

**UPAYA ADAPTIF HUMAS PENGADILAN NEGERI KELAS 1B
CURUP DALAM MENINGKATKAN CITRA DI ERA DIGITAL**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Dalam Ilmu Dakwah



SENIYA ANJELIN

Nim : 22521033

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
2026 M/1448 H**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Di

Tempat:

As salamualaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan kami berpendapat bahwa skripsi Saudari Seiya Anjelin mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Curup yang berjudul: Peranan Humas Pengadilan Negeri Curup Dalam Meningkatkan Marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B Di Kabupaten Rejang Lebong.

sudah dapat diajukan dalam sidang skripsi institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Curup *Juni* 2026

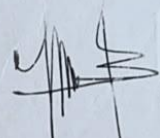
PEMBIMBING 1



Intan Kurnia Syaputri, MA

NIP. 19920831 202012 2 001

PEMBIMBING 2



Nur Chol M. Ag

NIP. 19920 201903 1 013

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Seniya Anjelin
NIM : 22521033
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Upaya Adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas 1B Curup
Dalam Meningkatkan Citra Di Era Digital

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan sebagai referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, Juli 2026


METERAL
TENDEK
4CANX387414
Seniya Anjelin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS USHULUDIN ADAB DAN DAKWAH
Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010
Homepag : <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id kode pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: **911** /In.34/FT/PP.00.9/ /2026

Nama : **Seniya Anjelin**
Nim : **22521033**
Fakultas : **Ushuludin Adab dan Dakwah**
Prodi : **Komunikasi Dan Penyiaran Islam**
Judul : **Upaya Adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas 1B Curup
Dalam Meningkatkan Citra di Era Digital.**

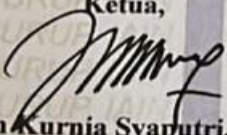
Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,
pada:

Hari/Tanggal : **Rabu 23 Juli 2026**
Pukul : **10.30 – 12.00**
Tempat : **Aula Fakultas Ushuludin Adab Dan Dakwah**

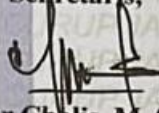
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana
sosial (S.Sos) Dalam Ilmu Komunikasi Dakwah

TIM PENGUJI

Ketua,


Intan Kurnia Syaputri, M.A
NIP. 199208312020122001

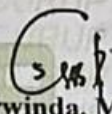
Sekretaris,


Nur Choliz, M.A.g
NIP. 19861028202311015

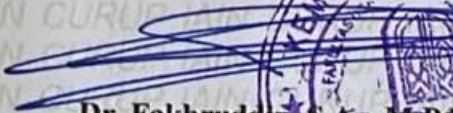
Penguji I,


Dita Verolyna, M.I.Kom
NIP. 198512162019032004

Penguji II,


Sarwinda, M.Sos
NIP. 199109092025212032

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ushuludin Adab Dan Dakwah


Dr. Fakhruddin, S.Ag., M.Pd.I
NIP. 19750212 200604 1 009



MOTTO

“semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan
dan pertanyaan waktu yang menjawabnya,
berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya,
rayakan perasaanmu sebagai manusia"

(Baskara Putra – Hindia)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT. Telah melimpahkan, Taufik serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas 1B Curup Dalam Meningkatkan Citra Di Era Digital “.

Kemudian tidak lupa penulis mengucapkan sholawat dan salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, yang mana beliau telah menghantarkan kita dari zaman jahiliah menuju zaman yang penuh teknologi seperti sekarang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos) di institut Agama Islam Negeri Curup (IAIN) Curup.

Selama dalam menyelesaikan skripsi ini, terdapat banyak kendala yang penulis sadar, namun berkat berkah serta kekuatan yang diberikan oleh Allah SWT. akhirnya penulis dapat mengatasi semua kendala saat proses penyusunan skripsi ini. Tak lupa juga rasa terima kasih atas bantuan, dan bimbingan dari bapak/ibu dosen (umumnya), teman-teman (khususnya) serta semu pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini, tidak ada yang bisa penulis ucapkan selain kata terima kasih atas semua bantuannya. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof.Dr.Idi Warsah,M.Pdi, Selaku Rektor IAIN Curup.
2. Prof.Dr.Yusefri,M.Ag,Selaku Wakil Rektor IAIN Curup .
3. Prof.Dr.Muhammad Istan,S.E.,M.Pd, selaku Rektor Il IAIN Curup.
4. Bapak Dr.Nelson,S.Ag.,M.Pd selaku Wakil Rektor IAIN Curup.

5. Bapak Dr.Fakhruddin, S.Ag.,M.Pd.I, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Curup
6. Ibu Meysarah. B.A,S.Sos., Selaku Ketua Prodi KPI IAIN Curup.
7. Bunda Intan Kurnia Syahputri,M.A Selaku Dosen Pembimbing I serta Bapak Nur Cholis. M.Ag. Selaku Pembimbing II
8. Kedua Orang tua, kakak dan keluarga Besar yang selalu memberikan dukungan serta do'a yang tidak pernah henti guna memberikan motivasi dan rasa semangat untuk mewujudkan impian.
9. Seluruh Dosen dan Staf IAIN Curup yang telah banyak membantu penulisan dan proses pembuatan skripsi ini dari awal hingga selesai

Dengan menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan serta kelemahan. Maka dari itu ,dengan tangan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran yang bertujuan membangun untuk menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik.

Wasalammu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh .

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah Swt. atas segala rahmat, kekuatan, ilmu, dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Abah Sarwandi dan Ibu Hairumani, atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan perjuangan yang tiada henti. Semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan umur yang panjang kepada kalian.
3. Kakak penulis, Meli Hartati, beserta suami, Andi Syaputra Jaya, serta adik penulis, Jaki Zikriandi, yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan dukungan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
4. Keponakan tercinta, Faizan Alfarizqi dan Salwa Azkia Alfhatunisa, serta sepupu penulis, Andri Pranata, yang telah memberikan kebahagiaan, semangat, bantuan, dan dukungan kepada penulis.
5. Dosen pembimbing, Ibu Intan Kurnia Syahputri dan Bapak Nur Cholis, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, arahan, dan motivasi dengan penuh kesabaran hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Sahabat penulis, Deli Wijayanti, Yulia Anggesti, dan Lira Reza Puspita, yang telah menemani perjalanan perkuliahan dalam suka maupun duka serta senantiasa menjadi tempat berbagi, memberikan nasihat, dan saling menguatkan.
7. Seseorang yang pernah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan pelajaran berharga yang telah diberikan. Semoga setiap pengalaman yang telah dilalui menjadi bagian dari proses menuju kedewasaan dan kehidupan yang lebih baik.
8. Terakhir, kepada diri sendiri, Shenia Anjelina, yang telah bekerja keras, bertahan, dan berjuang melewati berbagai tantangan selama proses

perkuliahan dan penyusunan skripsi. Terima kasih karena tidak menyerah dan mampu menyelesaikan tanggung jawab ini dengan sebaik-baiknya.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang mendorong lembaga peradilan untuk menyesuaikan penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dituntut mampu memanfaatkan media digital secara adaptif agar informasi hukum dan kelembagaan dapat disampaikan secara cepat, terbuka, akurat, dan dapat dipercaya. Penelitian ini berfokus pada upaya adaptif humas dalam memanfaatkan media digital serta bentuk pemanfaatannya untuk meningkatkan citra lembaga di era digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam memanfaatkan media digital untuk meningkatkan citra lembaga. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas petugas humas, petugas pelayanan informasi, serta masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Kelas I B Curup.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya adaptif humas dilakukan melalui penyesuaian strategi penyampaian informasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Bentuk pemanfaatan media digital meliputi pelayanan informasi publik melalui PTSP dan PPID, pengelolaan website dan media sosial resmi, dokumentasi dan publikasi kegiatan, pemanfaatan Media Center, hubungan dengan media massa, serta pelayanan pengaduan secara langsung dan elektronik. Pemanfaatan media digital tersebut mencerminkan penerapan digitalisasi dan cyber humas dalam memperluas akses informasi, membangun hubungan dengan masyarakat, serta memelihara kepercayaan publik. Dengan demikian, upaya adaptif humas berkontribusi dalam meningkatkan citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang transparan, profesional, responsif, akuntabel, dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan era digital.

Kata kunci: Citra Lembaga, Cyber Humas, Digitalisasi, Media Digital, Upaya Adaptif Humas

ABSTRACT

This study is motivated by the development of digital technology, which encourages judicial institutions to adapt their information delivery and public services. The Public Relations Division of the Curup District Court Class I B is required to utilize digital media adaptively so that legal and institutional information can be delivered quickly, transparently, accurately, and reliably. This study focuses on the adaptive efforts of public relations in utilizing digital media and the forms of its utilization to improve the institutional image in the digital era.

This study aims to identify and describe the adaptive efforts of the Public Relations Division of the Curup District Court Class I B in utilizing digital media to improve the institutional image. The study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The informants consisted of public relations officers, public information service officers, and members of the public who used the services of the Curup District Court Class I B.

The findings show that adaptive public relations efforts are carried out by adjusting information delivery strategies to technological developments and public needs. The forms of digital media utilization include public information services through the One-Stop Integrated Service and the Information and Documentation Management Officer, management of official websites and social media, documentation and publication of institutional activities, utilization of the Media Center, relations with mass media, and direct and electronic public complaint services. The use of digital media reflects the implementation of digitalization and cyber public relations in expanding access to information, building relationships with the public, and maintaining public trust. Therefore, adaptive public relations efforts contribute to improving the image of the Curup District Court Class I B as a transparent, professional, responsive, accountable, and digitally adaptive institution.

Keywords: *Adaptive Public Relations Efforts, Cyber Public Relations, Digital Media, Digitalization, Institutional Image*

DAFTAR ISI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu	11
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Teori Humas.....	15

B. Upaya Adaptif Humas.....	22
C. Cyber Humas	26
D. Digitalisasi	33
E. Teori Citra (<i>Image Theory</i>)	37
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subjek Penelitian	45
D. Objek Penelitian.....	45
E. Sumber Data.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
B. Hasil Penelitian	66
C. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	113
A. Simpulan	113
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Struktur Organisasi	55
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Website Pengadilan Negeri Kelas 1B Curup.....	70
Gambar 4.2 Media Center Pengadilan Negeri Kelas I B Curup	80
Gambar 4.3 Prosedur Permohonan Informasi Publik Pengadilan Negeri Kelas I B Curup	85
Gambar 4.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) PN Curup	87
Gambar 4.5 Petugas PTSP melayani Keluhan dan Kebutuhan Masyarakat	91
Gambar 4.6 Media Center PN Curup sebagai sarana Media Informasi PN Curup	94
Gambar 4.7 Meja Pengaduan PTSP PN CURUP	109

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Pedoman Wawancara Ibu Lilis Suryani</i>	127
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Ibu Misri	128
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Bapak Indra Jaya	129
Lampiran 4 Pedoman Wawancara Ibu Shakfina	130
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Bapak Riza Umami	131
Lampiran 6 Pedoman Wawancara Ibu Sri Siska Yanti.....	132
Lampiran 7 Dokumentasi.....	133

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peradilan dan pengadilan dalam penggunaannya sering kali mengalami kerancuan karena kedua istilah tersebut dianggap memiliki makna yang sama. Padahal, apabila ditelaah secara mendalam, peradilan dan pengadilan merupakan dua konsep yang berbeda. Peradilan merupakan proses penyelesaian perkara melalui penerapan hukum guna menegakkan keadilan, sedangkan pengadilan adalah lembaga negara yang melaksanakan fungsi kekuasaan kehakiman dalam memeriksa, mengadili, dan memutus perkara. Sebagai lembaga publik, pengadilan tidak hanya bertugas menegakkan hukum dan memberikan kepastian hukum, tetapi juga dituntut mampu menyampaikan informasi secara terbuka, akurat, cepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Perkembangan teknologi komunikasi telah mengubah cara masyarakat memperoleh informasi sehingga humas pengadilan perlu melakukan berbagai penyesuaian dalam pelaksanaan komunikasi publik. Upaya adaptif tersebut diperlukan agar pengadilan mampu mempertahankan keterbukaan, profesionalitas, dan citra positif lembaga di tengah perkembangan era digital..¹

Dalam praktiknya, sejumlah putusan pengadilan sering memunculkan beragam respons dan perhatian masyarakat, terutama setelah informasi mengenai perkara tersebar melalui media massa dan media sosial. Salah

¹ Ahmad Asif Sardari, *Pengadilan Dalam Konsep Dasar, Perbedaan Dan Dasar Hukum*, JIFLAW : Journal Of Islamic Family Law Volume 1 No. 1. July-Desember 2022, 12

satunya adalah perkara kekerasan terhadap anak di Kabupaten Rejang Lebong yang memperoleh perhatian publik karena putusan yang dijatuhkan menimbulkan perbedaan pandangan mengenai rasa keadilan. Penyebaran informasi secara cepat di ruang digital menyebabkan masyarakat dapat memberikan penilaian sebelum memperoleh pemahaman yang lengkap mengenai proses dan pertimbangan hukum suatu perkara. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalitas, keterbukaan, dan kredibilitas lembaga peradilan. Oleh karena itu, humas pengadilan perlu menyesuaikan cara penyampaian informasi agar masyarakat memperoleh penjelasan yang akurat dari sumber resmi.

Kasus lain yang memperoleh perhatian masyarakat adalah perkara kekerasan terhadap anak yang diputus oleh Pengadilan Negeri Bengkulu pada 10 Maret 2026. Majelis hakim menyatakan terdakwa terbukti melakukan kekerasan terhadap anak, tetapi tidak menjatuhkan pidana maupun tindakan dengan menerapkan pemaafan hakim atau rechterlijk pardon. Pertimbangan tersebut didasarkan pada tingkat luka korban, kondisi pribadi terdakwa, serta hasil pemeriksaan psikologis. Putusan tersebut kemudian menimbulkan berbagai tanggapan karena sebagian masyarakat menilai bahwa perlindungan terhadap anak seharusnya diwujudkan melalui pemberian sanksi yang lebih tegas. Perbedaan pandangan tersebut menunjukkan bahwa informasi hukum yang tersebar di media digital dapat membentuk opini masyarakat terhadap suatu lembaga pengadilan. Oleh sebab itu, lembaga peradilan memerlukan komunikasi digital yang tepat agar informasi yang diterima masyarakat tidak

hanya berasal dari potongan berita, komentar, atau opini yang belum tentu menggambarkan keseluruhan proses hukum.

