



Komunikasi Kebijakan Publik yang Efektif: Peran *Public Affairs* dalam Meningkatkan Pemahaman dan Partisipasi Masyarakat

Nur Azel Rizki Syahbani^{1*}, Rachmandita Oktavian², Faris Aulia Riski³, Tria Patrianti⁴

¹⁻⁴Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Email: nurazel0110@gmail.com¹, rditaoktavian@gmail.com²,

farisauliarizki@gmail.com³, tria.patrianti@umj.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: nurazel0110@gmail.com

Abstract. *Effective public policy communication is a crucial factor in ensuring public understanding, acceptance, and participation in the process from policy formulation to implementation. In this context, public affairs plays a strategic role as a liaison between policymakers and the public through information management, stakeholder relationship building, and facilitation of ongoing public dialogue. This study aims to analyze the role of public affairs in realizing effective public policy communication and its contribution to increasing public understanding and participation. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques such as in-depth interviews, observation, and documentation of policy communication activities. The results show that public affairs strategies include policy publication, stakeholder engagement, media relations management, and the use of digital communication. However, obstacles remain, such as limited two way communication and unequal levels of public understanding of policies. This study emphasizes the importance of strengthening participatory communication, information transparency, and innovation in public affairs practices to improve the effectiveness of public policy implementation.*

Keywords: *Government Communication; Policy Transparency; Public Affairs; Public Participation; Public Policy Communication.*

Abstrak. Komunikasi kebijakan publik yang efektif merupakan faktor penting dalam menjamin pemahaman, penerimaan, dan partisipasi masyarakat terhadap proses perumusan hingga implementasi kebijakan. Dalam konteks ini, *public affairs* berperan strategis sebagai penghubung antara pembuat kebijakan dan publik melalui pengelolaan informasi, pembangunan relasi dengan pemangku kepentingan, serta fasilitasi dialog publik yang berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *public affairs* dalam mewujudkan komunikasi kebijakan publik yang efektif serta kontribusinya dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aktivitas komunikasi kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *public affairs* meliputi publikasi kebijakan, keterlibatan pemangku kepentingan, pengelolaan hubungan media, serta pemanfaatan komunikasi digital. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan komunikasi dua arah dan belum meratanya tingkat pemahaman publik terhadap kebijakan. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan komunikasi partisipatif, transparansi informasi, serta inovasi praktik *public affairs* guna meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan publik.

Kata kunci: Komunikasi Kebijakan Publik; Komunikasi Pemerintah; Partisipasi Masyarakat; *Public Affairs*; Transparansi Kebijakan.

1. LATAR BELAKANG

Kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas perumusan kebijakan, tetapi juga oleh bagaimana kebijakan tersebut dikomunikasikan kepada masyarakat. Komunikasi kebijakan publik yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, resistensi, serta rendahnya tingkat partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi menjadi elemen strategis dalam keseluruhan siklus kebijakan publik.

Dalam konteks ini, public affairs memiliki peran penting sebagai fungsi komunikasi strategis yang mengelola hubungan antara organisasi pemerintah, pemangku kepentingan, dan masyarakat luas. Public affairs tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi kebijakan, tetapi juga pada penciptaan dialog, pengelolaan opini publik, dan pembangunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian mengenai komunikasi kebijakan publik di Indonesia masih cenderung berfokus pada aspek sosialisasi atau humas pemerintahan, sementara kajian yang secara khusus menempatkan public affairs sebagai aktor utama dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menitikberatkan pada peran public affairs dalam menciptakan komunikasi kebijakan publik yang efektif dan partisipatif.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi public affairs dalam komunikasi kebijakan publik serta mengidentifikasi kontribusinya terhadap peningkatan pemahaman dan partisipasi masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi Kebijakan Publik

Komunikasi kebijakan publik merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pemerintah kepada masyarakat guna menciptakan pemahaman, penerimaan, dan dukungan publik (Dunn, 2022). Komunikasi yang efektif ditandai dengan kejelasan pesan, keterbukaan informasi, dan adanya umpan balik dari masyarakat.

Konsep *Public Affairs*

Public affairs adalah fungsi strategis organisasi yang berfokus pada pengelolaan hubungan dengan pemangku kepentingan eksternal, khususnya dalam konteks kebijakan publik dan kepentingan publik (Cutlip & Center, 2022). Dalam sektor pemerintahan, public affairs berperan dalam menjembatani kepentingan negara dan masyarakat.

