhi opini publik. Fokus utama terletak pada penyediaan informasi yang benar sebagai bentuk tanggung jawab lembaga kepada masyarakat. Pendekatan tersebut banyak digunakan pada lembaga pemerintahan karena dinilai mampu menjaga kredibilitas dan netralitas informasi publik. Dengan demikian, humas pemerintah lebih berorientasi pada penyampaian informasi yang akurat dibandingkan komunikasi yang bersifat persuasif.

Perkembangan teknologi komunikasi memengaruhi cara humas menjalankan fungsinya. Penggunaan media digital memungkinkan informasi disampaikan dengan lebih cepat dan menjangkau audiens yang lebih luas. Perubahan ini menuntut humas untuk menyesuaikan strategi komunikasi tanpa mengabaikan prinsip akurasi dan tanggung jawab publik.

Media Digital dalam Komunikasi Organisasi

Media digital merujuk pada media berbasis teknologi internet yang digunakan untuk menyampaikan dan bertukar informasi secara elektronik. Flew (2021) menjelaskan bahwa media digital memungkinkan berbagai bentuk informasi seperti teks, gambar, dan video disajikan dalam satu platform. Karakter ini membuat proses komunikasi menjadi lebih fleksibel dan tidak terbatas oleh ruang dan waktu.

Perkembangan media digital membawa perubahan pada cara organisasi berkomunikasi dengan publik. Informasi dapat disampaikan secara cepat dan dapat diakses kapan saja. Smith (2020) menyatakan bahwa media digital menjadi bagian penting dalam strategi komunikasi karena mampu meningkatkan jangkauan serta efektivitas penyampaian pesan.

Penggunaan media digital dalam praktik kehumasan dikenal sebagai *digital public relations*. Pemanfaatan platform digital memungkinkan humas menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat tanpa perantara. Selain itu, media digital juga menyediakan ruang untuk interaksi antara organisasi dan publik, meskipun tingkat interaksi tersebut belum selalu dimanfaatkan secara optimal.

Karakter interaktif media digital memberikan peluang terjadinya komunikasi dua arah. Nasrullah (2020) menjelaskan bahwa media digital memungkinkan audiens memberikan respons secara langsung terhadap informasi yang diterima. Pemanfaatan fitur ini dapat membantu

organisasi memahami kebutuhan dan tanggapan masyarakat. Namun, praktik pada instansi pemerintah masih cenderung berfokus pada penyampaian informasi satu arah.

Perubahan fungsi media digital menunjukkan bahwa media tidak hanya berperan sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana yang dapat membangun hubungan antara lembaga dan masyarakat. Pengelolaan media digital yang baik memerlukan perencanaan agar informasi tetap jelas, akurat, dan mudah dipahami. Perencanaan tersebut penting untuk memastikan bahwa setiap informasi yang dipublikasikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta tujuan komunikasi lembaga. Selain itu, pengelolaan media digital yang terstruktur dapat membantu meningkatkan efektivitas penyampaian pesan kepada publik. Dengan demikian, media digital tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi yang mendukung hubungan antara lembaga dan masyarakat.

Website sebagai Media Informasi Resmi

Website merupakan media digital yang digunakan sebagai sumber informasi resmi organisasi. Platform ini memungkinkan penyajian informasi secara sistematis sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Laudon dan Traver (2022) menjelaskan bahwa *website* berfungsi sebagai sistem informasi yang menyimpan dan menyajikan data secara terstruktur.

Peran *website* pada lembaga pemerintahan berkaitan dengan penyediaan informasi publik yang terbuka. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 menegaskan kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. *Website* menjadi sarana utama dalam memenuhi kewajiban tersebut karena mampu menyajikan informasi secara berkelanjutan.

Kadir (2019) menyatakan bahwa *website* membantu organisasi dalam mengelola informasi melalui sistem pengarsipan digital. Informasi yang tersedia dapat diperbarui secara berkala sehingga tetap relevan dengan kondisi terkini. Pengelolaan yang baik memastikan bahwa informasi yang disampaikan tetap akurat dan dapat dipercaya.

Kualitas *website* juga mencerminkan profesionalitas lembaga. Informasi yang lengkap, jelas, dan mudah diakses akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Cutlip et al. (2019) menegaskan bahwa media resmi organisasi perlu dikelola secara serius agar dapat menjalankan fungsi komunikasi secara optimal. Peran ini menunjukkan bahwa *website* tidak hanya sebagai media informasi, tetapi juga sebagai representasi lembaga di ruang digital.

Instagram sebagai Media Komunikasi Visual

Instagram merupakan platform media sosial yang menekankan penyampaian pesan melalui elemen visual seperti foto, video, dan desain grafis. Karakter visual tersebut menjadikan Instagram sebagai media yang efektif dalam menyampaikan informasi secara singkat, menarik, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Penyajian informasi dalam bentuk visual membantu audiens menangkap pesan dengan lebih cepat dibandingkan dengan teks panjang.