Perhatian masyarakat terhadap lembaga peradilan juga terlihat dalam perkara meninggalnya seorang anak berinisial MHS akibat tindak kekerasan yang dilakukan oleh oknum aparat di Deli Serdang.² Putusan pengadilan militer yang menjatuhkan hukuman penjara sekitar sepuluh bulan kepada pelaku memunculkan beragam tanggapan karena dinilai belum sepenuhnya mencerminkan harapan publik terhadap perlindungan anak dan rasa keadilan bagi korban. Tanggapan tersebut menyebar dengan cepat melalui pemberitaan daring dan media sosial sehingga membentuk diskusi publik yang luas. Dalam kondisi demikian, ruang digital memiliki pengaruh besar terhadap pembentukan persepsi masyarakat terhadap lembaga penegak hukum. Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa humas lembaga peradilan perlu memiliki kemampuan adaptif dalam mengelola informasi dan menjelaskan kegiatan kelembagaan secara terbuka, proporsional, serta bertanggung jawab.³

Fenomena perbedaan penjatuhan hukuman juga terlihat dalam sejumlah perkara kekerasan seksual di Indonesia. Berdasarkan berbagai kajian terhadap putusan pengadilan, hukuman maksimal sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan belum selalu diterapkan karena setiap perkara memiliki fakta, alat bukti, kondisi pelaku, dan pertimbangan hukum yang berbeda.

² <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cpd93vmpgpro> Diakses Tanggal 9 Januari 2026, Pukul 10:05 Wib

³ Farrel Farandy, Analisis Kekerasan Yang Melibatkan Aparat Tni Di Deli Serdang Dalam Perspektif Etika Profesi Militer, Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan Vol 13 No 4 Tahun 2025, 1-10

Akan tetapi, masyarakat sering kali hanya menerima informasi secara singkat melalui judul berita, unggahan media sosial, atau komentar pengguna internet. Informasi yang tidak lengkap tersebut dapat menimbulkan perbedaan persepsi mengenai keadilan hukum dan profesionalitas lembaga pengadilan. Dalam konteks ini, humas perlu memanfaatkan media digital sebagai sarana penyampaian informasi kelembagaan yang akurat sekaligus tetap memperhatikan batas kewenangan, kerahasiaan perkara, dan kode etik lembaga peradilan.

Berbagai kasus tersebut menunjukkan bahwa tantangan lembaga peradilan tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan fungsi hukum, tetapi juga berhubungan dengan cara informasi mengenai pengadilan diterima dan dipahami oleh masyarakat. Di era digital, informasi dapat tersebar dalam waktu singkat melalui berbagai media tanpa melalui proses verifikasi yang memadai.⁴ Ketika masyarakat belum memperoleh informasi yang jelas dari sumber resmi, dapat muncul berbagai interpretasi yang memengaruhi citra lembaga peradilan.⁵ Dalam konteks inilah humas memiliki kedudukan penting sebagai pengelola komunikasi publik antara pengadilan dan masyarakat. Humas dituntut melakukan upaya adaptif melalui pemanfaatan media digital, penyederhanaan bahasa informasi, pembaruan konten, dan peningkatan akses masyarakat terhadap informasi resmi pengadilan.

⁴ Robert Jao, Pendampingan Literasi Digital Masyarakat Dalam Menghadapi Maraknya Disinformasi di Media Sosial, *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan* Volume 4 No. 3 Januari-Maret 2026, 21263

⁵ Rivaldhy N, Pengaruh Media Sosial Pada Persepsi Publik Terhadap Sistem Peradilan: Analisis Sentimen di Twitter Pengaruh Media Sosial Pada Persepsi Publik Terhadap Sistem Peradilan: Analisis Sentimen di Twitter, *Unes Law Review*, Vol. 7, No. 1, September 2024, 514

Pengadilan Negeri sebagai salah satu lembaga publik memiliki bagian humas yang menjalankan fungsi komunikasi antara lembaga dengan masyarakat.⁶ Humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga mengelola media komunikasi, mendokumentasikan kegiatan, memberikan pelayanan informasi, dan menyederhanakan informasi kelembagaan agar mudah dipahami oleh masyarakat. Perkembangan teknologi digital mengharuskan humas menyesuaikan cara kerja yang sebelumnya lebih banyak mengandalkan pelayanan langsung menuju pemanfaatan website, media sosial, Media Center, dan berbagai saluran informasi elektronik. Penyesuaian tersebut merupakan bentuk upaya adaptif humas dalam menghadapi perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengutamakan kecepatan dan kemudahan akses informasi. Melalui upaya tersebut, humas dapat mendukung terbentuknya citra pengadilan sebagai lembaga yang terbuka, profesional, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik.⁷

. Tanpa komunikasi yang baik, masyarakat akan mengalami kesulitan memperoleh informasi yang benar mengenai pelayanan, prosedur, program, dan kegiatan pengadilan.⁸ Oleh karena itu, Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dituntut menerapkan komunikasi publik yang sesuai dengan

⁶ Rifki Bunayya Hidayat, Peran Humas Pengadilan Negeri Surabaya Dalam Memanfaatkan Media Sosial Instagram, *Komunitas: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 9, No.2., Edisi September 2023, 47

⁷ Khoirumansyah, Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Madrasah melalui Media dan Publisitas di MTS Fathur Rahman Sukorambi Jember, *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam* Volume. 4 Nomor. 1 January 2026, 23

⁸ Sapna Indah Nia, Peran Humas dalam Menjalin Kemitraan dengan Pers untuk Peningkatan Publisitas Sekolah di SMPN 12 Jember, *Dialogika : Jurnal Penelitian Komunikasi dan Sosialisasi* Volume 1, Nomor 4, November 2025, 57

perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Website resmi, media sosial, Media Center, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dapat dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi secara langsung maupun digital. Pemanfaatan media tersebut menunjukkan adanya proses digitalisasi dalam pelaksanaan kegiatan kehumasan. Melalui penyampaian informasi yang terbuka, cepat, akurat, responsif, dan mudah dipahami, humas dapat membangun pengalaman positif masyarakat serta meningkatkan citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup di era digital.⁹

Penelitian ini berangkat dari pentingnya penyesuaian komunikasi publik Pengadilan Negeri Kelas I B Curup terhadap perkembangan teknologi digital dan perubahan kebutuhan informasi masyarakat. Digitalisasi telah mendorong lembaga publik untuk menyediakan informasi yang lebih mudah diakses, cepat diperbarui, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam perspektif Islam, penyampaian informasi merupakan amanah yang harus dilaksanakan secara benar, jujur, dan tidak menyesatkan. Oleh karena itu, humas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk mengelola informasi secara transparan, santun, edukatif, dan sesuai dengan ketentuan lembaga peradilan. Pelaksanaan komunikasi yang berlandaskan prinsip amanah dan kejujuran tersebut dapat memperkuat citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang profesional dan dapat dipercaya.

⁹ Firman Maulidna, Etika Dakwah di Media Digital : Tantangan dan Solusi, Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam Volume 3, Nomor. 2 Tahun 2025, 315

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ranah akademik dan praktis. Secara akademik, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai hubungan masyarakat, cyber public relations, digitalisasi komunikasi, dan pembentukan citra pada lembaga peradilan. Penelitian ini juga dapat menjelaskan bagaimana humas lembaga publik menyesuaikan kegiatan komunikasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebiasaan masyarakat dalam memperoleh informasi. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan pengelolaan website, media sosial, publikasi kegiatan, pelayanan informasi, dan komunikasi dengan masyarakat. Upaya tersebut diharapkan mampu memperkuat keterbukaan informasi sekaligus membangun citra lembaga yang profesional, responsif, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diberi judul “Upaya Adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam Meningkatkan Citra di Era Digital”. Judul ini menegaskan bahwa penelitian berfokus pada berbagai bentuk penyesuaian yang dilakukan humas dalam menghadapi perkembangan teknologi komunikasi dan perubahan kebutuhan informasi masyarakat. Upaya adaptif tersebut dapat diwujudkan melalui pemanfaatan website resmi, media sosial, Media Center, pelayanan informasi publik, dokumentasi dan publikasi kegiatan, serta penyampaian informasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Penelitian ini juga mengkaji bagaimana proses digitalisasi kehumasan diterapkan untuk mendukung komunikasi publik yang terbuka, cepat, akurat,

dan bertanggung jawab. Melalui pelaksanaan upaya tersebut, Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup diharapkan mampu meningkatkan citra lembaga sebagai pengadilan yang profesional, transparan, responsif, modern, dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan citra lembaga di era digital melalui penyampaian informasi publik, edukasi hukum, pengelolaan website dan media sosial, pelayanan informasi, serta pemanfaatan berbagai sarana komunikasi digital. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis hukum acara, substansi dan pertimbangan putusan hakim, maupun kebijakan internal pengadilan yang tidak berkaitan langsung dengan fungsi kehumasan, digitalisasi komunikasi, dan pembentukan citra lembaga.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam memanfaatkan media digital untuk meningkatkan citra lembaga di era digital?
2. Apa saja bentuk pemanfaatan media digital Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan citra lembaga?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam memanfaatkan media digital untuk meningkatkan citra lembaga di era digital.
2. Untuk menganalisis bentuk pemanfaatan media digital oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan citra lembaga.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang hubungan masyarakat (public relations), cyber public relations, dan komunikasi digital pada lembaga publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai upaya adaptif humas dalam memanfaatkan media digital untuk membangun citra lembaga, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kehumasan pada institusi pemerintah maupun lembaga peradilan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengadilan Negeri Kelas I B Curup

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam mengembangkan strategi kehumasan, khususnya melalui pemanfaatan media digital untuk meningkatkan citra lembaga, memperkuat

keterbukaan informasi publik, serta meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.

b. Bagi Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengoptimalkan pemanfaatan website, media sosial, dan berbagai platform digital sebagai sarana komunikasi publik yang efektif, inovatif, responsif, dan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya peran humas dalam menyampaikan informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses melalui media digital sehingga masyarakat memperoleh informasi resmi mengenai pelayanan dan kegiatan Pengadilan Negeri Kelas I B Curup.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti mengenai penerapan cyber public relations, digitalisasi komunikasi, serta upaya adaptif humas dalam meningkatkan citra lembaga publik di era digital.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian mengenai cyber public relations, komunikasi digital, pemanfaatan

media digital, serta strategi kehumasan dalam membangun citra lembaga pemerintah maupun lembaga peradilan.

F. Penelitian Terdahulu

1. Strategi Komunikasi Humas Pengadilan Negeri Takalar Dalam Meningkatkan Citra

Penelitian kasus pada sebuah pengadilan negeri di Indonesia. Penelitian ini mengeksplorasi strategi komunikasi yang dijalankan oleh Humas di Pengadilan Negeri Takalar untuk membangun dan memperbaiki citra lembaga. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dan menemukan bahwa Humas memanfaatkan berbagai kanal informasi seperti media sosial (Instagram, Facebook, YouTube), website, media cetak serta pelayanan langsung untuk menyampaikan informasi publik dan membangun persepsi positif terhadap institusi. Temuan ini relevan dengan penelitian saya karena menunjukkan bagaimana humas pada institusi peradilan dapat berupaya dalam manajemen citra melalui *Cyber Humas*¹⁰

2. *Building Public Trust in Indonesia's Legal System: Case Analysis and Social Implications*

¹⁰ Fitrah Rahmadi, Strategi Komunikasi Humas Pengadilan Negeri Takalar Dalam Meningkatkan Citra, *urnal Komunikasi dan Organisasi (J-KO)* Volume 3, Nomor 2, Agustus, Tahun 2021, 7.

Penelitian tentang kepercayaan publik terhadap sistem peradilan dan peran komunikasi kelembagaan. Penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan publik terhadap sistem hukum di Indonesia, dengan menekankan bahwa kualitas komunikasi kelembagaan termasuk bagaimana lembaga peradilan menyampaikan informasi dan menjelaskan proses hukum sangat menentukan legitimasi dan citra pengadilan di mata masyarakat.¹¹

Hasilnya menunjukkan bahwa ketika lembaga peradilan kurang melakukan komunikasi proaktif dan empatik kepada publik, hal ini menyebabkan menurunnya kepercayaan dan wibawa institusi. Kesimpulan dari studi ini mendukung asumsi penelitian saya bahwa upaya humas penting untuk meningkatkan citra pengadilan melalui transparansi dan komunikasi Digital Humas yang baik.

3. Aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Penelitian ini mengkaji aktivitas humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di lingkungan pengadilan agama. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas menjalankan berbagai kegiatan seperti pelayanan informasi langsung melalui meja layanan, pemanfaatan website dan aplikasi digital, serta kerja sama dengan media seperti radio

¹¹ Building Public Trust in Indonesia's Legal System: Case Analysis and Social Implications. (2025). *Hakim*, 3(2), 1148-1163. <https://doi.org/10.51903/87s1ed19>

dan surat kabar. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa aktivitas humas di lembaga peradilan memiliki peran penting dalam meningkatkan transparansi dan akses informasi bagi masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan citra lembaga.¹²

4. Humas Pemerintah dan Transparansi Informasi untuk Membangun Kepercayaan Publik

Penelitian ini membahas peran humas pemerintah dalam membangun kepercayaan publik melalui transparansi informasi. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menemukan bahwa komunikasi yang terbuka, akurat, dan konsisten melalui kanal resmi sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Penelitian ini relevan dengan kajian saya karena menegaskan bahwa kualitas komunikasi humas menjadi faktor utama dalam membentuk kepercayaan publik, termasuk dalam konteks lembaga peradilan.¹³

5. Strategi Humas Kejaksaan Agung dalam Mengelola Reputasi Institusi di Mata Publik

Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi humas dalam lembaga penegak hukum, khususnya Kejaksaan Agung, dalam menjaga dan memperkuat reputasi institusi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis strategi komunikasi modern berbasis data dan media digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas menerapkan

¹² Devi Sundari, Aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik, *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, Vol. 2, No. 2, 2020, 79-87

¹³ Chelsea Uly Artha Pandiangan, Humas Pemerintah Dan Transparansi Informasi Untuk Membangun Kepercayaan Publik, *Perspektif Komunikasi* , Vol. 7, No. 2, 2023, 155-168

pendekatan adaptif, respons cepat terhadap isu publik, serta pemanfaatan media digital untuk edukasi hukum. Penelitian ini relevan karena memiliki kesamaan konteks dengan penelitian saya, yaitu pada lembaga penegak hukum, serta menegaskan pentingnya upaya humas dalam menjaga reputasi dan kepercayaan publik.¹⁴

¹⁴ Reza Ramadhan, Bonardo Marulitua A, & M. Ismail Alif. Strategi Humas Kejaksaan Agung dalam Mengelola Reputasi Institusi di Mata Publik. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 4, No. 4, 2025, 1411–1424. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v4i4.5712>

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Humas

1. Pengertian Humas

Public Relations yang biasa ditulis dengan singkat PR, juga lazim disebut *Purel* atau Hubungan Masyarakat, masih merupakan bidang baru terutama di Indonesia.¹⁵ Perkembangan *public relations* mempunyai hubungan yang erat sekali dengan kemajuan-kemajuan dalam masyarakat diberbagai bidang.¹⁶

Kemajuan-kemajuan dalam bidang tersebut ternyata telah menimbulkan masalah-masalah baru yang dapat menghalangi tercapainya tujuan mereka masing-masing. Kemajuan-kemajuan dalam bidang pendidikan misalnya, dapat membuat manusia semakin dinamis dan kritis, ingin mempertahankan pendapatnya dan berbuat menurut pendiriannya dan sebagainya, baik secara individual maupun secara kelompok. Hal ini dapat menimbulkan pertentangan-pertentangan dan seluruh keadaan dapat dikacaukan¹⁷.