Model Komunikasi Dua Arah

Grunig dan Hunt (2022) mengemukakan model two-way symmetrical communication sebagai model ideal dalam komunikasi publik. Model ini menekankan dialog, partisipasi, dan penyesuaian kebijakan berdasarkan masukan publik.

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan aktif warga dalam proses kebijakan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi (Wibowo, 2024). Tingkat partisipasi dipengaruhi oleh pemahaman kebijakan, kepercayaan terhadap pemerintah, dan akses informasi.

Fungsi dan Peran Komunikasi Pemerintah

Komunikasi pemerintah memiliki fungsi strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya sebagai sarana penyampaian kebijakan publik kepada masyarakat. Menurut Ndraha (2024), komunikasi pemerintah berfungsi untuk menyosialisasikan kebijakan, membangun legitimasi, serta menciptakan stabilitas sosial dan politik. Melalui komunikasi yang efektif, pemerintah dapat memastikan bahwa kebijakan yang dirumuskan dapat dipahami dan diterima oleh masyarakat.

Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Komunikasi Pemerintah

Transparansi merupakan prinsip utama dalam komunikasi pemerintah yang menekankan keterbukaan informasi kepada publik. Chairunnisa et al. (2023) menyatakan bahwa keterbukaan informasi publik menjadi prasyarat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Informasi kebijakan yang disampaikan secara transparan dapat mengurangi kesalahpahaman dan potensi resistensi publik.

Komunikasi Pemerintah Berbasis Partisipasi Publik

Komunikasi pemerintah berbasis partisipasi menekankan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses komunikasi kebijakan publik. Nelly (2024) menjelaskan bahwa partisipasi publik tidak hanya terbatas pada penerimaan informasi, tetapi juga mencakup keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan, kritik, dan evaluasi terhadap kebijakan pemerintah.

Integrasi Komunikasi Pemerintah dan *Public Affairs*

Secara konseptual, komunikasi pemerintah dan public affairs merupakan dua konsep yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. *Public affairs* berfungsi sebagai instrumen strategis dalam pelaksanaan komunikasi pemerintah, khususnya dalam konteks komunikasi kebijakan publik. Melalui pendekatan *public affairs*, pemerintah dapat mengelola hubungan dengan pemangku kepentingan, membangun opini publik yang konstruktif, serta mendorong partisipasi masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami fenomena yang terjadi dalam pengelolaan komunikasi kebijakan publik di institusi pemerintah yang memiliki fungsi public affairs. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam dan menyeluruh, mengungkap pola-pola komunikasi kebijakan yang diterapkan, serta menilai efektivitasnya.

Lokasi penelitian dilakukan di beberapa institusi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam komunikasi kebijakan publik. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran penting yang dimiliki oleh institusi tersebut dalam mendistribusikan dan mengelola informasi kebijakan kepada masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data meliputi beberapa metode yang saling melengkapi, yaitu media monitoring, observasi terhadap aktivitas komunikasi kebijakan, dan dokumentasi.

Media monitoring digunakan untuk memantau dan menganalisis berbagai media, baik media massa maupun media sosial, terkait dengan pemberitaan dan pembahasan kebijakan publik. Media monitoring memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran umum tentang bagaimana kebijakan dipandang dan diterima oleh publik melalui berbagai kanal informasi.

Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai aktivitas komunikasi yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah, seperti konferensi pers, seminar, dan acara publik lainnya. Aktivitas ini memberikan data langsung mengenai cara kebijakan disampaikan dan diterima oleh audiens yang berbeda.

Pengumpulan data juga dilakukan dengan menganalisis dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kebijakan publik, seperti siaran pers, konten media sosial resmi, dan dokumen kebijakan yang dipublikasikan oleh instansi pemerintah. Dokumentasi ini memberikan informasi mengenai isi dan narasi yang dibangun dalam komunikasi kebijakan.

Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahap penting, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data mencakup proses penyaringan dan pemilahan data untuk menemukan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang tidak terkait atau tidak mendalam akan dikeluarkan dari analisis agar tidak mengganggu hasil penelitian.

Setelah dilakukan reduksi, data disajikan dalam bentuk yang terstruktur, baik itu berupa narasi, tabel, ataupun grafik. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan identifikasi pola-pola yang muncul dari hasil penelitian.

Proses akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil penyajian data yang telah dilakukan sebelumnya. Kesimpulan ini mencakup temuan utama mengenai efektivitas komunikasi kebijakan publik yang diterapkan oleh institusi pemerintah.