Kaplan dan Haenlein (2019) menjelaskan bahwa media sosial memungkinkan organisasi untuk menciptakan dan membagikan konten yang dapat diakses serta direspons oleh audiens secara langsung. Fokus pada visual membuat Instagram memiliki keunggulan dalam menarik perhatian pengguna, terutama dalam konteks komunikasi publik yang membutuhkan penyampaian informasi secara jelas dan efisien. Karakter visual yang dimiliki Instagram juga membantu penyampaian pesan menjadi lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, penggunaan konten visual dinilai lebih efektif dalam meningkatkan perhatian audiens terhadap informasi yang disampaikan. Dengan demikian, Instagram menjadi salah satu media sosial yang relevan digunakan dalam praktik komunikasi publik lembaga pemerintahan.

Penggunaan Instagram dalam praktik hubungan masyarakat menunjukkan adanya penyesuaian terhadap pola konsumsi informasi masyarakat yang cenderung lebih menyukai konten visual. Nugraha et al. (2020) menyatakan bahwasannya Instagram secara efektif

digunakan oleh instansi pemerintah untuk menyebarkan informasi dikarenakan mampu menjangkau audiens yang lebih luas, khususnya generasi muda. Konten visual seperti dokumentasi kegiatan, infografis, dan video singkat membantu menyederhanakan informasi yang kompleks menjadi lebih mudah dipahami.

Karakter visual Instagram juga mendukung penyampaian informasi secara lebih komunikatif. Informasi yang disajikan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga dapat dikemas secara menarik sehingga meningkatkan perhatian audiens. Hal ini penting dalam komunikasi pemerintahan karena pesan yang disampaikan perlu dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.

Pengelolaan Instagram tetap harus memperhatikan keakuratan dan konsistensi informasi. Kriyantono (2020) menekankan bahwa konten yang dipublikasikan oleh lembaga publik harus bersumber dari data yang valid serta sesuai dengan kebijakan institusi. Visual yang menarik tidak boleh mengurangi kejelasan isi pesan yang disampaikan.

Penggunaan Instagram umumnya didukung oleh *website* sebagai sumber informasi utama. Instagram berfungsi sebagai media penyampaian informasi secara ringkas dan visual, sedangkan *website* menyediakan penjelasan yang lebih lengkap dan mendalam. Hubungan ini menunjukkan bahwa Instagram berperan sebagai pintu awal dalam menarik perhatian publik terhadap informasi yang lebih luas.

Media Digital sebagai Sarana Informasi Publik

Media digital berfungsi sebagai sarana yang digunakan oleh lembaga pemerintah untuk menyediakan informasi kepada masyarakat. Penyediaan informasi ini menjadi bagian dari upaya mewujudkan keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kehadiran media digital membantu lembaga pemerintah menyampaikan informasi secara lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, penggunaan media digital juga mendukung peningkatan efektivitas komunikasi publik dalam penyampaian informasi kelembagaan. Dengan demikian, media digital memiliki peran penting dalam mendukung keterbukaan informasi pada era digital.

Dwiyanto (2021) menyatakan bahwa keterbukaan informasi merupakan salah satu prinsip penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Akses terhadap informasi memungkinkan masyarakat memahami kebijakan dan aktivitas pemerintah secara lebih jelas. Keterbukaan informasi juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Informasi yang mudah diakses membantu masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap kinerja lembaga publik. Oleh karena itu, penyediaan informasi yang terbuka menjadi bagian penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi yang terbuka dan dapat diakses masyarakat telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa media digital menjadi sarana yang efektif karena mampu menjangkau audiens yang luas dalam waktu singkat. Pemanfaatan media digital memungkinkan informasi publik disampaikan secara lebih efisien dibandingkan media konvensional. Selain itu, masyarakat dapat mengakses informasi kapan saja tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Kondisi ini menunjukkan bahwa media digital memiliki peran strategis dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Penggunaan teknologi digital, menurut West (2022), dapat meningkatkan transparansi serta kualitas pelayanan publik. Informasi yang tersedia secara terbuka juga membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Kehadiran media digital memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara lebih cepat dan mudah diakses kapan saja. Selain itu, penyebaran informasi melalui media digital dapat membantu lembaga pemerintah menjangkau audiens yang lebih luas secara efisien. Kondisi ini menunjukkan bahwa media digital memiliki peran penting dalam mendukung komunikasi publik pada era digital.

Pengelolaan informasi publik perlu dilakukan secara profesional dan berkelanjutan. Media digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai bagian dari pelayanan publik. Kondisi tersebut mencerminkan komitmen lembaga terhadap transparansi dan akuntabilitas (Kriyantono, 2020). Pengelolaan media digital yang baik membantu memastikan bahwa informasi yang disampaikan tetap akurat dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, konsistensi dalam penyampaian informasi juga penting untuk menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pengelolaan media digital yang dilakukan oleh Bagian Humas DPRD Kota Bogor sebagai sarana penyampaian informasi publik. Pendekatan kualitatif menekankan pemahaman terhadap fenomena sosial berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Creswell dan Creswell (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi serta memahami makna yang berasal dari individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial. Pendekatan ini dinilai sesuai karena penelitian tidak hanya melihat hasil akhir, tetapi juga menelaah proses kerja, pola komunikasi, serta dinamika yang terjadi dalam pengelolaan media digital lembaga.