Banyak sekali definisi tentang humas, untuk mengantisipasi definisi yang beragam tersebut *Internasional Public Relations Association* (IPRA) yakni persatuan para ahli dan praktisi *public relation* (humas) memberikan definisi humas adalah fungsi manajemen yang khas yang

¹⁵ Sifa Aurahman, Peran Public Relations Dalam Komunikasi Bisnis Di Era Modern, Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik Vol.2, No.6 Desember 2025, 862

¹⁶ Samsul Bahri, Urgensi Public Relation Dalam Pelaksanaan Dakwah, Al-Ashlah, Vol. 3 No. 1 Januari – Juni 2019, 48

¹⁷ Oemi Abdurrachman, Dasar-Dasar Public Relations (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995), 11.

mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, melibatkan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini publik; menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan yang dini dalam membantu kecenderungan; dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.¹⁸

Humas atau *public relations* merupakan fungsi manajemen yang bertugas membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dan publiknya melalui proses komunikasi yang terencana.¹⁹ Menurut Cutlip, Center, dan Broom, humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik yang menentukan keberhasilan atau kegagalannya. Dari definisi ini terlihat bahwa humas memiliki peran strategis dalam menentukan keberlangsungan citra lembaga.²⁰

Menurut Frank Jefkins menjelaskan bahwa humas adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar

¹⁸ Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan* (Malang: UMM Press, 2010), 11.

¹⁹ Amalia Amanda Puteri, *Strategi Humas Dalam Membangun Citra Sekolah Unggul Di SMKN 4 Banjarmasin*, *Al-Furqan : Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, Vol. 4, No. 6 November 2025, 2583

²⁰ Abdul Karim Batubara, *Strategi Hubungan Masyarakat Bagian Human Resources Development Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Di Hotel Grand Kanaya Medan*, *Jurnal Publik Undhar Medan*, Volume. II No. 2 Januari – Juni 2017, 30

antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Tetapi tidak hanya mencapai saling pengertian saja, melainkan ada tujuan khusus seperti penanggulangan masalah-masalah komunikasi yang memerlukan suatu perubahan tertentu, misalnya mengubah sikap yang negatif menjadi positif.²¹

Sementara itu, Rex Harlow menjelaskan bahwa humas merupakan fungsi khas manajemen yang membantu membangun dan memelihara garis komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dan publiknya.²² Humas juga melibatkan manajemen masalah dan isu-isu yang dapat memengaruhi organisasi.²³

2. Tujuan Humas

Menurut Onong Uchjana Effendy, tujuan utama humas adalah terciptanya pemahaman bersama antara organisasi dengan publiknya. Pemahaman ini hanya dapat terbentuk melalui komunikasi yang terbuka, jujur, dan berkesinambungan. Tanpa adanya pemahaman, hubungan antara lembaga dan masyarakat akan mudah mengalami konflik.²⁴ Secara garis besar fungsi humas adalah

²¹ Frank Jefkins, *Public Relations*, (Jakarta: Erlangga, 2003), Edisi Ke-5, h. 10

²² Dr. Budiman Purba, map, pengaruh public relations terhadap peningkatan pengguna jasa di bandara internasional kualanamu kab. Deli serdang, *Jurnal Ilmu Komunikasi Network Media* 1.1 (2018). 2

²³ Onong Uchjana Effendy (dikutip dari Dr. Rex Harlow), *Humas Relations dan Public Relations*, (Bandung: Mandar Maju, 1993), 117-118

²⁴ Effendy Uchjana Onong, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi komunikologis*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1999), 34

- a Memelihara komunikasi yang harmonis antara lembaga dengan publiknya (maintain good communication).²⁵
- b Melayani kepentingan public dengan baik (serve public's interest).
- c Memelihara perilaku dan moralitas lembaga dengan baik.
- d Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
- e Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari lembaga kepada publik dan menyebarkan opini publik kepada lembaga.
- f Melayani publik dan memberi nasihat kepada pimpinan lembaga untuk kepentingan umum
- g Membina hubungan secara harmonis antara lembaga dan publik, baik internal maupun eksternal.²⁶
- h *To facilitate and insure an inflow of representative opinions from an organization's several publics so that its policies and operations may be kept compatible with the diverse needs and views of these public;* (memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili dari publik-publik suatu organisasi, sehingga kebijaksanaan berserta operasionalisasi organisasi dapat dipelihara keserasiaannya dengan ragam kebutuhan dan pandangan publik-publik tersebut;)

²⁵ Sumarni Sumai, Peran Humas Dalam Membangun Hubungan Kerja Yang Harmonis Di IAIN Parepare, Jurnal Dakwah dan Komunikasi IAIN Curup-Bengkulu, Vol . 7 No . 2 , 2 0 2 2, 146

²⁶ Kriyantono Rachmat, Public Relations Writing Teknik Produksi media Public Relations dan Publisitas Korporat, (Jakarta: Kencana, 2012), 21-22

Dengan demikian, tujuan humas tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga persuasif dan strategis dalam menjaga stabilitas reputasi serta keberlangsungan kepercayaan publik terhadap lembaga.

3. Fungsi Humas

Menurut Cutlip dan Center, fungsi utama humas meliputi kegiatan komunikasi dua arah antara organisasi dan publik. Komunikasi ini memungkinkan adanya dialog, bukan sekadar penyampaian pesan satu arah. Dengan komunikasi dua arah, humas dapat menyerap aspirasi masyarakat.²⁷

Humas juga berfungsi sebagai mediator antara pimpinan lembaga dan publik.²⁸ Dalam fungsi ini, humas menyampaikan kebijakan lembaga kepada masyarakat sekaligus meneruskan keluhan masyarakat kepada pimpinan sebagai bahan evaluasi.²⁹

Fungsi berikutnya adalah sebagai pembina hubungan baik dengan publik internal dan eksternal. Publik internal meliputi pimpinan dan pegawai, sedangkan publik eksternal meliputi masyarakat, media, dan stakeholder lainnya.³⁰

²⁷ Jihan Afizha, Penerapan Komunikasi Efektif 7c Dalam Pelayanan Informasi Publik Oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Jakarta II, Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi (JRMDK) Vol. 3 No. 1, Maret 2021, 112

²⁸ Luthfia Amanda Sari, Peran Humas Sebagai Fasilitator Publikasi Informasi Dan Dokumentasi Di Perguruan Tinggi, Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol 13, No 2., 2022, 1

²⁹ Arja Kiannur, Peran Humas Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan tengah dalam Pengelolaan Aspirasi Masyarakat, Desentralisasi : Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, dan Pemerintahan Volume. 2, No. 1, 2025, 99

³⁰ Mas Aryo Kristiyanto, Peranan Humas dalam Sosialisasi Fungsi dan Tugas Lembaga Tinggi Negara DPD RI (Studi Kasus Sosialisasi Peluncuran Tagline “Dari Daerah untuk Indonesia” pada HUT DPD RI Ke-16), Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora Volume 5, Nomor 1, Januari 2026, 458

Menurut Ruslan, humas juga berfungsi sebagai penasehat pimpinan dalam bidang komunikasi publik. Setiap kebijakan yang berpotensi memunculkan respons masyarakat idealnya dikaji terlebih dahulu dari sudut pandang komunikasi.³¹

Selain itu, humas berfungsi sebagai pengelola citra lembaga. Melalui strategi komunikasi yang tepat, humas mampu membentuk persepsi positif masyarakat terhadap institusi yang diwakilinya.

4. Tugas dan Tanggung Jawab Humas

Tugas utama humas adalah menyampaikan informasi resmi lembaga kepada masyarakat secara terbuka dan bertanggung jawab. Informasi yang disampaikan harus akurat, tidak menyesatkan, dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Humas juga bertugas mengelola hubungan dengan media massa. Media merupakan mitra strategis dalam menyebarluaskan informasi lembaga kepada publik yang lebih luas. Hubungan yang baik dengan media akan mempermudah proses publikasi.³²

Selain itu, humas bertanggung jawab menangani keluhan dan aspirasi masyarakat. Setiap pengaduan yang masuk harus ditindaklanjuti secara profesional dan proporsional agar tidak berkembang menjadi krisis kepercayaan.

³¹ Mufidatul Rosidah, Fungsi Humas sebagai Jabatan Fungsional dalam Meningkatkan Komunikasi Publik di SDN Sempusari 01 Jember, *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi* Volume 2, Nomor 4, Desember 2025, 1

³² Putri Balqis Azzahra, Peran Humas dalam Hubungan Media untuk Mendukung Kegiatan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kemenhub, *Journal of Innovative and Creativity*, 5 (2) 2025, 2562

Humas juga memiliki tanggung jawab dalam membangun citra lembaga melalui kegiatan sosial, edukasi, dan publikasi positif. Kegiatan ini berfungsi memperkuat posisi lembaga di mata masyarakat. Dengan demikian, tugas dan tanggung jawab humas tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam membangun reputasi dan kepercayaan publik.

5. Strategi Humas dalam Membangun Citra Lembaga

Menurut Ismail Sholihin dalam buku karya Ahmad yang berjudul *Manajemen Strategis* mendefinisikan bahwa strategi berasal dari kata Yunani “*strategos*” yang berasal dari kata “*stratus*” (militer) dan “*ag*” (kepemimpinan). Kegiatan atau aktivitas yang dapat dilakukan jenderal dalam mengembangkan rencana untuk menaklukkan dan memenangkan perang adalah definisi asli dari strategi. Menurut Natang Fatah dalam buku karya Ahmad yang berjudul *Manajemen Strategis* menyatakan bahwa strategi adalah prosedur yang sistematis dalam melaksanakan rencana yang komprehensif dan berjangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi juga dapat didefinisikan sebagai rencana tindakan yang menguraikan bagaimana mencapai tujuan yang ditetapkan.³³

Menurut Arthur dalam buku karya Yunus mendefinisikan bahwa strategi terdiri dari tindakan kompetitif dan teknik bisnis untuk mencapai hasil yang baik sesuai dengan target.³⁴ Strategi humas dalam membangun citra lembaga dimulai dari perencanaan komunikasi yang matang. Setiap

³³ Ahmad, *Manajemen Strategis* (Makassar: Nass Media Pustaka, 2020), 1

³⁴ Eddy Yunus, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), 11-12.

pesan yang disampaikan kepada publik harus dirancang dengan tujuan yang jelas dan sasaran yang tepat.

Menurut Jefkins, strategi humas meliputi publikasi, event, hubungan media, lobbying, serta tanggung jawab sosial lembaga.³⁵ Semua strategi ini saling berkaitan dan harus dijalankan secara terpadu.

Pemanfaatan media digital juga menjadi bagian penting dari strategi humas modern. Media sosial, website resmi, dan kanal digital lainnya memungkinkan penyebaran informasi secara cepat dan luas.

Strategi humas juga mencakup pengelolaan komunikasi saat terjadi krisis. Dalam situasi krisis, humas harus bersikap cepat, terbuka, dan tidak defensif agar kepercayaan publik tetap terjaga. Dengan strategi yang tepat, humas mampu membangun citra lembaga yang positif, profesional, dan dipercaya masyarakat.

B. Upaya Adaptif Humas

1. Pengertian upaya

Upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah usaha, kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga diartikan sebuah usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, atau memecahkan persoalan dalam

³⁵ Kukuh Sinduwiatmo, *Buku Ajar Manajemen Public Relation*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018), 19

mencari jalan keluar.³⁶ Upaya adalah bagian yang dimainkan oleh seseorang atau bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan.³⁷

Upaya merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk mencapai tujuan tertentu, menyelesaikan permasalahan, atau memperbaiki suatu keadaan.³⁸ Upaya tidak hanya berkaitan dengan keinginan untuk memperoleh hasil, tetapi juga mencakup proses menentukan langkah, menggunakan sumber daya, melaksanakan kegiatan, dan melakukan evaluasi. Dengan demikian, upaya dapat dipahami sebagai usaha nyata yang dilakukan oleh individu maupun organisasi untuk mencapai kondisi yang diharapkan.

Menurut Kasiyun, upaya untuk mencapai perubahan perlu melibatkan berbagai unsur yang mempunyai tanggung jawab dan kemampuan sesuai dengan bidangnya. Upaya yang efektif tidak hanya dilakukan melalui paksaan, tetapi membutuhkan rangsangan, pembiasaan, dukungan lingkungan, dan keterlibatan pihak-pihak terkait. Pendapat tersebut memperlihatkan bahwa upaya merupakan proses yang dilaksanakan melalui tindakan terencana dan dukungan berbagai komponen untuk menghasilkan perubahan yang diharapkan.³⁹

2. Pengertian Adaptasi

³⁶ Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), 1250.

³⁷ Peter Salim Dan Yeni Salim, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Modern English Press, 2002), 1187.

³⁸ Fikriansyah, Upaya Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Al-Qur'an Pada Siswa Kelas VII SMP Negeri I Ulubelu Kecamatan Ulubelu Kabupaten Tanggamus, *JIT: Jurnal Ilmu Tarbiyah* Vol. 2 No. 1, 2023. 76

³⁹ Kasiyun, S. Upaya Meningkatkan Minat Baca Sebagai Sarana Untuk Mencerdaskan Bangsa. *Jurnal Pena Indonesia*, 1(1), (2015). 82. <https://doi.org/10.26740/jpi.v1n1.p79-95>

Adaptasi secara umum merupakan proses penyesuaian yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan.⁴⁰ Penyesuaian tersebut diperlukan agar individu atau organisasi dapat mempertahankan keberadaan, menjalankan fungsi, dan mencapai tujuan dalam kondisi yang mengalami perubahan. Adaptasi tidak selalu berarti mengubah seluruh sistem yang telah ada, tetapi dapat dilakukan dengan memperbaiki metode kerja, menambah kemampuan, dan menggunakan sarana baru yang lebih sesuai.

Dalam kehidupan organisasi, adaptasi terjadi ketika lingkungan, teknologi, kebutuhan masyarakat, atau pola komunikasi mengalami perubahan. Organisasi yang tidak mampu beradaptasi berpotensi mengalami kesulitan dalam menjalankan pelayanan karena cara kerja yang digunakan tidak lagi sesuai dengan kebutuhan publik. Sebaliknya, organisasi yang adaptif mampu mengenali perubahan, menentukan respons, mengembangkan kemampuan sumber daya manusia, dan memperbarui sistem kerja.

Setiawan, Djajadikerta, Haryanto, dan Wirawan menjelaskan bahwa keberlangsungan organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang siap mengikuti tuntutan perubahan lingkungan.⁴¹ Kemampuan beradaptasi terhadap teknologi dipengaruhi oleh kesiapan, sikap, norma lingkungan, dan literasi teknologi yang dimiliki oleh anggota organisasi.