Validitas Data

Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti media, dokumen kebijakan, dan hasil observasi langsung. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan memanfaatkan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih objektif dan komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil media monitoring, observasi, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan, penelitian ini menemukan bahwa public affairs memiliki peran strategis dalam komunikasi kebijakan publik, khususnya dalam proses penyampaian informasi kebijakan kepada masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa sekitar 75–80% aktivitas komunikasi kebijakan publik difokuskan pada penyebaran informasi melalui media resmi pemerintah, media massa daring, serta platform media sosial. Temuan ini mengindikasikan bahwa fungsi informatif masih menjadi orientasi utama dalam praktik komunikasi kebijakan yang dijalankan oleh public affairs.

Hasil media monitoring memperlihatkan bahwa sebagian besar pemberitaan dan konten kebijakan disajikan dalam bentuk siaran pers, rilis berita, serta unggahan informatif di media sosial. Sekitar 80% konten komunikasi kebijakan menggunakan bahasa non-teknis yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman masyarakat terhadap substansi kebijakan. Strategi ini menunjukkan adanya upaya public affairs untuk mengurangi potensi kesalahpahaman publik, namun belum sepenuhnya diiringi dengan penyediaan ruang dialog yang interaktif.

Temuan observasi terhadap kegiatan komunikasi kebijakan, seperti konferensi pers, seminar, dan kegiatan sosialisasi kebijakan, menunjukkan bahwa sekitar 70% aktivitas komunikasi masih menerapkan pola komunikasi satu arah. Dalam kegiatan tersebut, masyarakat cenderung ditempatkan sebagai penerima informasi, sementara kesempatan untuk memberikan tanggapan, kritik, maupun masukan masih relatif terbatas. Kondisi ini memperlihatkan bahwa komunikasi kebijakan publik masih berfokus pada penyampaian pesan, bukan pada proses dialog yang berkelanjutan.

Hasil dokumentasi terhadap siaran pers, dokumen kebijakan, dan konten digital juga menguatkan temuan tersebut. Sekitar 72–75% dokumen komunikasi kebijakan hanya memuat penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan mekanisme kebijakan tanpa disertai informasi yang jelas mengenai saluran partisipasi publik. Minimnya penyediaan kanal umpan balik ini

menunjukkan bahwa aspek partisipatif dalam komunikasi kebijakan belum menjadi prioritas utama dalam praktik public affairs.

Selain itu, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa sekitar 65% informan menyatakan telah memahami tujuan umum kebijakan yang disampaikan pemerintah. Namun demikian, hanya sekitar 30–35% informan yang merasa memiliki kesempatan untuk terlibat secara aktif dalam komunikasi kebijakan, seperti memberikan masukan atau menyampaikan aspirasi. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa meskipun tingkat pemahaman masyarakat relatif cukup baik, tingkat partisipasi publik masih tergolong rendah.

Dalam konteks media relations dan komunikasi digital, penelitian ini menemukan bahwa sekitar 80% strategi komunikasi kebijakan memanfaatkan media daring dan media sosial sebagai saluran utama penyebaran informasi. Pemanfaatan media digital terbukti mampu meningkatkan jangkauan komunikasi dan kesadaran masyarakat terhadap kebijakan publik. Namun, interaksi yang terjadi masih didominasi oleh respons administratif dan belum berkembang menjadi dialog dua arah yang substantif antara pemerintah dan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sekitar 70–75% praktik komunikasi kebijakan publik masih bersifat informatif dan satu arah, sementara hanya sekitar 25–30% yang mengarah pada komunikasi partisipatif. Konsistensi temuan ini muncul dari berbagai teknik pengumpulan data, sehingga dapat dinyatakan bahwa hasil pembahasan memiliki tingkat validitas yang kuat. Validitas temuan diperkuat oleh penerapan triangulasi sumber dan teknik, serta kesesuaian hasil penelitian dengan teori komunikasi kebijakan publik, komunikasi pemerintah, dan model komunikasi dua arah simetris.