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fakta dan kondisi yang terjadi secara sistematis sesuai keadaan sebenarnya. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu keadaan sebagaimana adanya tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian. Penggunaan metode ini dinilai sesuai karena penelitian berfokus pada kondisi aktual pengelolaan *website* dan Instagram DPRD Kota Bogor yang dikelola sebagai media informasi publik.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bogor yang beralamat di Jalan Pemuda No. 25, Kota Bogor, Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada kesesuaian dengan objek kajian, yaitu aktivitas pengelolaan media digital resmi lembaga yang dijalankan oleh Bagian Humas. Lokasi tersebut dipilih karena menjadi pusat kegiatan administrasi, dokumentasi, publikasi, serta pelayanan informasi kepada masyarakat. Kegiatan pengumpulan data dilakukan selama masa Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu pada periode Januari sampai Mei 2026. Rentang waktu tersebut dinilai cukup untuk melakukan pengamatan terhadap aktivitas kerja humas secara langsung, termasuk proses peliputan kegiatan dewan, penyusunan berita, pembuatan konten visual, hingga publikasi pada media digital resmi lembaga.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui kegiatan lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen pendukung. Data primer berasal dari hasil observasi dan wawancara dengan staf Bagian Humas DPRD Kota Bogor yang terlibat dalam pengelolaan media digital. Sedangkan, data sekunder diperoleh melalui arsip berita *website* resmi DPRD Kota Bogor, unggahan Instagram resmi lembaga, dokumentasi kegiatan, serta buku, jurnal ilmiah, dan regulasi yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses kerja humas dalam mengelola *website* dan Instagram, mulai dari peliputan kegiatan, pengambilan dokumentasi, penulisan berita, hingga publikasi konten. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan staf humas untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme kerja, pembagian tugas, strategi komunikasi digital, serta kendala yang dihadapi selama proses pengelolaan media digital.

.....

Kriyantono (2020) menjelaskan bahwa wawancara semi terstruktur memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam namun tetap terarah sesuai fokus penelitian.

Dokumentasi dan studi pustaka juga digunakan sebagai teknik pendukung dalam pengumpulan data. Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan foto kegiatan dan arsip berita, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai referensi berupa buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan hubungan masyarakat, media digital, serta keterbukaan informasi publik. Kedua teknik ini digunakan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) menjelaskan bahwa reduksi data merupakan proses memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang telah dipilih kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola dan makna yang ditemukan dari hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan terhadap pola komunikasi lembaga pemerintahan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kebutuhan publik terhadap informasi yang cepat, akurat, mudah diakses, serta bersumber dari kanal resmi mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi kelembagaan. Perubahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencerminkan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi publik.

DPRD Kota Bogor sebagai lembaga perwakilan daerah turut menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut melalui pemanfaatan *website* resmi dan Instagram sebagai media penyampaian informasi publik. Penggunaan kedua platform ini menunjukkan adanya upaya kelembagaan dalam membangun sistem komunikasi publik yang lebih efektif, modern, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Media digital digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai aktivitas kelembagaan, agenda rapat, kunjungan kerja, dokumentasi kegiatan, serta informasi lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas DPRD Kota Bogor.

Pelaksanaan pengelolaan media digital tersebut berada di bawah tanggung jawab Bagian Humas yang berperan dalam bidang dokumentasi, publikasi, dan penyebaran informasi. Posisi humas menjadi strategis karena berfungsi sebagai penghubung antara lembaga dan masyarakat. Keberhasilan penyampaian informasi publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan humas dalam mengelola pesan, memilih media yang tepat, serta menjaga konsistensi komunikasi kelembagaan. Hal ini sejalan dengan pandangan Kriyantono (2020) bahwa humas pemerintah berperan dalam mengelola komunikasi publik secara terencana, menjaga konsistensi informasi, serta memastikan akurasi sebagai bagian dari upaya mendukung keterbukaan informasi publik.

Pengelolaan *Website* sebagai Media Informasi Resmi

Website resmi DPRD Kota Bogor berfungsi sebagai media utama dalam penyampaian informasi formal kepada masyarakat. Platform ini memuat berbagai informasi kelembagaan, seperti profil instansi, struktur organisasi, agenda kegiatan, berita resmi, dokumentasi kegiatan, serta informasi pendukung lainnya. Kehadiran *website* menunjukkan bahwa lembaga telah menyediakan kanal informasi yang bersifat permanen, terdokumentasi, dan dapat diakses kapan saja oleh masyarakat.