⁴⁰ Dency Bernadeta Agapa, Mahasiswa Dogiyai di Yogyakarta: kajian tentang adaptasi dan relasi sosialnya, *Dimesia: Jurnal Kajian Sosiologi* Volume 12, Number 1, 2023 , 86

⁴¹ Suminta Simatupang, Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Perubahan Organisasi, *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, Volume 7 Nomor 4, 2024 , 14204

Temuan tersebut menunjukkan bahwa adaptasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya perangkat, tetapi juga oleh kemauan dan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi.

3. Pengertian Upaya Adaptif

Upaya adaptif merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, teknologi, kebutuhan masyarakat, dan tantangan organisasi. Istilah ini menggabungkan konsep upaya sebagai tindakan untuk mencapai tujuan dengan konsep adaptasi sebagai proses penyesuaian terhadap perubahan. Dengan demikian, upaya adaptif bukan hanya tindakan mempertahankan kegiatan yang telah ada, tetapi juga tindakan memperbarui cara kerja agar tetap relevan dan efektif.

Upaya adaptif dalam organisasi dilakukan dengan mengidentifikasi perubahan, menilai kebutuhan, menentukan strategi, dan melaksanakan pembaruan. Proses tersebut dapat melibatkan perubahan media komunikasi, peningkatan keterampilan pegawai, penyesuaian prosedur pelayanan, dan penggunaan teknologi. Upaya adaptif juga membutuhkan evaluasi agar organisasi mengetahui efektivitas tindakan yang telah dilakukan dan kelemahan yang masih perlu diperbaiki.

Dalam konteks teknologi, upaya adaptif berkaitan dengan kesiapan organisasi dan sumber daya manusianya untuk menerima serta menggunakan teknologi sebagai bagian dari pekerjaan. Literasi teknologi berpengaruh terhadap niat pegawai untuk beradaptasi dengan perubahan

penggunaan teknologi. Oleh karena itu, penyediaan perangkat digital perlu disertai dengan kemampuan teknis, pemahaman, dan kesediaan pegawai untuk menggunakannya.⁴²

Pada kegiatan kehumasan, upaya adaptif merupakan tindakan humas dalam menyesuaikan strategi komunikasi dengan perkembangan media dan kebiasaan masyarakat. Pienrasmi menjelaskan bahwa media sosial telah mengubah cara praktisi hubungan masyarakat menjalankan tugas komunikasi dengan publik. Perubahan tersebut menjadi tantangan bagi praktisi humas untuk meningkatkan kemampuan teknis dan manajerial agar pemanfaatan teknologi dapat mendukung hubungan antara organisasi dan masyarakat.⁴³

Upaya adaptif humas juga dapat dipahami sebagai kemampuan untuk menggabungkan pelayanan komunikasi konvensional dan digital. Pelayanan langsung tetap dibutuhkan oleh masyarakat tertentu, sedangkan pelayanan digital diperlukan untuk memberikan kemudahan akses, kecepatan informasi, dan jangkauan komunikasi yang lebih luas. Humas yang adaptif tidak langsung meninggalkan media lama, tetapi memilih dan mengintegrasikan media sesuai dengan karakteristik masyarakat.

C. Cyber Humas

1. Pengertian Cyber Humas (Cyber Public Relations)

⁴² A. Setiawan, H. Djajadikerta, H. Haryanto, and S. Wirawan, "Theory of Reasoned Action dan Literasi Teknologi terhadap Adaptasi Perubahan Teknologi," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 11, no. 1, , Aug. 2021.55 . <https://doi.org/10.21456/vol11iss1pp51-61>

⁴³ Pienrasmi, H. Pemanfaatan Social Media oleh Praktisi Public Relations di Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi*, 9(2), (2017). 202. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol9.iss2.art6>

Cyber humas atau cyber public relations merupakan kegiatan hubungan masyarakat yang dilaksanakan dengan memanfaatkan internet dan teknologi digital sebagai sarana komunikasi antara organisasi dan publiknya.⁴⁴ Istilah ini menunjukkan perkembangan praktik humas dari penggunaan media konvensional menuju media berbasis jaringan yang memungkinkan informasi disampaikan secara cepat dan luas. Cyber humas bukan sekadar memindahkan informasi ke internet, tetapi mencakup pengelolaan komunikasi, penyusunan pesan, pemantauan respons publik, dan pembangunan hubungan melalui media digital. Oleh karena itu, cyber humas menjadi bagian dari perkembangan praktik kehumasan pada era teknologi informasi.

Menurut Onggo, Cyber Public Relations merupakan strategi Public Relations yang memanfaatkan internet sebagai media utama dalam menyebarluaskan informasi dan membangun citra organisasi⁴⁵

Cyber humas dapat pula dipahami sebagai pelaksanaan fungsi-fungsi hubungan masyarakat melalui media baru, seperti website, media sosial, e-mail, aplikasi, dan portal daring.⁴⁶ Media tersebut memungkinkan organisasi menyampaikan informasi tanpa sepenuhnya bergantung pada media massa sebagai perantara. Organisasi dapat memproduksi, mengelola, dan menyebarkan pesan secara langsung kepada masyarakat.

⁴⁴ Peran Humas Digital (Cyber PR) dalam Membangun Branding Sekolah Berbasis Teknologi. (2026). Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan | E-ISSN : 3062-7788, 3(2), 597-601. <https://doi.org/10.62379/jimp.v3i2.2269>

⁴⁵ Sujanto, R. Y. Pengantar public relations di era 4.0: Teori, konsep dan praktik kasus terkini. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2021), 215

⁴⁶ Rini Kurnia Tambunan, Fungsi Humas Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan, Indo-MathEdu Intellectuals Journal, 7 (1), 2026, 1678-1689. <http://doi.org/10.54373/imeij.v7i1.5108>

Kondisi tersebut memberikan peluang bagi humas untuk mengendalikan ketepatan isi, waktu publikasi, dan bentuk penyajian informasi.

Muktiyo menjelaskan bahwa perkembangan teknologi informasi telah memengaruhi perkembangan praktik public relations di Indonesia, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Perubahan teknologi membuat ruang komunikasi organisasi semakin terbuka dan memungkinkan kegiatan humas dilakukan melalui berbagai saluran digital. Praktisi humas dituntut mengikuti perubahan tersebut agar komunikasi yang dibangun tetap sesuai dengan perkembangan masyarakat. Dengan demikian, cyber humas dapat dipandang sebagai bentuk penyesuaian kegiatan public relations terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut, cyber humas dapat disimpulkan sebagai pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat dengan memanfaatkan internet dan berbagai media digital untuk menyampaikan informasi, membangun interaksi, memahami tanggapan publik, dan memelihara hubungan antara organisasi dengan masyarakat. Cyber humas menekankan kecepatan, keterbukaan, keterhubungan, dan komunikasi dua arah. Pelaksanaannya harus tetap memperhatikan ketepatan informasi, etika komunikasi, kebutuhan publik, serta konsistensi pesan organisasi. Dengan demikian, keberhasilan cyber humas tidak hanya diukur dari banyaknya media digital yang digunakan, tetapi juga dari kualitas hubungan yang terbentuk melalui media tersebut.

2. Fungsi Cyber Humas

a. Fungsi penyampaian dan penyebarluasan informasi

Cyber humas berfungsi menyampaikan serta menyebarkan informasi organisasi kepada masyarakat melalui saluran digital. Informasi dapat berupa kebijakan, program, layanan, kegiatan, pengumuman, klarifikasi, dan edukasi yang dibutuhkan publik. Penggunaan media digital memungkinkan informasi disampaikan secara lebih cepat, luas, dan mudah diperbarui. Fungsi ini juga membantu organisasi menyediakan sumber informasi resmi yang dapat digunakan masyarakat untuk mengurangi kesalahpahaman.

b. Fungsi komunikasi dan hubungan dengan publik

Cyber humas berfungsi membangun komunikasi dan memelihara hubungan antara organisasi dengan publik. Melalui media digital, masyarakat dapat memberikan pertanyaan, komentar, kritik, saran, maupun tanggapan terhadap informasi organisasi. Komunikasi tidak lagi hanya berlangsung satu arah karena organisasi dapat memberikan respons secara langsung melalui media yang digunakan. Interaksi tersebut membantu organisasi memahami kebutuhan, harapan, dan penilaian masyarakat.

c. Fungsi pembentukan citra dan pengelolaan reputasi

Cyber humas berfungsi membangun citra dan memelihara reputasi organisasi melalui publikasi informasi yang akurat, terbuka, dan konsisten. Konten digital dapat memperkenalkan identitas, kinerja, nilai, serta kontribusi organisasi kepada masyarakat. Dewi, Tanjung,

dan Nadira menjelaskan bahwa komunikasi menjadi unsur yang sangat berpengaruh dalam kegiatan cyber public relations dan perlu dikelola secara maksimal untuk membantu menciptakan citra positif. Namun, pembentukan citra melalui media digital harus didasarkan pada kenyataan dan kinerja organisasi, bukan hanya pada penciptaan kesan yang bersifat semu.⁴⁷

3. Media Cyber Humas

a. Website

Website adalah salah satu koleksi dokumen HTML milik pribadi atau perusahaan yang berisi informasi dan berada dalam Web Server dan dapat diartikan sebagai kumpulan dari halaman situs yang terangkum dalam sebuah domain atau subdomain dan berada didalam World Wide Web (WWW).⁴⁸

Website merupakan salah satu media utama dalam pelaksanaan cyber humas karena berfungsi sebagai pusat informasi resmi organisasi. Melalui website, organisasi dapat menyajikan profil, visi dan misi, struktur organisasi, program, layanan, berita, pengumuman, laporan, dokumentasi, serta informasi lain yang dibutuhkan

⁴⁷ Dewi, M., Tanjung, S., & Nadira, S.). Optimization of cyber pr at private universities in yogyakarta. *Ajie (Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship)*, 4(2), 2019, 127, <https://journal.uui.ac.id/ajie/article/view/12499>

⁴⁸ Virna Miftahuljannah, Pengimplementasian Berbagai Web Berdasarkan Kebutuhan Pengguna dengan menggunakan Metode Systematic Literature Review, *INFOTECH journal* Vol. 9, No 2, 2023). 402

masyarakat. Informasi pada website dapat diakses tanpa dibatasi oleh tempat selama pengguna memiliki perangkat dan jaringan internet. Oleh karena itu, website membantu organisasi menyediakan informasi secara terbuka dan berkelanjutan.

Penggunaan website dalam kegiatan humas memberikan keleluasaan kepada organisasi untuk mengatur isi, bentuk, dan waktu penyampaian pesan. Berbeda dengan media massa yang memiliki kebijakan redaksional sendiri, website resmi dapat dikelola langsung oleh organisasi. Sari dan Yusuf menemukan bahwa fungsi kehumasan dapat dilaksanakan melalui publikasi media, penulisan berita, pengembangan website, pengelolaan tampilan web, dan hubungan dengan media. Temuan tersebut menunjukkan bahwa website bukan hanya sarana teknis, tetapi menjadi bagian dari pengelolaan komunikasi dan informasi organisasi.

Website yang digunakan sebagai media cyber humas perlu dikelola secara profesional dan diperbarui secara teratur. Informasi yang sudah tidak relevan, tampilan yang sulit digunakan, atau tautan yang tidak berfungsi dapat mengurangi kepercayaan pengguna. Website juga perlu menggunakan bahasa yang jelas, susunan menu yang mudah dipahami, serta tampilan yang dapat diakses melalui berbagai perangkat. Dalam situasi tertentu, website resmi dapat dipakai untuk menyampaikan pernyataan organisasi secara cepat sekaligus menjadi

rujukan utama untuk memperoleh informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

b. Media Sosial

Media sosial merupakan media cyber humas yang memungkinkan organisasi menyampaikan informasi dan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat.⁴⁹ Bentuk media sosial meliputi Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, dan platform lain yang memungkinkan pengguna membuat, membagikan, serta menanggapi konten.⁵⁰ Informasi melalui media sosial dapat dikemas dalam bentuk tulisan, gambar, infografis, rekaman suara, maupun video. Variasi tersebut membuat pesan lebih menarik dan dapat disesuaikan dengan karakteristik pengguna setiap platform.

Media sosial memiliki karakter yang interaktif, cepat, dan terbuka sehingga berbeda dari media komunikasi konvensional. Masyarakat dapat memberikan komentar, membagikan informasi, mengirim pesan, dan menyampaikan pendapat secara langsung. Bagi humas, interaksi tersebut dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui tanggapan serta kebutuhan masyarakat. Namun, keterbukaan media sosial juga menuntut humas memiliki prosedur respons yang jelas agar komentar, pertanyaan, kritik, dan informasi keliru dapat ditangani dengan tepat.

⁴⁹ Deis Rahmania, Peran Media Sosial Dalam Membangun Komunikasi Organisasi Yang Efektif, *Jurnal Ekonomi Revolusioner* Vol 8, No 6, Juni 2025, 179

⁵⁰ Suhairi, Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Pendorong Pemasaran Global Untuk Meningkatkan Produksi (Studi Kasus Media Sosial TikTok), *JNB : Jurnal Nusantara Berbakti* Vol. 1, No. 1 Januari 2023, 41

Prastya menjelaskan bahwa media baru dan media sosial telah mengubah praktik hubungan masyarakat, termasuk dalam pelaksanaan komunikasi ketika terjadi krisis. Kecepatan penyebaran informasi dapat meningkatkan ketidakpastian dan rumor sehingga praktisi humas perlu memasukkan penggunaan media baru serta media sosial ke dalam perencanaan komunikasinya. Dengan demikian, media sosial tidak cukup digunakan hanya untuk mengunggah dokumentasi kegiatan. Media sosial harus dikelola melalui perencanaan konten, pemantauan informasi, verifikasi pesan, interaksi dengan pengguna, dan evaluasi komunikasi.

D. Digitalisasi

1. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses pemanfaatan teknologi digital untuk mengubah cara kerja, pengelolaan informasi, dan penyelenggaraan berbagai aktivitas dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi.⁵¹ Digitalisasi menciptakan versi digital dari hal-hal analog atau fisik seperti dokumen kertas, gambar microfilm, foto, suara dan banyak ragamnya. Beberapa dampak positif dari media sosial sangatlah berguna bagi kehidupan dimasa sekarang. Dimana media sosial yang sudah ada

⁵¹ Ahmad Thoha Aziz, Penerapan Digitalisasi Pada Proses Pembelajaran Kursus Di Lkp Vision College, Jurnal Comm-Edu, Volume 6 Nomor 2, Mei 2023, 70

sangat bisa dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing dan sangat berguna apabila digunakan sebagaimana mestinya.⁵²

Digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat elektronik, tetapi juga mencakup perubahan proses bisnis, pola komunikasi, serta penyediaan layanan agar menjadi lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi menjadikan digitalisasi sebagai bagian penting dalam kehidupan masyarakat maupun organisasi.