Temuan ini menegaskan bahwa meskipun public affairs telah menjalankan peran penting dalam menyampaikan informasi kebijakan, penguatan komunikasi dua arah dan partisipatif masih menjadi kebutuhan utama. Tanpa adanya dialog yang berkelanjutan dan mekanisme umpan balik yang jelas, komunikasi kebijakan publik berpotensi tidak sepenuhnya mampu meningkatkan partisipasi masyarakat secara optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *public affairs* berperan penting dalam komunikasi kebijakan publik, khususnya dalam penyampaian informasi kebijakan melalui media massa dan media digital. Strategi yang diterapkan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan, namun partisipasi publik masih belum optimal karena komunikasi cenderung bersifat satu arah. Oleh karena itu, penguatan komunikasi dua arah dan partisipatif menjadi kebutuhan utama dalam meningkatkan efektivitas komunikasi kebijakan

publik. Disarankan agar institusi pemerintah memperkuat praktik komunikasi dua arah dengan menyediakan ruang dialog dan mekanisme umpan balik yang berkelanjutan. Selain itu, *public affairs* perlu meningkatkan transparansi dan pemanfaatan media digital secara partisipatif agar keterlibatan masyarakat dalam komunikasi kebijakan publik dapat meningkat secara lebih optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Afida, W. R. (2025). *Strategi komunikasi humas Pemerintah Kabupaten Purbalingga dalam meningkatkan citra positif di masyarakat*.
- Bowo, F. A. (2024). Penerapan teori pemasaran dalam kebijakan publik di negara berkembang. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 23(2), 136–148.
- Chairunnisa, L., Habibi, F., & Berthanila, R. (2023). Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(2), 31–45. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i2.158>
- Ghiffari, F. (2024). Strategi government public relations oleh Dinas Sosial DKI Jakarta (Studi pada akun @pusdatinkesosdki dalam memberi sosialisasi mengenai Data Terpadu Kesejahteraan Sosial [DTKS]). *CommLine*, 9(1), 78–96. <https://doi.org/10.36722/cl.v9i1.3021>
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (2022). *Managing public relations*. Routledge.
- Harahap, D. N. A. Y. (2025). Strategi kampanye nonkomersil dalam ilmu komunikasi untuk membangun kesadaran publik. *Sintesa*, 4(1), 183–201. <https://doi.org/10.30996/sintesa.v4i01.12652>
- Kuswandoro, W. E. (2024). *Kebijakan publik perspektif politik: Advokasi civil society dan kepartaian*. Universitas Brawijaya Press.
- Lailin, U. R., Haryanti, N., & Ardiansyah, R. S. (2024). Peran administrasi publik dan komunikasi publik dalam membangun kolaborasi antara kelompok masyarakat (Pokmas Mulya Abadi) dan pemerintah guna pembangunan kelurahan. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 215–232. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1634>
- Mannayong, J., & Faisal, M. (2024). Transformasi digital dan partisipasi masyarakat: Mewujudkan keterlibatan publik yang lebih aktif. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 53–75. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.260>
- Muthia, A., Sultan, M. I., & Latief, D. A. (2024). Website kemenag.co.id sebagai strategi komunikasi publik dalam menyebarluaskan program moderasi beragama. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(2), 354–360. <https://doi.org/10.54082/jupin.302>
- Nasoha, A. M. M., Atqiya, A. N., Alfani, A. S., Jalaludin, M., & Dueramae, S. (2025). Peran serta warga negara dalam pengambilan kebijakan publik. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, 2(2), 42–51. <https://doi.org/10.62383/progres.v2i2.1600>

- Ndraha, A. B., Waruwu, E., Zebua, D., & Zega, A. (2024). Kebijakan kelembagaan kehumasan dan jurnalistik untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan dan Teknik*, 1(2), 23–31. <https://doi.org/10.70134/identik.v1i2.37>
- Nelly, S. (2024). Partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik. *Jurnal Sociopolitico*, 6(1), 86–94.
- Pugu, M. R. (2025). Partisipasi publik dalam pemerintahan: Membangun demokrasi partisipatif di abad ke-21. *ADMIN: Jurnal Administrasi Negara*, 3(2), 39–48.
- Puji, A. W. (2024). Kontribusi masyarakat dalam mendukung pelaksanaan pemerintahan yang bersih. *Jurnal Ilmu Pendidikan Pancasila, Kewarganegaraan, dan Hukum*, 1(1), 20–34. <https://doi.org/10.70134/pakehum.v1i1.214>
- Rosyalita, D. (2025). Peran humas dalam membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah. *Tempora: Journal of Management*, 1(3), 7–11. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v1i2.22>
- Yusri, N., Wardi, Y., & Evanita, S. (2025). Komunikasi dalam perencanaan pembangunan: Suatu kajian kritis dalam konteks kebijakan lingkungan dan partisipasi publik. *Jurnal Salingka Nagari*, 4(1), 91–104.