Karakteristik *website* sebagai media formal terlihat dari bentuk informasi yang disajikan

secara lebih lengkap dan sistematis. Setiap berita kegiatan umumnya memuat unsur informasi yang jelas, meliputi waktu pelaksanaan, tempat kegiatan, pihak yang terlibat, tujuan kegiatan, serta hasil atau substansi pembahasan. Penyusunan informasi yang rinci memberikan nilai penting karena masyarakat memperoleh gambaran yang utuh mengenai aktivitas kelembagaan.

Pengelolaan *website* dilakukan melalui tahapan kerja yang terstruktur, dimulai dari peliputan kegiatan, pengumpulan dokumentasi, penulisan naskah berita, hingga proses penyuntingan sebelum publikasi. Berdasarkan hasil wawancara, Staff Humas DPRD Kota Bogor menyatakan bahwa:

“Setiap kegiatan yang diliput tidak langsung dipublikasikan, tetapi melalui proses penulisan dan pengecekan terlebih dahulu agar informasi yang disampaikan sesuai dengan fakta di lapangan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan *website* melibatkan proses verifikasi yang bertujuan menjaga akurasi informasi. Tahapan ini penting karena setiap konten yang dipublikasikan menjadi representasi resmi lembaga. Temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan Laudon dan Traver (2022) yang menyatakan bahwa *website* berfungsi sebagai sistem informasi digital yang mengelola data secara terstruktur dan dapat dipercaya.

Website juga memiliki peran strategis dalam mendukung implementasi keterbukaan informasi publik. Masyarakat dapat mengakses berbagai informasi kelembagaan secara langsung melalui kanal resmi lembaga. Kondisi ini sejalan dengan prinsip dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menegaskan kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

Namun demikian, karakter informasi yang disajikan melalui *website* menunjukkan kecenderungan komunikasi satu arah. Informasi lebih berfokus pada publikasi kegiatan tanpa menyediakan ruang interaksi langsung dengan publik. Dalam perspektif teori komunikasi, kondisi ini mencerminkan pendekatan *public information model* (Grunig & Hunt, 1984), di mana organisasi berperan sebagai penyedia informasi, sementara publik sebagai penerima informasi.

Kondisi tersebut tidak hanya menunjukkan pola komunikasi yang informatif, tetapi juga merefleksikan karakter lembaga pemerintahan yang menekankan kehati-hatian, akurasi, serta tanggung jawab dalam penyampaian informasi. Dengan demikian, fungsi *website* lebih diarahkan sebagai media dokumentasi dan penyebaran informasi resmi dibandingkan sebagai ruang komunikasi yang bersifat dialogis. Pola komunikasi seperti ini menunjukkan bahwa *website* lebih difungsikan sebagai pusat informasi kelembagaan yang bersifat formal. Selain itu, pengelolaan *website* juga diarahkan untuk menjaga konsistensi dan validitas informasi yang dipublikasikan kepada masyarakat.

Pemanfaatan Instagram dalam Penyampaian Informasi Publik

Instagram resmi DPRD Kota Bogor dimanfaatkan sebagai salah satu media digital untuk menyampaikan informasi publik kepada masyarakat secara cepat dan mudah diakses. Penggunaan Instagram menjadi relevan karena platform ini banyak digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan, sehingga informasi kelembagaan dapat menjangkau audiens yang lebih luas. Pemanfaatan media sosial oleh lembaga pemerintahan menunjukkan adanya penyesuaian terhadap perkembangan teknologi komunikasi serta perubahan perilaku masyarakat dalam memperoleh informasi.

Informasi yang dipublikasikan melalui Instagram umumnya berkaitan dengan kegiatan pimpinan dan anggota dewan, agenda kelembagaan, kunjungan kerja, rapat penting, ucapan hari besar nasional, serta dokumentasi kegiatan lainnya. Bentuk konten yang disajikan berupa foto, video singkat, desain grafis, dan *caption* informatif. Penyampaian informasi dalam format visual dinilai lebih efektif karena masyarakat dapat memahami isi pesan secara lebih efisien.

Selain itu, pemanfaatan fitur Instagram juga terlihat melalui penggunaan *collaborative post* dan konten *reels* yang melibatkan Ketua, Wakil Ketua, serta anggota-anggota DPRD Kota Bogor. Penggunaan fitur ini memungkinkan konten yang dipublikasikan tidak hanya muncul pada akun resmi DPRD, tetapi juga pada akun individu anggota dewan, sehingga jangkauan informasi menjadi lebih luas. Konten *reels* yang bersifat singkat dan dinamis juga mendukung penyampaian informasi yang lebih menarik dan mudah diterima oleh masyarakat, khususnya pengguna aktif media sosial.

Pengelolaan Instagram dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu dokumentasi kegiatan di lapangan, pemilihan materi visual, pembuatan desain konten, penulisan *caption*, dan publikasi pada akun resmi lembaga. Setiap unggahan disusun dengan memperhatikan kesesuaian informasi, etika komunikasi lembaga, serta kualitas tampilan visual. Berdasarkan hasil wawancara, staf Humas DPRD Kota Bogor menyatakan bahwa:

“Konten yang dipublikasikan tetap harus melalui proses penyesuaian dan tidak dapat diunggah secara langsung tanpa mempertimbangkan kesesuaian dengan kebijakan lembaga.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan Instagram tetap berada dalam kerangka formalitas dan kontrol kelembagaan, meskipun menggunakan platform yang bersifat fleksibel.