Menurut Brennen dan Kreiss, digitalisasi adalah proses ketika berbagai aspek kehidupan sosial dan organisasi mengalami perubahan akibat penggunaan teknologi digital. Digitalisasi tidak sekadar mengubah dokumen menjadi bentuk elektronik, tetapi juga mengubah cara individu maupun organisasi bekerja, berinteraksi, dan memberikan pelayanan. Dengan demikian, digitalisasi merupakan proses transformasi yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas berbagai aktivitas.

Verhoef dkk. menjelaskan bahwa digitalisasi merupakan penggunaan teknologi digital untuk memperbaiki proses organisasi, menciptakan nilai baru, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna layanan. Melalui digitalisasi, organisasi mampu meningkatkan produktivitas sekaligus mempercepat proses penyampaian informasi kepada masyarakat. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki peran strategis dalam mendukung perkembangan organisasi modern. (Verhoef et al., 2021, *Journal of Business Research*).

⁵² Kurhayati, Yeti Rohayati Dan Bambang Sucipto, Kebijakan Public Diera Digitalisasi (Samatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2020), 10.

Menurut Gobble, digitalisasi merupakan bagian dari perkembangan revolusi industri yang mendorong organisasi melakukan inovasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Digitalisasi tidak hanya berorientasi pada penggunaan perangkat digital, tetapi juga pada perubahan budaya kerja, proses pelayanan, dan pengambilan keputusan yang berbasis data. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing organisasi di era modern. (Gobble, 2018, *Research-Technology Management*).

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, digitalisasi dapat disimpulkan sebagai proses transformasi dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi digital melalui pemanfaatan perangkat, jaringan internet, dan sistem informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, serta kemudahan akses informasi. Digitalisasi tidak hanya menghasilkan perubahan teknologi, tetapi juga perubahan pola kerja, budaya organisasi, dan cara organisasi berinteraksi dengan masyarakat.

2. Tujuan Digitalisasi

- a. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan melalui pemanfaatan teknologi digital sehingga proses kerja dapat diselesaikan lebih cepat, tepat, dan sistematis.⁵³

⁵³ Anisa Nur Suci Rahmadani, Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Mahasiswa, *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial* Volume 12 No 2 2026, 1

- b. Mempermudah akses terhadap informasi dan pelayanan sehingga masyarakat maupun pengguna layanan dapat memperoleh informasi secara mudah, cepat, dan akurat tanpa dibatasi ruang dan waktu.
 - c. Mendorong inovasi, transparansi, dan peningkatan kualitas pelayanan melalui penggunaan sistem digital yang mampu mendukung pengelolaan data, komunikasi, serta pengambilan keputusan secara lebih optimal.
3. Manfaat Digitalisasi
- a. Meningkatkan kecepatan penyampaian informasi, efisiensi waktu, serta mengurangi penggunaan dokumen berbasis kertas sehingga kegiatan organisasi menjadi lebih efektif.
 - b. Mempermudah pengelolaan, penyimpanan, pencarian, dan distribusi data maupun dokumen sehingga informasi dapat diakses dengan lebih cepat dan aman.
 - c. Memperluas jangkauan komunikasi serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan berbagai media dan platform digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

4. Karakteristik Digitalisasi

Digitalisasi memiliki karakteristik berupa penggunaan teknologi digital sebagai dasar dalam menjalankan berbagai aktivitas organisasi. Seluruh proses pengelolaan data, komunikasi, maupun pelayanan memanfaatkan perangkat digital yang saling terhubung melalui jaringan

internet. Karakteristik ini memungkinkan informasi diproses secara lebih cepat dibandingkan sistem konvensional.

Karakteristik berikutnya adalah integrasi informasi. Digitalisasi memungkinkan berbagai data tersimpan dalam satu sistem yang saling terhubung sehingga memudahkan proses pencarian, pengolahan, penyimpanan, dan distribusi informasi. Integrasi tersebut juga membantu mengurangi duplikasi data dan meningkatkan akurasi informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan.

Karakteristik lainnya adalah fleksibilitas dan aksesibilitas. Sistem digital memungkinkan pengguna mengakses informasi dari berbagai lokasi dan perangkat selama tersedia jaringan internet. Fleksibilitas tersebut mendukung pelaksanaan kegiatan secara lebih efektif karena tidak lagi bergantung pada ruang dan waktu sebagaimana sistem konvensional.

Karakteristik terakhir adalah adanya pembaruan informasi secara berkelanjutan. Sistem digital memungkinkan informasi diperbarui secara cepat sesuai kebutuhan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang terbaru. Selain itu, digitalisasi juga mendorong munculnya inovasi yang terus berkembang seiring kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

E. Teori Citra (*Image Theory*)

1. Pengertian Citra

Menurut Oliver Citra merupakan gambaran atau kesan yang terbentuk di benak masyarakat terhadap suatu lembaga. Citra tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses panjang yang dipengaruhi oleh pengalaman, informasi, serta komunikasi yang diterima publik. Dalam konteks lembaga peradilan, citra menjadi indikator penting tingkat kepercayaan masyarakat.⁵⁴

Menurut Kotler, citra adalah totalitas dari keyakinan, gambaran, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Untuk memperkuat citra, pesan harus difokuskan pada keunggulan utama dan posisi produk, serta memiliki kekuatan emosional untuk mempengaruhi perasaan pembeli. Namun, penting untuk dicatat bahwa citra dapat berubah menjadi buruk jika tidak didukung oleh realitas yang sesungguhnya. Citra juga dapat dipahami sebagai representasi dan persepsi khalayak terhadap individu, kelompok, atau lembaga yang terkait dengan aktivitasnya dalam masyarakat.⁵⁵

Menurut Frank Jefkins, citra adalah kesan yang diperoleh seseorang mengenai sesuatu berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya⁵⁶. Artinya, citra bersumber dari apa yang dilihat, dirasakan, dan dipahami oleh masyarakat tentang suatu lembaga. Jika informasi yang diterima positif, maka citra yang terbentuk juga akan positif.

⁵⁴ Oliver, Sandra, Strategi Public Relations. (Esensi. Jakarta, 2007), 50

⁵⁵ Dr Anang Anas Azhar, Komunikasi Politik Untuk Pencitraan Konsep, Strategi Dan Pencitraan Politik, ed. Surya Adi Sahfutra, 1st ed. (Medan: Perdana Publishing, 2017).

⁵⁶ Budi Gautama Siregar, Memaksimalkan Citra Perusahaan Melalui Implementasi Corporate Social Responsibility, At-Tijarah Volume 2, No. 1, Januari-Juni 2016, 33

Citra juga erat kaitannya dengan persepsi publik. Persepsi masyarakat terhadap pengadilan sangat dipengaruhi oleh cara lembaga tersebut menyampaikan informasi, memberikan pelayanan, serta merespons isu yang berkembang. Humas menjadi aktor utama dalam membentuk persepsi tersebut.

Dalam lembaga negara, citra memiliki posisi strategis karena menyangkut legitimasi sosial. Pengadilan yang memiliki citra baik akan lebih dipercaya dalam menjalankan fungsi penegakan hukum. Sebaliknya, citra negatif akan melemahkan wibawa lembaga.

Dengan demikian, citra merupakan aset tidak berwujud yang sangat menentukan posisi pengadilan di mata masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan citra melalui humas menjadi kebutuhan strategis yang tidak dapat diabaikan.

2. Jenis-Jenis Citra

Citra terbagi ke dalam beberapa jenis, salah satunya adalah citra bayangan (*mirror image*)⁵⁷, yaitu citra yang diyakini oleh pihak internal lembaga tentang bagaimana pandangan masyarakat terhadap mereka.

⁵⁷ Soleh Soemirat & Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Publik Relations*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 117

Citra ini sering kali tidak sama dengan citra yang sebenarnya di mata publik.⁵⁸

Jenis berikutnya adalah citra yang berlaku (*current image*), yaitu citra yang benar-benar melekat dalam benak masyarakat terhadap suatu lembaga. Citra inilah yang paling menentukan tingkat kepercayaan publik terhadap pengadilan.⁵⁹

Terdapat pula citra yang diharapkan (*wish image*), yaitu citra ideal yang ingin diwujudkan oleh lembaga. Dalam konteks pengadilan, citra yang diharapkan adalah sebagai lembaga yang adil, bersih, dan profesional.

Selain itu, dikenal juga **citra perusahaan (corporate image)**, yang merupakan gambaran menyeluruh tentang lembaga di mata masyarakat. Corporate image pengadilan terbentuk dari pelayanan, putusan, komunikasi publik, serta perilaku aparturnya.

Pemahaman tentang jenis-jenis citra ini penting bagi humas pengadilan agar mampu menyusun strategi komunikasi yang tepat antara kondisi ideal dan realitas yang dihadapi.

3. Proses Pembentukan Citra

⁵⁸ Sonya Aprillia Savitri, Pengaruh Citra, Kredibilitas dan Kemampuan Komunikasi Beauty Vlogger Terhadap Keputusan Pembelian Produk Make-Up Maybelline (Studi Kasus Tasya Farasya), Prologia EISSN 2598-0777 Vol. 3, No. 1, Juli 2019, 269

⁵⁹ Nabila Annisa Siregar, Strategi Komunikasi Bisnis Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Program Corporate Social Responsibility, JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, 8(3), 2023 2626

Citra terbentuk melalui tahapan stimulus, persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap.⁶⁰ Informasi yang diterima masyarakat menjadi stimulus awal dalam membentuk persepsi tentang pengadilan.⁶¹ Informasi ini bisa berasal dari media, pengalaman pribadi, atau komunikasi resmi dari humas.⁶²

Persepsi yang terbentuk kemudian diolah menjadi pengetahuan atau pemahaman (kognisi). Jika masyarakat memahami fungsi dan kinerja pengadilan dengan baik, maka sikap yang muncul cenderung positif.

Motivasi masyarakat dalam menilai pengadilan juga dipengaruhi oleh kepentingan pribadi, pengalaman berperkara, dan intensitas interaksi dengan lembaga. Semakin intens komunikasi yang baik, semakin kuat citra positif yang terbentuk.

Sikap yang muncul dari proses tersebut akan menentukan apakah masyarakat percaya, ragu, atau bahkan menolak pengadilan sebagai lembaga penegak hukum. Sikap ini kemudian memengaruhi opini publik secara luas.

Oleh karena itu, humas memiliki posisi strategis dalam mengelola seluruh tahapan pembentukan citra tersebut melalui komunikasi yang terencana.

⁶⁰ Herrisya Puja Meidina, Pembentukan Citra Sebagai Penunjang Pembangunan Zona Integritas (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang), Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan Vol. 25 No. 2 Oktober 2021, 126

⁶¹ Siska Yustika, Dampak Membangun Citra Sekolah Dalam Meningkatkan Penerimaan Peserta Didik Baru, Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Akuntansi (JEBISMA) Vol. 2 No. 2 Desember 2024, 3

⁶² Santi Susanti, Komunikasi Antarpribadi Sebagai Pembentuk Citra Pustakawan Di Bapusipda Jawa Barat, Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan, Vol 3, No. 1, 2015, 124

4. Citra dan Kepercayaan Publik

Citra dan kepercayaan publik memiliki hubungan yang sangat erat.⁶³ Citra positif akan melahirkan kepercayaan, sedangkan citra negatif akan melahirkan kecurigaan dan ketidakpercayaan.⁶⁴ Dalam lembaga peradilan, kepercayaan publik menjadi fondasi utama legitimasi hukum.

Kepercayaan publik tidak hanya dibangun dari hasil putusan, tetapi juga dari keterbukaan informasi dan sikap komunikatif lembaga. Humas berperan besar dalam menjembatani kepentingan tersebut.⁶⁵

Ketika pengadilan mampu menampilkan citra yang adil, jujur, dan transparan, maka masyarakat akan lebih mudah menerima setiap putusan hukum yang dikeluarkan. Sebaliknya, jika citra pengadilan tercoreng, maka putusan yang adil sekalipun akan tetap dipersoalkan.

Dengan demikian, pengelolaan citra bukan sekadar kepentingan reputasi, tetapi juga menyangkut stabilitas kepercayaan publik terhadap sistem hukum.

5. Relevansi Teori Citra dengan Penelitian

Teori citra sangat relevan dalam penelitian ini karena fokus penelitian adalah meningkatkan marwah pengadilan. Marwah pada hakikatnya merupakan bentuk citra yang memiliki dimensi moral dan sosial. Peran humas dalam membentuk citra pengadilan menjadi inti dari penelitian

⁶³ Solihin, Tanggung Jawab Digital Perusahaan di Indonesia : Sebuah Tinjauan Konseptual, Medkom: Jurnal Media dan Komunikasi Volume 3 Nomor 2 (2023), 87

⁶⁴ Ribut Priadi, dkk. Akademisi Mengulas Polda Sumut, (Sumatera Utara: UMSU Press, 2024), 6

⁶⁵ Muchammad Machrus Zaman, PESANTRENOFOBIA SEBAGAI FENOMENA SOSIAL (Antara Ketakutan, Misinformasi, dan Krisis Kepercayaan), Jurnal Studi Pesantren, Volume 6, Nomor 1, Januari 2026, 125

ini. Bagaimana humas membangun persepsi publik, mengelola informasi, dan merespons isu merupakan bagian dari proses pembentukan citra.

Melalui teori citra, peneliti dapat menganalisis bagaimana persepsi masyarakat terhadap PN Curup terbentuk dan bagaimana humas berkontribusi di dalamnya. Oleh karena itu, teori citra menjadi landasan penting dalam memahami hubungan antara komunikasi humas dan marwah pengadilan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan citra lembaga di era digital. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali proses penyesuaian, strategi komunikasi, pemanfaatan media digital, serta dinamika kegiatan kehumasan secara alami sesuai dengan kondisi di lapangan.

Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan mendalam mengenai bentuk-bentuk upaya adaptif humas, penggunaan media digital, faktor pendukung dan penghambat, serta kontribusinya dalam meningkatkan citra lembaga. Data penelitian berupa kata-kata, tindakan, pengalaman informan, aktivitas digital, dan dokumen yang relevan sehingga analisis lebih menekankan pada proses dan makna.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Pengadilan Negeri Kelas 1B Curup, yang berada di Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Pengadilan Negeri Kelas 1B Curup merupakan lembaga peradilan utama di wilayah tersebut yang memiliki peran strategis dalam pelayanan hukum kepada masyarakat.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian meliputi staf atau petugas Humas Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B Ibu Riza Umami, S.H., pimpinan pengadilan Bapak Surtiyono, S.H., M.H., pegawai yang berkaitan dengan pelayanan informasi publik, serta masyarakat yang menjadi penerima informasi dan pengguna layanan Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B. Subjek tersebut dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam proses komunikasi publik dan dapat memberikan data yang relevan mengenai peranan humas dalam membangun citra, kepercayaan, dan marwah pengadilan.

Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dengan fokus penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih relevan, mendalam, dan sesuai dengan tujuan penelitian.⁶⁶

D. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan citra lembaga di era digital. Upaya adaptif yang dimaksud mencakup proses penyesuaian strategi komunikasi, pemanfaatan teknologi digital, pengelolaan informasi publik, serta pengembangan media komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Objek penelitian juga mencakup pengelolaan website, media sosial, media center, publikasi digital, pelayanan informasi secara elektronik,

⁶⁶ Muh. Khusnul Himam, TEKNIK PEMILIHAN INFORMAN DALAM PENELITIAN KUALITATIF: STRATEGI DAN IMPLEMENTASI, *Pediaqu : Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, Vol. 5, No. 2 April 2026, 1688

penyusunan konten, respons terhadap kebutuhan masyarakat, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan cyber humas dan digitalisasi kegiatan kehumasan.

E. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan petugas humas, pimpinan pengadilan, pegawai pengelola informasi dan media digital, serta masyarakat yang pernah mengakses informasi atau menggunakan layanan digital Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Data primer juga diperoleh melalui observasi terhadap kegiatan kehumasan dan pengelolaan media digital.

Data sekunder diperoleh dari profil lembaga, laporan kegiatan humas, standar operasional pelayanan informasi, siaran pers, dokumentasi kegiatan, arsip pemberitaan, serta konten yang dipublikasikan melalui website dan media sosial resmi. Data sekunder juga dapat diperoleh dari peraturan, pedoman, buku, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan humas, cyber humas, digitalisasi, keterbukaan informasi publik, dan citra lembaga.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan

dengan cara mengamati secara langsung aktivitas humas dalam menjalankan tugas dan fungsinya di lingkungan Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B.⁶⁷

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada petugas humas, pimpinan pengadilan, pegawai pengelola informasi dan media digital, serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan informasi. Wawancara bertujuan menggali bentuk upaya adaptif humas, alasan penggunaan media digital, strategi penyampaian informasi, kendala teknis dan nonteknis, serta penilaian masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Wawancara juga digunakan untuk mengetahui kontribusi kegiatan digital humas terhadap keterbukaan, kepercayaan, dan citra lembaga.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto kegiatan, laporan kehumasan, siaran pers, arsip pemberitaan, standar pelayanan, tangkapan layar website, unggahan media sosial, video, infografis, dan dokumen lain yang relevan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi sekaligus memeriksa kesesuaian data hasil observasi dan wawancara. Data dokumentasi juga membantu peneliti mengetahui perkembangan, keteraturan, dan bentuk informasi digital yang dipublikasikan

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif model interaktif. Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif merupakan proses yang berlangsung secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai. Analisis data dilakukan

⁶⁷ Moleong Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 6

secara interaktif melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengabstraksikan data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Miles dan Huberman, reduksi data bertujuan untuk mempertajam, menggolongkan, mengarahkan, serta memisahkan data yang tidak relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan memilah data yang berkaitan dengan upaya adaptif humas, bentuk kegiatan kehumasan, penggunaan media digital, strategi komunikasi, pelayanan informasi publik, serta upaya meningkatkan citra lembaga di era digital.

Tahap kedua adalah penyajian data atau data display. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks sederhana agar memudahkan peneliti dalam memahami pola, hubungan, dan kecenderungan yang ditemukan dalam data penelitian. Menurut Sugiyono, penyajian data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menyusun informasi secara sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam memahami temuan dan melakukan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi disusun secara tematis berdasarkan rumusan masalah, terutama mengenai bentuk upaya adaptif humas, pemanfaatan website dan media sosial, pelayanan informasi digital, faktor pendukung dan penghambat, serta kontribusi kegiatan humas terhadap citra lembaga.

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diperoleh masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila belum didukung oleh bukti yang kuat dan konsisten. Menurut Moleong, penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif harus didasarkan pada temuan data yang valid, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, kesimpulan dalam penelitian ini diambil setelah dilakukan pemeriksaan kembali terhadap data melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Dalam proses analisis data, peneliti mengkaji upaya adaptif humas dalam menyesuaikan kegiatan komunikasi dengan perkembangan teknologi digital. Analisis dilakukan terhadap pemanfaatan website, media sosial, media center, publikasi digital, pelayanan informasi elektronik, serta saluran komunikasi daring lainnya. Peneliti juga menganalisis kemampuan humas dalam menyampaikan informasi secara cepat, akurat, terbuka, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, proses analisis data juga memperhatikan kebiasaan masyarakat dalam mengakses informasi, tingkat literasi digital, pilihan media komunikasi, serta tanggapan masyarakat terhadap informasi yang dipublikasikan. Aspek tersebut dipertimbangkan karena kemampuan dan kebiasaan masyarakat dalam menggunakan teknologi dapat memengaruhi penerimaan terhadap informasi lembaga. Dengan demikian, keberhasilan upaya adaptif humas tidak hanya dinilai dari jumlah publikasi yang dilakukan, tetapi juga dari ketepatan media, keterjangkauan informasi,

kualitas komunikasi, respons terhadap kebutuhan masyarakat, serta kontribusinya dalam meningkatkan citra lembaga di era digital.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Pengadilan Negeri Curup

Pengadilan Negeri Curup merupakan salah satu lembaga peradilan umum yang berada di bawah lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia. Secara kelembagaan, Pengadilan Negeri Curup memiliki kedudukan sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman pada tingkat pertama yang bertugas menerima, memeriksa, mengadili, dan menyelesaikan perkara yang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.⁶⁸ Keberadaan Pengadilan Negeri Curup menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan hukum bagi masyarakat di Kabupaten Rejang Lebong dan wilayah sekitarnya.

Sebagai lembaga peradilan tingkat pertama, Pengadilan Negeri Curup memiliki peran strategis dalam memberikan akses keadilan kepada masyarakat. Pengadilan ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyelesaian perkara, tetapi juga sebagai lembaga negara yang bertanggung jawab menjaga kepercayaan publik terhadap hukum. Oleh karena itu, setiap pelayanan yang diberikan harus mencerminkan prinsip keadilan, keterbukaan, profesionalitas, dan akuntabilitas. Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar penting dalam menjaga marwah pengadilan sebagai lembaga penegak hukum.

⁶⁸ Dokumentasi File Profil Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B

Dalam perkembangannya, Pengadilan Negeri Curup terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan sistem peradilan modern. Perubahan tersebut dapat dilihat dari peningkatan pelayanan informasi, pemanfaatan media digital, serta keterbukaan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi hukum. Hal ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Curup tidak hanya menjalankan fungsi yudisial, tetapi juga memiliki tanggung jawab komunikasi publik melalui peran kehumasan.

Pengadilan Negeri Curup termasuk dalam wilayah yuridiksi Pengadilan Tinggi Bengkulu. Berdasarkan data wilayah yuridiksi Pengadilan Tinggi Bengkulu, Pengadilan Negeri Curup merupakan pengadilan kelas I B yang berlokasi di Kabupaten Rejang Lebong, dengan alamat di Jalan Basuki Rahmat Nomor 15, Curup, Rejang Lebong, Bengkulu 39112.⁶⁹

Dengan demikian, Pengadilan Negeri Curup memiliki posisi penting sebagai lembaga peradilan yang melayani kebutuhan hukum masyarakat di daerah. Keberadaan lembaga ini menjadi sarana bagi masyarakat untuk memperoleh keadilan melalui proses hukum yang resmi. Dalam konteks penelitian ini, sejarah dan keberadaan Pengadilan Negeri Curup menjadi dasar untuk memahami bagaimana peranan humas diperlukan dalam meningkatkan marwah, citra, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

⁶⁹ Dokumentasi File Profil Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B

2. Letak Geografis

Pengadilan Negeri Curup terletak di Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Secara administratif, lokasi Pengadilan Negeri Curup berada di wilayah Kecamatan Curup, yaitu pusat kegiatan pemerintahan, pelayanan publik, dan aktivitas masyarakat di Kabupaten Rejang Lebong. Letak ini menjadikan Pengadilan Negeri Curup mudah dijangkau oleh masyarakat yang membutuhkan layanan hukum.

Alamat Pengadilan Negeri Curup berada di Jalan Basuki Rahmat Nomor 15, Curup, Rejang Lebong, Bengkulu 39112.⁷⁰ Lokasi tersebut juga tercatat dalam data wilayah yuridiksi Pengadilan Tinggi Bengkulu sebagai alamat resmi Pengadilan Negeri Curup Kelas I B. Selain itu, Pengadilan Negeri Curup juga memiliki nomor telepon layanan yaitu (0732) 21209.

Letak geografis yang berada di pusat wilayah Curup memberikan keuntungan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pengadilan.⁷¹ Masyarakat yang hendak mengurus perkara, meminta informasi, mengikuti persidangan, atau memperoleh pelayanan administrasi dapat menjangkau kantor pengadilan dengan lebih mudah. Kondisi ini menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Negeri Curup.

Selain berfungsi sebagai tempat penyelesaian perkara, lokasi Pengadilan Negeri Curup juga menjadi pusat pelayanan informasi hukum

⁷⁰ <https://www.pn-curup.go.id/daftar-informasi-publik>

⁷¹ Dokumentasi File Profil Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B

bagi masyarakat. Keberadaan humas di lingkungan pengadilan memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memperoleh informasi yang benar, jelas, dan sesuai dengan prosedur. Oleh karena itu, letak geografis yang strategis harus didukung dengan pelayanan komunikasi publik yang baik agar masyarakat merasa terbantu ketika berhubungan dengan lembaga peradilan.

Dalam penelitian ini, letak geografis Pengadilan Negeri Curup menjadi bagian penting untuk menggambarkan kondisi lokasi penelitian. Lokasi yang mudah dijangkau memberikan peluang bagi peneliti untuk melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat menggambarkan keadaan sebenarnya mengenai peranan humas dalam meningkatkan marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas I B di Kabupaten Rejang Lebong.

3. Visi dan Misi Pengadilan Negeri Curup

Visi Pengadilan Negeri Curup adalah:

“Terwujudnya Pengadilan Negeri Curup yang Agung.”⁷²

Adapun misi Pengadilan Negeri Curup adalah sebagai berikut:

- a Menjaga kemandirian Pengadilan Negeri Curup;
- b Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan;
- c Meningkatkan kualitas kepemimpinan Pengadilan Negeri Curup;

⁷² Dokumentasi File Profil Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B

d Meningkatkan kredibilitas dan transparansi Pengadilan Negeri Curup.

73

4. Struktur Kepengurusan Pengadilan Negeri Curup 2026

Tabel 4.1 Tabel Struktur Organisasi⁷⁴

No.	Jabatan/Bagian	Nama
1	Ketua	Surtiyono, S.H., M.H.
2	Wakil Ketua	Dr. Daniel Ronald, S.H., M.Hum.
3	Hakim	Saharudin Ramanda, S.H.
4	Hakim	Shelly Noveriyati S, S.H.
5	Hakim	Sandro C. S., S.H.
6	Hakim	Sheilla Korita, S.H.
7	Hakim	Rini Ayu Lestari, S.H.
8	Hakim	M. Akbar Hanafi, S.H.
9	Hakim	Esther V.S., S.H.
10	Hakim	Taufiqurrahman, S.H.
11	Hakim	Farrah Y.A., S.H.
12	Hakim	Ghalib G.G., S.H.
13	Panitera	Helni Aryadi, S.H., M.H.
14	Sekretaris	Sri Siska Yanti, S.Sos., M.Si.
15	Panitera Pengganti	Margiyati, S.H.
16	Panitera Pengganti	Rika Usila, S.H., M.H.
17	Panitera Pengganti	Puspita Dewi, S.H.
18	Panitera Pengganti	Yeyen Kurniadi, S.H.
19	Panitera Pengganti	David Kurniawan, S.H.
20	Panitera Pengganti	Melly Triana, S.P., M.H.
21	Juru Sita	Yuslaini, S.H.

⁷³ <https://www.pn-curup.go.id/visi-dan-misi>

⁷⁴ Dokumentasi dari File Bagian Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Curup kelas 1B Tahun 2026

No.	Jabatan/Bagian	Nama
22	Juru Sita	Ria Margaretha, S.H.
23	Juru Sita	Fitriani, S.H.
24	Pranata Peradilan	Tidak terbaca jelas pada gambar
25	Panitera Muda Pidana	Endang, S.H.
26	Staf Panitera Muda Pidana	Uci Fifatria Nopiza, S.H.
27	Staf Panitera Muda Pidana	Ahamad Yolandip, A.Md.
28	Staf Panitera Muda Pidana	Lista Oktavira, A.Md.A.B.
29	Panitera Muda Hukum	Riza Umami, S.H., M.H.
30	Staf Panitera Muda Hukum	Shafina A. N., S.H.
31	Panitera Muda Perdata	Fiko Juanda P., S.H.
32	Staf Panitera Muda Perdata	Dirton Pernadi S., A.Md.
33	Kasubbag Umum dan Keuangan	Yani Nurul F., S.H.
34	Staf Umum dan Keuangan	Ovelia Soemantry, S.Ak.
35	Staf Umum dan Keuangan	Najmi Agustian, S.H.
36	Staf Umum dan Keuangan	Elta Herima Putri, S.T.
37	Staf Umum dan Keuangan	Andrian Pratama A.Am.Ak.
38	Staf Umum dan Keuangan	Dwiya Yana Darism Putra, S.Sos.
39	Staf Umum dan Keuangan	Salman Alfarisi
40	Staf Umum dan Keuangan	Ramdani, A.Md.Kom
41	Kasubbag Kepegawaian dan Ortala	Rian Robsen, S.H.
42	Staf Kepegawaian dan Ortala	Vivivinda Astuti, S.H., M.H.
43	Staf Kepegawaian dan Ortala	Andri Pranata
44	Staf Kepegawaian dan Ortala	Rizki Budia Suci, S.T.
45	Kasubbag PTIP	Witri Rossanti, S.T.

No.	Jabatan/Bagian	Nama
46	Staf PTIP	Rachmad Hidayat, S.Kom., M.CIO
47	Staf PTIP	Robi Yanto, S.E.
48	Staf PTIP	Syarifudin

Struktur organisasi Pengadilan Negeri Curup Tahun 2026 terdiri atas Ketua, Wakil Ketua, para Hakim, Panitera, dan Sekretaris. Ketua Pengadilan Negeri Curup dijabat oleh Surtiyono, S.H., M.H., sedangkan Wakil Ketua dijabat oleh Dr. Daniel Ronald, S.H., M.Hum. Dalam pelaksanaan tugas yudisial, Ketua dan Wakil Ketua didukung oleh sejumlah hakim yang bertugas menjalankan fungsi peradilan.

Pada bidang kepaniteraan, jabatan Panitera dipegang oleh Helni Aryadi yang membawahi Panitera Pengganti, Juru Sita, Pranata Peradilan, Panitera Muda Pidana, Panitera Muda Hukum, dan Panitera Muda Perdata beserta staf masing-masing. Sementara itu, pada bidang kesekretariatan, jabatan Sekretaris dipegang oleh Sri Siska Yanti, S.Sos., M.Si. yang membawahi Kasubbag Umum dan Keuangan, Kasubbag Kepegawaian dan Ortala, serta Kasubbag PTIP berikut stafnya⁷⁵.