Caption yang digunakan dalam unggahan Instagram umumnya dibuat singkat, jelas, dan tetap informatif. Isi *caption* biasanya menjelaskan jenis kegiatan, waktu pelaksanaan, tujuan kegiatan, serta pihak yang terlibat. Pola penyampaian seperti ini menyesuaikan karakter pengguna media sosial yang cenderung menyukai informasi ringkas, *to the point*, namun tetap memiliki isi yang jelas.

Kaplan dan Haenlein (2019) menjelaskan bahwa media sosial memungkinkan organisasi menciptakan dan mendistribusikan konten kepada audiens secara langsung tanpa batas ruang dan waktu. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram DPRD Kota Bogor telah memenuhi fungsi tersebut, terutama dalam mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat. Informasi kegiatan yang telah dilaksanakan dapat segera dipublikasikan sehingga masyarakat memperoleh pembaruan informasi secara lebih cepat dibandingkan melalui media formal lainnya.

Instagram juga memberikan manfaat dalam meningkatkan jangkauan komunikasi lembaga. Masyarakat yang sebelumnya tidak mengakses *website* resmi tetap dapat memperoleh informasi melalui media sosial DPRD Kota Bogor. Kondisi ini menunjukkan bahwa Instagram berfungsi sebagai media pelengkap yang menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan karakteristik yang lebih dinamis.

Pemanfaatan fitur *collaborative post* dan *reels* dalam hal ini menunjukkan adanya upaya adaptasi terhadap karakteristik platform digital yang menekankan jangkauan dan visibilitas konten. Fitur tersebut memungkinkan distribusi informasi menjadi lebih luas serta meningkatkan potensi keterpaparan dan partisipasi audiens terhadap konten yang dipublikasikan.

Namun demikian, dalam praktiknya pemanfaatan fitur tersebut masih lebih berorientasi pada perluasan distribusi informasi dibandingkan sebagai sarana membangun komunikasi dialogis yang partisipatif dengan publik. Hal ini terlihat dari kecenderungan konten yang tetap berfokus pada publikasi kegiatan kelembagaan, sementara pemanfaatan fitur interaktif seperti komentar, pesan langsung, dan berbagi konten belum sepenuhnya diarahkan sebagai bagian dari strategi komunikasi dua arah.

Dilihat dari perspektif teori, kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip komunikasi dialogis sebagaimana dikemukakan oleh Kent dan Taylor (2016) belum diimplementasikan secara optimal. Media sosial pada dasarnya memiliki potensi untuk membangun interaksi antara organisasi dan

publik, namun dalam konteks lembaga pemerintahan DPRD Kota Bogor, fungsi tersebut masih cenderung terbatas pada penyampaian informasi.

Kondisi ini tidak terlepas dari karakter lembaga pemerintahan yang menuntut kehati-hatian dalam komunikasi publik. Setiap informasi yang disampaikan harus melalui proses verifikasi dan pertimbangan yang matang, sehingga membatasi kemungkinan terjadinya respons yang bersifat langsung dan spontan. Oleh karena itu, kecenderungan komunikasi satu arah yang terjadi tidak semata-mata menunjukkan keterbatasan dalam pemanfaatan media digital, tetapi juga mencerminkan adanya tuntutan institusional terhadap akurasi, kontrol informasi, dan tanggung jawab publik.

Penggunaan platform Instagram oleh DPRD Kota Bogor sebagai media sosial utama dinilai cukup efektif sebagai sarana penyampaian informasi publik. Informasi dapat disampaikan secara lebih cepat, tampilan pesan lebih menarik, serta jangkauan audiens menjadi lebih luas. Kehadiran Instagram melengkapi fungsi *website* resmi sehingga komunikasi publik lembaga menjadi lebih adaptif terhadap perkembangan era digital. Meskipun demikian, optimalisasi fungsi interaktif masih menjadi aspek yang dapat dikembangkan guna meningkatkan keterlibatan publik dalam komunikasi kelembagaan.

Sinergi *Website* dan Instagram dalam Penyampaian Informasi Publik

Penggunaan *website* dan Instagram secara bersamaan menunjukkan adanya upaya strategis dalam membangun sistem komunikasi digital yang saling melengkapi dalam penyampaian informasi publik. *Website* berfungsi sebagai media formal yang menyajikan informasi secara lengkap, sistematis, dan terdokumentasi, sedangkan Instagram berfungsi sebagai media yang lebih cepat dengan penyajian visual yang ringkas dan menarik. Perbedaan karakteristik tersebut mencerminkan adanya pembagian fungsi komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan serta perilaku audiens dalam mengakses informasi.

Masyarakat yang membutuhkan informasi secara rinci mengenai kegiatan dan kebijakan lembaga cenderung mengakses *website* resmi, sementara masyarakat yang menginginkan informasi singkat, aktual, dan mudah dipahami lebih banyak memanfaatkan Instagram. Berdasarkan temuan lapangan, pengelolaan kedua platform ini dilakukan secara terkoordinasi oleh humas, di mana konten yang dipublikasikan pada Instagram umumnya merupakan bentuk ringkasan dari informasi yang telah didokumentasikan secara lebih lengkap pada *website* resmi. Diperkuat dengan hasil wawancara dengan Kepala Divisi Humas dan Protokoler DPRD Kota Bogor yang menyatakan bahwa:

“Pengelolaan website dan Instagram pada dasarnya saling berkaitan. Informasi yang disampaikan melalui Instagram biasanya merupakan ringkasan dari konten yang sudah dimuat secara lengkap di website resmi. Hal ini dilakukan agar informasi tetap konsisten, tetapi dapat disesuaikan dengan karakteristik masing-masing media.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kedua platform tidak berjalan secara terpisah, melainkan saling terhubung dalam satu alur pengelolaan informasi.

Perspektif komunikasi organisasi melihat kondisi ini sebagai penerapan strategi *multi-channel communication*, dimana organisasi memanfaatkan lebih dari satu saluran komunikasi untuk meningkatkan efektivitas penyampaian pesan. Smith (2020) menjelaskan bahwa penggunaan berbagai platform memungkinkan organisasi menyesuaikan bentuk pesan dengan karakteristik media dan audiens yang dituju. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa DPRD Kota Bogor telah mengimplementasikan pendekatan tersebut melalui integrasi antara *website* dan

Instagram dalam penyampaian informasi publik.

Sinergi kedua platform juga memperluas jangkauan informasi kelembagaan. Website menjangkau masyarakat yang membutuhkan sumber informasi resmi, sedangkan Instagram menjangkau kelompok masyarakat yang lebih aktif di media sosial. Kondisi ini menjadikan penyebaran informasi publik lebih luas dan lebih adaptif terhadap perkembangan perilaku komunikasi masyarakat. Integrasi kedua media tersebut menunjukkan adanya penyesuaian strategi komunikasi lembaga terhadap kebutuhan audiens yang beragam. Dengan demikian, penggunaan *website* dan Instagram secara bersamaan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi publik lembaga pemerintahan.

Tantangan dalam Pengelolaan Media Digital DPRD Kota Bogor

Pengelolaan media digital oleh Humas DPRD Kota Bogor menunjukkan adanya upaya yang konsisten dalam mendukung penyampaian informasi publik. Pemanfaatan *website* dan Instagram telah mampu menyediakan akses informasi yang relatif mudah bagi masyarakat. Meskipun demikian, hasil penelitian mengidentifikasi sejumlah tantangan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan karakteristik komunikasi kelembagaan.

Tantangan utama terletak pada keterbatasan interaktivitas komunikasi. Pemanfaatan *website* dan Instagram masih didominasi oleh pola komunikasi satu arah yang berfokus pada publikasi kegiatan kelembagaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa praktik komunikasi yang dijalankan oleh Humas DPRD Kota Bogor mayoritas masih mengadopsi pola komunikasi satu arah yang berfokus pada penyampaian informasi kelembagaan kepada publik, tanpa melibatkan dialog aktif. Jika dianalisis lebih lanjut, pola komunikasi tersebut tidak hanya mencerminkan pemanfaatan media digital yang belum optimal, tetapi juga berkaitan dengan pendekatan komunikasi yang digunakan oleh lembaga. Dalam perspektif teori hubungan masyarakat, kondisi ini sejalan dengan *public information model* (Grunig & Hunt, 1984), di mana organisasi berperan sebagai penyedia informasi yang bersifat faktual, sementara publik ditempatkan sebagai penerima informasi.

Hal ini berkaitan dengan mekanisme pengelolaan komunikasi yang diterapkan dalam lembaga. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Divisi Humas dan Protokoler DPRD Kota Bogor, diketahui bahwasannya:

“Pengelolaan komunikasi publik di lembaga pemerintahan harus melalui proses verifikasi dan penyesuaian dengan kebijakan yang berlaku, sehingga tidak semua bentuk interaksi dapat dilakukan secara langsung dengan masyarakat.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses verifikasi menjadi faktor utama yang membatasi terjadinya komunikasi yang bersifat spontan. Dengan demikian, keterbatasan dialog tidak semata-mata disebabkan oleh kurangnya pemanfaatan fitur media digital, tetapi juga merupakan konsekuensi dari tuntutan institusional yang menekankan kehati-hatian, akurasi, dan kontrol terhadap informasi.