5. Tugas dan Pokok Pengadilan Negeri Curup

Tugas pokok Pengadilan Negeri Curup adalah menerima, memeriksa, mengadili, memutus, dan menyelesaikan perkara yang diajukan kepadanya. Tugas tersebut merupakan bagian dari fungsi utama pengadilan sebagai lembaga penegak hukum. Dalam hal ini, Pengadilan

⁷⁵ Dokumentasi dari Bagian Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Curup kelas 1B Tahun 2026

Negeri Curup bertanggung jawab untuk menyelesaikan perkara secara adil, objektif, dan berdasarkan hukum yang berlaku.

Secara khusus, tugas dan kewenangan Pengadilan Negeri diatur dalam **Pasal 50 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum**⁷⁶. Pasal tersebut menyatakan bahwa Pengadilan Negeri bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama. Dengan demikian, Pengadilan Negeri Curup memiliki kewenangan dalam menangani perkara pidana maupun perkara perdata yang berada dalam wilayah hukumnya.

Selain menjalankan tugas pokok dalam memeriksa dan menyelesaikan perkara, Pengadilan Negeri Curup juga memiliki fungsi pelayanan hukum kepada masyarakat. Fungsi ini terlihat dari perannya dalam memberikan kepastian hukum, perlindungan hukum, serta akses keadilan bagi masyarakat yang membutuhkan penyelesaian perkara. Pelayanan hukum yang diberikan harus dilaksanakan secara profesional, transparan, dan tidak diskriminatif.

Pengadilan Negeri Curup juga memiliki kewenangan untuk memberikan keterangan, pertimbangan, dan nasihat hukum kepada instansi pemerintah di daerah apabila diminta. Ketentuan ini diatur dalam **Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum**, yang menyatakan bahwa pengadilan dapat

⁷⁶ Francois Geny Ritonga, DINAMIKA KOMPETENSI PENGADILAN DALAM MENGADILI SENGKETA PERTANAHAN ANTARA PERADILAN UMUM DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA, *Honeste Vivere Journal*, Volume 35 Issue 2, 2025, 230-245

memberikan keterangan, pertimbangan, dan nasihat tentang hukum kepada instansi pemerintah di daerahnya apabila diminta.⁷⁷ Fungsi ini menunjukkan bahwa pengadilan tidak hanya berperan dalam proses persidangan, tetapi juga dapat memberikan kontribusi hukum kepada pemerintah daerah sesuai ketentuan perundang-undangan.

Pengadilan Negeri Curup juga dapat diberikan tugas dan kewenangan lain berdasarkan undang-undang. Hal ini menunjukkan bahwa tugas pengadilan tidak hanya terbatas pada penyelesaian perkara pidana dan perdata, tetapi juga dapat mencakup tugas lain yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Ketentuan ini terdapat dalam **Pasal 52 ayat (2) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum**,⁷⁸ yang menyebutkan bahwa selain tugas dan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 dan Pasal 51, pengadilan dapat disertai tugas dan kewenangan lain oleh atau berdasarkan undang-undang.

Kewenangan lain tersebut dapat berkaitan dengan administrasi peradilan, pelayanan informasi, keterbukaan publik, serta pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan. Dalam pelaksanaannya, kewenangan tersebut harus tetap berpedoman pada prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalitas. Oleh karena itu, Pengadilan Negeri Curup perlu menjalankan seluruh tugas dan

⁷⁷ Agus Priambodo, IMPLEMENTASI SURAT KEPUTUSAN DIREKTORAT JENDRAL PERADILAN UMUM NOMOR: 44/DJU/SK/HM023/2/2019 DALAM PEMBERIAN SURAT KETERANGAN MELALUI APLIKASI ERATERANG DI PENGADILAN NEGERI SINGARAJA KELAS I B, Kertha Widya Jurnal Hukum Vol. 13 No. 1 Agustus 2025, 28-48

⁷⁸ <https://pn-padangpanjang.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi-pengadilan/>

kewenangannya secara bertanggung jawab agar mampu menjaga kepercayaan masyarakat.

Tugas pokok dan fungsi Pengadilan Negeri Curup memiliki hubungan erat dengan penelitian ini karena berkaitan langsung dengan marwah lembaga peradilan. Marwah pengadilan tidak hanya ditentukan oleh putusan yang dihasilkan, tetapi juga oleh cara lembaga menjalankan tugas, memberikan pelayanan, serta menyampaikan informasi kepada masyarakat. Oleh sebab itu, pelaksanaan tugas dan fungsi pengadilan yang baik akan berdampak pada meningkatnya citra dan kepercayaan publik.

Dalam konteks penelitian tentang peranan humas, tugas pokok dan fungsi Pengadilan Negeri Curup menjadi dasar penting untuk memahami posisi humas dalam lembaga peradilan. Humas berperan membantu pengadilan menyampaikan informasi resmi, menjelaskan pelayanan hukum, membangun citra lembaga, serta menjaga komunikasi dengan masyarakat. Dengan demikian, keberadaan humas menjadi bagian pendukung dalam mewujudkan Pengadilan Negeri Curup yang transparan, berwibawa, dan dipercaya oleh masyarakat.

6. Tugas Pokok Humas Pengadilan Negeri Curup

a Menyampaikan Informasi Resmi Pengadilan kepada Masyarakat

Humas Pengadilan Negeri Curup memiliki tugas pokok sebagai penyampai informasi resmi lembaga kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan dapat berupa pelayanan pengadilan, jadwal

kegiatan, prosedur administrasi perkara, layanan informasi publik, serta berbagai kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan hukum.⁷⁹ Tugas ini penting karena masyarakat membutuhkan informasi yang jelas, benar, dan mudah dipahami ketika berhubungan dengan pengadilan.

Dalam menjalankan tugas tersebut, humas harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan bersumber dari lembaga resmi dan tidak menimbulkan kesalahpahaman di tengah masyarakat. Informasi pengadilan harus disampaikan secara akurat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, humas berperan sebagai penghubung antara Pengadilan Negeri Curup dengan masyarakat pencari keadilan.⁸⁰

b Memberikan Pelayanan Informasi Publik

Humas Pengadilan Negeri Curup juga bertugas memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Pelayanan informasi tersebut berkaitan dengan hak masyarakat untuk mengetahui berbagai layanan dan kegiatan pengadilan. Hal ini sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur dalam **Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik**.⁸¹

⁷⁹ Wawancara, dengan Riza Umami, S.H, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.40 WIB

⁸⁰ Wawancara, dengan Riza Umami, S.H, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.40 WIB

⁸¹ Wawancara, dengan Riza Umami, S.H, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.40 WIB

Melalui pelayanan informasi publik, humas membantu masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat, tepat, dan tidak diskriminatif. Informasi yang diberikan dapat berupa tata cara memperoleh layanan pengadilan, informasi umum tentang perkara, mekanisme pengaduan, serta informasi kelembagaan. Pelayanan ini menjadi bagian penting dalam menciptakan pengadilan yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

c Mengelola Citra dan Marwah Pengadilan

Tugas pokok humas berikutnya adalah mengelola citra dan marwah Pengadilan Negeri Curup. Citra pengadilan terbentuk dari cara lembaga memberikan pelayanan, menyampaikan informasi, dan merespons berbagai isu yang berkembang di masyarakat. Oleh karena itu, humas memiliki peran penting dalam menjaga agar masyarakat memperoleh pemahaman yang benar mengenai tugas dan fungsi pengadilan.

Marwah pengadilan harus dijaga melalui komunikasi yang santun, objektif, dan bertanggung jawab. Humas berperan menyampaikan pesan kelembagaan yang menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Curup bekerja berdasarkan prinsip keadilan, kemandirian, transparansi, dan profesionalitas. Dengan komunikasi yang baik,

humas dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.⁸²

d Mengelola Media Publikasi Pengadilan

Humas Pengadilan Negeri Curup memiliki tugas dalam mengelola media publikasi lembaga. Media publikasi tersebut dapat berupa website resmi, media sosial, papan informasi, dokumentasi kegiatan, serta saluran komunikasi lain yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Pengelolaan media publikasi penting dilakukan agar informasi pengadilan dapat dijangkau oleh masyarakat secara lebih luas.⁸³

Dalam era digital, penggunaan media online menjadi bagian penting dari tugas humas. Melalui media digital, humas dapat menyampaikan informasi kegiatan pengadilan, pelayanan publik, pengumuman resmi, serta edukasi hukum kepada masyarakat. Penggunaan media publikasi yang baik dapat memperkuat transparansi lembaga dan mendukung peningkatan citra Pengadilan Negeri Curup.

e Menjalinkan Hubungan dengan Media Massa dan Masyarakat

Humas Pengadilan Negeri Curup juga bertugas menjalin hubungan yang baik dengan media massa dan masyarakat. Media massa memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kepada

⁸² Wawancara, dengan Riza Umami, S.H, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.40 WIB

⁸³ Wawancara, dengan Riza Umami, S.H, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.41 WIB

publik, sehingga hubungan yang baik antara humas dan media diperlukan agar informasi mengenai pengadilan dapat diberitakan secara benar dan berimbang. Humas menjadi pihak yang memberikan informasi resmi ketika media membutuhkan penjelasan terkait kegiatan atau layanan pengadilan.⁸⁴

Selain dengan media, humas juga menjalin komunikasi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan pengadilan. Komunikasi ini penting untuk membangun kedekatan, kepercayaan, dan pemahaman masyarakat terhadap lembaga peradilan. Dengan adanya hubungan yang baik, masyarakat akan lebih mudah memperoleh informasi dan lebih memahami peran Pengadilan Negeri Curup sebagai lembaga penegak hukum.⁸⁵

f Menangani Isu dan Klarifikasi Informasi

Dalam menjalankan tugas kelembagaan, pengadilan dapat menghadapi berbagai isu publik yang berkembang di masyarakat. Oleh karena itu, humas memiliki tugas untuk membantu menangani isu dan memberikan klarifikasi terhadap informasi yang keliru. Klarifikasi tersebut harus dilakukan secara hati-hati, objektif, dan sesuai dengan kewenangan pengadilan.

Tugas ini penting agar masyarakat tidak mudah terpengaruh oleh informasi yang belum jelas kebenarannya. Humas harus mampu

⁸⁴ Wawancara, dengan Riza Umami, S.H, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.41 WIB

⁸⁵ Wawancara, dengan Riza Umami, S.H, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.41 WIB

menyampaikan penjelasan resmi lembaga dengan bahasa yang mudah dipahami tanpa melanggar ketentuan hukum dan etika peradilan. Dengan demikian, humas berperan sebagai penjaga komunikasi lembaga ketika muncul isu yang dapat memengaruhi citra dan marwah Pengadilan Negeri Curup.

g Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas Lembaga

Humas Pengadilan Negeri Curup memiliki tugas untuk mendukung terwujudnya transparansi dan akuntabilitas lembaga. Transparansi dapat diwujudkan melalui keterbukaan informasi mengenai pelayanan, prosedur, kegiatan, dan kebijakan pengadilan. Sementara itu, akuntabilitas diwujudkan melalui penyampaian informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.⁸⁶

Tugas ini berkaitan erat dengan upaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap Pengadilan Negeri Curup. Semakin terbuka dan jelas informasi yang diberikan, maka semakin besar pula peluang masyarakat untuk memahami kinerja pengadilan secara objektif. Oleh karena itu, humas menjadi bagian penting dalam mewujudkan pengadilan yang transparan, akuntabel, dan dipercaya masyarakat.

h Relevansi Tugas Humas dengan Penelitian

Tugas pokok humas Pengadilan Negeri Curup memiliki hubungan langsung dengan penelitian ini. Penelitian ini membahas peranan humas dalam meningkatkan marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas I

⁸⁶ Wawancara, dengan Riza Umami, S.H, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.41 WIB

B di Kabupaten Rejang Lebong. Oleh karena itu, tugas humas sebagai penyampai informasi, pengelola citra, pelayan informasi publik, penghubung dengan masyarakat, dan pengelola isu menjadi bagian penting dalam memahami peran humas secara menyeluruh.

Melalui pelaksanaan tugas pokok tersebut, humas dapat membantu memperkuat citra positif Pengadilan Negeri Curup. Humas juga berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang terbuka, edukatif, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, tugas pokok humas tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam menjaga wibawa, kehormatan, dan marwah lembaga peradilan.⁸⁷

B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Data yang disajikan berfokus pada upaya adaptif humas dalam menyesuaikan kegiatan komunikasi dengan perkembangan teknologi digital, pemanfaatan media digital, penyampaian informasi kepada masyarakat, serta kontribusinya dalam meningkatkan citra lembaga.

Hasil observasi digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata mengenai pelaksanaan kegiatan kehumasan, penggunaan website, media sosial, media center, serta pelayanan informasi digital. Hasil wawancara digunakan untuk memperoleh penjelasan yang lebih mendalam mengenai

⁸⁷ Wawancara, dengan Riza Umami, S.H, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.42 WIB

bentuk upaya adaptif, strategi komunikasi, faktor pendukung dan penghambat, serta tanggapan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Sementara itu, data dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara melalui arsip, foto kegiatan, unggahan media sosial, berita, dan dokumen lain yang relevan.

Nama informan dalam penyajian hasil wawancara ditulis menggunakan inisial untuk menjaga kerahasiaan dan memenuhi etika penelitian. Setiap data hasil wawancara kemudian dianalisis dan dihubungkan dengan hasil observasi serta dokumentasi agar diperoleh gambaran yang utuh mengenai Upaya Adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan citra lembaga di era digital.

1. Data Upaya Humas PN Curup

Peneliti melakukan observasi untuk melihat secara langsung bentuk pemanfaatan media digital oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan, humas memanfaatkan website resmi, media sosial, dan berbagai platform digital sebagai sarana penyebarluasan informasi mengenai pelayanan, jadwal persidangan, kegiatan lembaga, dan pengumuman resmi. Temuan ini sejalan dengan konsep digitalisasi yang memandang pemanfaatan teknologi digital sebagai upaya mengubah proses penyampaian informasi dari sistem konvensional menuju sistem yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital telah mencerminkan penerapan cyber humas dalam kegiatan kehumasan Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Melalui website dan media sosial, humas tidak hanya menyampaikan informasi secara cepat, tetapi juga membangun hubungan dengan masyarakat melalui media berbasis internet. Konsep cyber humas menekankan bahwa internet menjadi media strategis bagi lembaga dalam menyampaikan informasi secara luas, meningkatkan transparansi, serta memperkuat hubungan dengan publik. Dengan adanya media digital tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi resmi kapan saja dan dari mana saja tanpa harus selalu datang langsung ke pengadilan.

Selain sebagai sarana penyebaran informasi, media digital juga dimanfaatkan sebagai media edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan informasi hukum. Informasi yang sebelumnya disampaikan secara langsung kini dikemas dalam bentuk berita, gambar, video, maupun infografis sehingga lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Pemanfaatan media digital tersebut menunjukkan implementasi digitalisasi dalam pelayanan informasi sekaligus penerapan cyber humas sebagai strategi komunikasi modern. Dengan demikian, penggunaan media digital oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup tidak hanya meningkatkan efektivitas penyampaian informasi, tetapi juga berkontribusi dalam membangun citra lembaga yang

transparan, inovatif, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi..