Selain itu, kecenderungan konten yang berfokus pada publikasi kegiatan kelembagaan turut memengaruhi variasi penyajian informasi. Informasi yang disampaikan umumnya menampilkan aktivitas resmi, sehingga bentuk penyampaian masih relatif seragam dan belum banyak berkembang. Kondisi ini berkaitan dengan karakter informasi yang bersifat formal, yakni setiap informasi harus disampaikan secara akurat dan sesuai dengan standar kelembagaan. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf Humas DPRD Kota Bogor yang menyatakan:

“Konten yang dipublikasikan cenderung mengikuti standar formal kelembagaan, sehingga

variasi dalam penyajian informasi menjadi terbatas.”

Pernyataan menunjukkan bahwa karakter formal lembaga turut memengaruhi bentuk komunikasi yang dihasilkan, sehingga konten lebih difokuskan pada penyampaian informasi yang sesuai dengan standar institusi dibandingkan eksplorasi bentuk komunikasi yang lebih interaktif.

Jika dikaitkan dengan konsep komunikasi dialogis (Kent & Taylor, 2016), kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi media digital sebagai ruang interaksi dengan praktik yang dijalankan. Media digital pada dasarnya memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang partisipatif, namun dalam konteks ini masih lebih berorientasi pada penyampaian informasi dibandingkan pembangunan dialog dengan publik. Temuan observasi juga menunjukkan bahwa interaksi melalui komentar dan pesan langsung belum dimanfaatkan secara optimal sebagai bagian dari strategi komunikasi, sehingga memperkuat kecenderungan komunikasi yang bersifat informatif dibandingkan dialogis.

Perbedaan karakteristik audiens juga menjadi tantangan dalam efektivitas komunikasi digital. Masyarakat memiliki preferensi yang beragam dalam mengakses informasi, baik dari segi format, gaya penyampaian, maupun tingkat kedalaman informasi. Kondisi ini menuntut adanya penyesuaian agar informasi yang disampaikan tidak hanya tersedia, tetapi juga relevan dan mudah diterima oleh berbagai lapisan masyarakat.

Tantangan dalam pengelolaan media digital DPRD Kota Bogor tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik kelembagaan serta tuntutan dalam menjaga kredibilitas dan akurasi informasi. Hal ini menunjukkan adanya keseimbangan yang perlu dijaga antara upaya keterbukaan informasi publik dan prinsip kehati-hatian dalam komunikasi pemerintahan.

Media Digital sebagai Bentuk Tanggung Jawab Lembaga

Penyampaian informasi kepada masyarakat merupakan bagian dari tanggung jawab lembaga publik. Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui kegiatan, program, serta pelaksanaan tugas lembaga pemerintahan. Pemenuhan hak atas informasi menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemanfaatan media digital oleh DPRD Kota Bogor menunjukkan bahwa lembaga telah berupaya menjalankan tanggung jawab tersebut melalui sarana komunikasi yang relevan dengan perkembangan teknologi. Informasi kegiatan dewan disampaikan secara rutin melalui *website* dan Instagram sehingga masyarakat memperoleh akses informasi yang lebih mudah dan cepat. Dalam konteks ini, media digital tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen dalam memenuhi kewajiban keterbukaan informasi publik.

Dwiyanto (2021) menyatakan bahwa keterbukaan informasi merupakan unsur penting dalam *good governance* karena mendorong akuntabilitas, partisipasi publik, dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital DPRD Kota Bogor telah mendukung aspek transparansi melalui penyediaan informasi yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat.

Namun demikian, jika dianalisis lebih lanjut, keterbukaan informasi yang dilakukan masih lebih berorientasi pada penyediaan informasi (*information disclosure*) dibandingkan pada keterlibatan publik (*public engagement*). Masyarakat telah memperoleh akses terhadap informasi, tetapi belum sepenuhnya dilibatkan dalam proses komunikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital sebagai bentuk tanggung jawab lembaga masih berada pada tahap informatif, belum sepenuhnya berkembang ke arah komunikasi yang partisipatif.

Media digital dalam konteks ini tidak hanya mencerminkan upaya transparansi lembaga, tetapi juga menunjukkan bagaimana tanggung jawab komunikasi publik dijalankan dalam batasan

karakteristik institusi pemerintahan. Hal ini menegaskan bahwa pemanfaatan media digital telah berperan dalam memenuhi hak informasi masyarakat, namun masih memiliki ruang pengembangan dalam mendorong keterlibatan publik yang lebih aktif. Penggunaan media digital menunjukkan bahwa lembaga telah berupaya menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi komunikasi modern. Selain itu, keterbukaan informasi melalui media digital dapat menjadi sarana dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan.

Efektivitas Pengelolaan Media Digital DPRD Kota Bogor

Pemanfaatan *website* dan Instagram oleh DPRD Kota Bogor menunjukkan bahwa media digital telah dikelola secara efektif dalam mendukung penyampaian informasi publik. *Website* menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi resmi yang menyajikan data secara lengkap, sistematis, dan terdokumentasi dengan baik. Sementara itu, Instagram dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi yang berorientasi pada komunikasi visual yang cepat, menarik, dan mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat.

Kedua platform tersebut menunjukkan peran yang saling melengkapi dalam penyampaian informasi publik. *Website* menyediakan informasi yang lebih rinci bagi masyarakat yang membutuhkan data kelembagaan secara lengkap, sedangkan Instagram menyajikan informasi secara lebih ringkas dan aktual sehingga lebih mudah diterima oleh masyarakat yang aktif di media sosial. Dalam perspektif komunikasi strategis, kondisi ini mencerminkan penerapan strategi *multi-channel communication* (Smith, 2020), di mana organisasi memanfaatkan lebih dari satu saluran komunikasi untuk meningkatkan efektivitas penyampaian pesan sesuai dengan karakteristik audiens.

Efektivitas pengelolaan media digital juga terlihat dari kemampuan lembaga dalam menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan dapat dipercaya, serta menjangkau masyarakat luas melalui dua platform yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa DPRD Kota Bogor telah mampu menyesuaikan penggunaan media digital dengan kebutuhan informasi publik yang semakin dinamis.

Di sisi lain, jika dianalisis lebih lanjut, efektivitas tersebut masih lebih menonjol pada aspek penyampaian informasi dibandingkan keterlibatan publik. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan media digital belum sepenuhnya diikuti oleh optimalisasi fungsi interaktif yang menjadi karakter utama media digital. Dengan kata lain, efektivitas yang dicapai masih berada pada tahap informatif, belum sepenuhnya berkembang ke arah komunikasi yang dialogis dan partisipatif.

Secara keseluruhan, pengelolaan media digital DPRD Kota Bogor dapat dinilai efektif dalam mendukung keterbukaan informasi publik, namun masih memiliki ruang pengembangan dalam meningkatkan kualitas interaksi dan keterlibatan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa media digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga memiliki potensi lebih lanjut sebagai ruang komunikasi yang dapat memperkuat hubungan antara lembaga dan masyarakat.

KESIMPULAN

Pemanfaatan media digital oleh DPRD Kota Bogor melalui *website* dan Instagram menunjukkan bahwa lembaga telah mampu memanfaatkan teknologi komunikasi sebagai sarana penyampaian informasi publik. *Website* berfungsi sebagai media informasi resmi yang menyajikan data secara lengkap, sistematis, dan terdokumentasi, sementara Instagram digunakan sebagai media penyebaran informasi yang lebih cepat dengan pendekatan visual yang menarik dan mudah diakses oleh masyarakat.

Penggunaan kedua platform tersebut menunjukkan adanya strategi komunikasi yang

saling melengkapi. *Website* memenuhi kebutuhan informasi yang bersifat mendalam, sedangkan Instagram mendukung penyampaian informasi yang lebih ringkas dan aktual. Hal ini mencerminkan bahwa pengelolaan media digital telah menyesuaikan dengan karakteristik media serta kebutuhan audiens yang beragam.

Proses pengelolaan media digital yang dilakukan oleh Humas DPRD Kota Bogor menunjukkan adanya mekanisme kerja yang terstruktur, mulai dari dokumentasi kegiatan, pengolahan informasi, hingga publikasi. Proses tersebut berperan penting dalam menjaga akurasi dan kredibilitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital masih didominasi oleh penyampaian informasi yang bersifat satu arah. Pola komunikasi yang terbentuk cenderung informatif dan belum sepenuhnya mengarah pada komunikasi dialogis. Kondisi ini berkaitan dengan karakter lembaga pemerintahan yang menuntut kehati-hatian melalui proses verifikasi sebelum informasi dipublikasikan, sehingga interaktivitas dengan publik masih terbatas.

Secara keseluruhan, pengelolaan media digital DPRD Kota Bogor dapat dinilai efektif dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Media digital telah mampu menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan dapat dipercaya. Meskipun demikian, masih terdapat peluang pengembangan dalam meningkatkan keterlibatan publik melalui pemanfaatan fitur interaktif, sehingga media digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai ruang komunikasi yang lebih partisipatif antara lembaga dan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2019). *Effective public relations* (11th ed.). Boston, MA: Pearson Education.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta, Indonesia: Gadjah Mada University Press.
- Flew, T. (2021). *Understanding global media* (3rd ed.). London, England: Red Globe Press.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York, NY: Holt, Rinehart & Winston.
- Kadir, A. (2019). *Pengenalan sistem informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2019). Social media: Back to the roots and back to the future. *Journal of Systems and Information Technology*, 21(3), 331–340.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2016). From homo economicus to homo dialogicus: Rethinking social media use in CSR communication. *Public Relations Review*, 42(1), 60–67.
- Kriyantono, R. (2020). *Public relations, issue management, dan krisis*. Jakarta, Indonesia: Prenadamedia Group.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2022). *E-commerce 2022: Business, technology, society* (16th ed.). New York, NY: Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nasrullah, R. (2020). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Bandung, Indonesia: Simbiosis Rekatama Media.
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 221–234.

- Smith, R. D. (2020). *Strategic planning for public relations* (6th ed.). New York, NY: Routledge.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. (2008).
- West, D. M. (2022). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton, NJ: Princeton University Press.