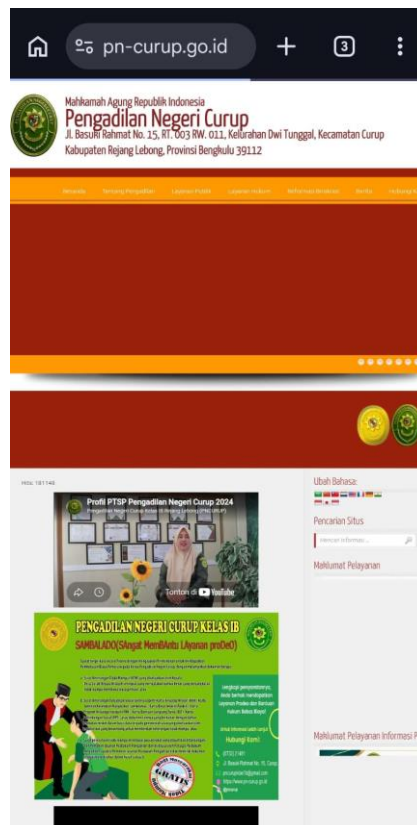
Data observasi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan RU⁸⁸.

bahwa humas berupaya selalu menyampaikan informasi resmi mengenai pelayanan, kegiatan lembaga, dan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat. RU juga menjelaskan bahwa penyampaian informasi dilakukan melalui pelayanan langsung, website, media sosial, dan media informasi lainnya.

Peranan humas juga terlihat dalam upaya menjaga citra Pengadilan Negeri Curup. Peneliti mengamati bahwa pelayanan informasi dilakukan secara terbuka melalui sarana resmi yang tersedia. Masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung maupun melalui media digital. Hal ini menunjukkan bahwa humas berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih mudah diakses oleh publik.

⁸⁸ Wawancara, dengan RU, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.41 WIB

Gambar 4.1 Website Pengadilan Negeri Kelas 1B Curup



Temuan tersebut didukung oleh wawancara dengan informan RU.

*bahwa humas berupaya memberikan informasi secara jelas, benar, dan transparan kepada masyarakat. RU juga menyampaikan bahwa publikasi kegiatan pengadilan dilakukan agar masyarakat mengetahui aktivitas lembaga secara lebih terbuka*⁸⁹.

Dalam observasi, peneliti melihat bahwa Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup memanfaatkan media digital sebagai sarana penghubung antara lembaga peradilan dan masyarakat. Pemanfaatan tersebut terlihat

⁸⁹ Wawancara, dengan RU, Staff Humas, Tanggal 19 Mei 2026, Pukul 08.41 WIB

melalui penyediaan informasi pada website resmi, media sosial yang membantu masyarakat memahami prosedur serta alur pelayanan pengadilan. Masyarakat yang belum memahami tahapan pelayanan dapat memperoleh arahan melalui informasi digital yang telah disediakan. Kondisi ini menunjukkan penerapan cyber humas dalam membangun hubungan dengan masyarakat sekaligus mencerminkan proses digitalisasi pelayanan informasi untuk mengurangi jarak antara lembaga peradilan dan publik. Data tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan SAN.

” bahwa humas sangat penting karena menjadi penghubung antara pengadilan dan masyarakat. SAN juga menjelaskan bahwa informasi yang baik dapat membantu masyarakat memahami tugas dan layanan pengadilan.”⁹⁰

Peneliti juga menemukan bahwa Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup memanfaatkan website resmi dan media sosial sebagai sarana utama dalam mengelola serta menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Media digital tersebut digunakan untuk memublikasikan kegiatan lembaga, pengumuman, jadwal persidangan, prosedur pelayanan, dan berbagai informasi resmi lainnya. Pemanfaatan media digital membantu masyarakat memperoleh informasi secara cepat dan mudah tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pengadilan. Temuan ini menunjukkan adanya penerapan digitalisasi dan cyber humas dalam kegiatan kehumasan, yaitu perubahan penyampaian informasi dari cara

⁹⁰ Wawancara, dengan SAN, Pegawai Pengadilan Negeri, Tanggal 20 Mei 2026, Pukul 08.41 WIB

konvensional menuju sistem berbasis teknologi untuk membangun citra lembaga yang terbuka, modern, informatif, dan mudah diakses.

Hasil observasi tersebut didukung oleh wawancara dengan informan SSY.

“bahwa media digital sangat membantu karena informasi dapat disampaikan lebih cepat dan menjangkau masyarakat lebih luas. SSY juga menjelaskan bahwa website dan media sosial memudahkan masyarakat mengetahui informasi tanpa harus datang langsung ke pengadilan.”⁹¹

Dalam pengamatan peneliti, masih terdapat masyarakat yang lebih memilih bertanya secara langsung kepada petugas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tatap muka masih menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat. Meskipun media digital telah tersedia, belum semua masyarakat terbiasa mengakses informasi melalui website atau media sosial. Oleh karena itu, humas perlu mengoptimalkan pelayanan langsung dan digital secara bersamaan.

Temuan tersebut diperkuat oleh wawancara dengan informan LS.

*“bahwa ia pernah melihat informasi melalui website dan media sosial pengadilan. LS juga menyampaikan bahwa media resmi penting, tetapi perlu lebih sering disosialisasikan agar diketahui masyarakat luas.”*⁹²

Peneliti juga mengamati bahwa pemanfaatan media digital oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup didukung oleh kualitas pelayanan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Informasi yang

⁹¹ Wawancara, dengan SSY, Pegawai Pengadilan Negeri, Tanggal 20 Mei 2026, Pukul 08.45 WIB

⁹² Wawancara, dengan LS, Masyarakat, Tanggal 20 Mei 2026, Pukul 13.41 WIB

dipublikasikan melalui website dan media sosial disusun dengan bahasa yang jelas, mudah dipahami, dan disampaikan secara santun sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selain itu, ketika masyarakat membutuhkan penjelasan lebih lanjut, petugas humas memberikan respons yang ramah, sopan, dan sesuai dengan prosedur pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan cyber humas tidak hanya ditunjukkan melalui penggunaan media digital, tetapi juga melalui kualitas pelayanan informasi yang diberikan kepada publik. Pemanfaatan teknologi digital yang didukung oleh pelayanan yang responsif dan komunikatif dapat membentuk persepsi positif masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan informasi tidak hanya meningkatkan kemudahan akses informasi, tetapi juga menjadi salah satu upaya humas dalam membangun citra lembaga yang profesional, transparan, dan terpercaya. Data tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan M.

“bahwa pelayanan informasi yang diberikan cukup baik dan membantu masyarakat. M juga menjelaskan bahwa petugas memberikan penjelasan dengan ramah dan mudah dipahami.”⁹³

Secara keseluruhan, data observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup telah memanfaatkan media digital sebagai sarana penyampaian informasi, pelayanan, edukasi, dan pembentukan citra lembaga. Pemanfaatan tersebut terlihat melalui

⁹³ Wawancara, dengan M, Masyarakat, Tanggal 20 Mei 2026, Pukul 16.41 WIB

pengelolaan website resmi, media sosial, publikasi kegiatan, penyampaian informasi pelayanan, serta penyajian informasi hukum dengan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hasil wawancara memperkuat hasil observasi bahwa media digital membantu masyarakat memperoleh informasi resmi secara lebih cepat, mudah, dan terbuka.

Temuan tersebut menunjukkan adanya penerapan digitalisasi dan cyber humas dalam kegiatan kehumasan Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Digitalisasi terlihat dari perubahan penyampaian informasi yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara konvensional menuju penggunaan teknologi berbasis internet, sedangkan cyber humas tampak dari pemanfaatan media digital untuk membangun hubungan antara lembaga dan masyarakat. Dengan demikian, pemanfaatan media digital oleh humas memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang transparan, modern, informatif, responsif, dan terpercaya.

2. Data bentuk pemanfaatan media digital Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan citra lembaga

Peneliti menemukan bahwa bentuk pemanfaatan media digital oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam menyampaikan informasi dilakukan melalui website resmi, media sosial, serta sarana informasi berbasis digital lainnya. Media tersebut digunakan untuk menyebarluaskan informasi mengenai prosedur pelayanan, jadwal

persidangan, alur administrasi, pengumuman, kegiatan lembaga, dan informasi lain yang dibutuhkan masyarakat. Pemanfaatan media digital tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat karena informasi dapat diperoleh tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pengadilan.

Penggunaan media digital menjadi bagian penting dalam pelayanan informasi publik karena masyarakat membutuhkan akses informasi yang cepat, jelas, dan mudah dipahami. Berdasarkan hasil observasi, informasi yang disampaikan melalui website dan media sosial disusun secara sistematis serta menggunakan bahasa yang lebih sederhana. Penyajian informasi tersebut membantu masyarakat memahami prosedur dan layanan pengadilan secara lebih baik. Hal ini menunjukkan adanya proses digitalisasi dalam pelayanan informasi, yaitu perubahan cara penyampaian informasi dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi.

Pemanfaatan website dan media sosial juga menunjukkan penerapan cyber humas dalam kegiatan kehumasan Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Melalui media digital, humas dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas, menyampaikan informasi secara cepat, serta membangun hubungan yang lebih terbuka dengan publik. Ketersediaan informasi resmi melalui media digital dapat mengurangi kesalahpahaman masyarakat dan membantu meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga. Dengan demikian, pemanfaatan media digital berkontribusi dalam membentuk citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga

yang modern, transparan, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat..

Hasil observasi tersebut diperkuat oleh wawancara dengan informan SSY.

“bahwa kegiatan humas meliputi pelayanan informasi, dokumentasi kegiatan, publikasi berita, dan pengelolaan media informasi. SSY juga menyampaikan bahwa humas berkoordinasi dengan bagian lain agar informasi yang diberikan sesuai dengan data resmi.”⁹⁴

Bentuk kegiatan berikutnya adalah pengelolaan website resmi pengadilan. Website digunakan untuk menyampaikan informasi tentang profil lembaga, visi dan misi, daftar informasi publik, layanan, dan berita kegiatan pengadilan. Peneliti melihat bahwa website menjadi sumber informasi resmi yang dapat diakses masyarakat. Keberadaan website menunjukkan upaya humas dalam menyediakan informasi secara terbuka.

Pengelolaan media sosial juga menjadi bagian dari kegiatan Humas PN Curup. Media sosial digunakan untuk memublikasikan kegiatan pengadilan dan menyampaikan informasi tertentu kepada masyarakat. Media sosial membantu penyebaran informasi secara lebih cepat dan luas. Kegiatan ini penting karena masyarakat saat ini banyak menggunakan media digital untuk memperoleh informasi.

Temuan tersebut didukung oleh wawancara dengan informan SSY.,⁹⁵

⁹⁴ Wawancara, dengan SSY, Pegawai Pengadilan Negeri, Tanggal 20 Mei 2026, Pukul 08.45 WIB

⁹⁵ Wawancara, dengan SSY, Pegawai Pengadilan Negeri, Tanggal 20 Mei 2026, Pukul 08.51 WIB

“bahwa publikasi dilakukan dengan mengumpulkan data dan dokumentasi kegiatan terlebih dahulu. Setelah itu, informasi disusun menjadi berita atau bahan publikasi yang disampaikan melalui media resmi pengadilan.

Dokumentasi dan publikasi kegiatan berperan dalam membangun citra lembaga. Melalui publikasi, masyarakat dapat mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Curup. Masyarakat tidak hanya melihat pengadilan sebagai tempat persidangan, tetapi juga sebagai lembaga pelayanan publik. Dengan demikian, dokumentasi menjadi sarana untuk memperkuat keterbukaan lembaga.

Hasil wawancara dengan informan LS memperkuat temuan tersebut.

“bahwa informasi melalui media resmi dapat meningkatkan citra karena masyarakat melihat pengadilan terbuka dalam menyampaikan informasi. LS juga menjelaskan bahwa publikasi kegiatan membuat masyarakat mengetahui aktivitas pengadilan.”⁹⁶

Bentuk pemanfaatan media digital lainnya terlihat dalam hubungan Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dengan media massa dan portal berita daring. Humas menyampaikan informasi resmi mengenai kegiatan, pelayanan, dan kebijakan lembaga apabila diperlukan untuk kepentingan pemberitaan. Penyampaian informasi melalui media massa dan portal berita menjadi bagian dari penerapan cyber humas karena humas memanfaatkan saluran berbasis internet untuk memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat. Ketersediaan informasi resmi juga membantu media menyajikan pemberitaan yang benar, berimbang,

⁹⁶ Wawancara, dengan LS, Masyarakat, Tanggal 20 Mei 2026, Pukul 13.48 WIB

dan sesuai dengan kondisi sebenarnya sehingga potensi kesalahpahaman di ruang publik dapat dikurangi.

Pemanfaatan media digital juga diterapkan dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, saran, atau kebutuhan informasi melalui saluran digital yang tersedia, seperti website, media sosial, surat elektronik, dan layanan pengaduan berbasis daring. Kehadiran saluran tersebut menunjukkan adanya proses digitalisasi pelayanan karena penyampaian pengaduan tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi juga dapat dilakukan melalui media berbasis teknologi.

Pelayanan pengaduan secara digital membantu masyarakat menyampaikan masukan dengan lebih mudah dan cepat. Bagi lembaga, pengaduan yang diterima dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan penyampaian informasi. Keterbukaan dalam menerima serta menindaklanjuti pengaduan masyarakat dapat memperkuat akuntabilitas dan transparansi Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Dengan demikian, pemanfaatan media digital dalam hubungan dengan media massa dan pelayanan pengaduan turut mendukung terbentuknya citra lembaga yang terbuka, responsif, profesional, dan dapat dipercaya. Data tersebut diperkuat oleh wawancara dengan informan SAN.

“SAN menjawab bahwa humas perlu memastikan informasi yang diterima masyarakat sesuai dengan fakta dan sumber resmi. SAN juga

menjelaskan bahwa penjelasan dari humas penting agar masyarakat tidak mudah percaya pada informasi yang belum jelas⁹⁷.

Temuan ini memperlihatkan bahwa kegiatan dokumentasi dan publikasi Humas PN Curup dilakukan berdasarkan jenis dan sifat informasi yang ditangani. Dokumentasi kegiatan umum dapat dipublikasikan melalui website dan media sosial sebagai bentuk keterbukaan informasi, sedangkan dokumentasi perkara khusus harus dibatasi sesuai ketentuan hukum dan etika. Humas dituntut mampu membedakan informasi yang terbuka untuk publik, informasi yang hanya dapat disampaikan secara terbatas, dan informasi yang wajib dirahasiakan. Dengan demikian, keberhasilan humas tidak hanya dinilai dari banyaknya publikasi, tetapi juga dari ketepatan dalam menjaga kerahasiaan dan hak pihak yang berperkara.

⁹⁷ Wawancara, dengan SAN, Pegawai Pengadilan Negeri, Tanggal 20 Mei 2026, Pukul 08.41 WIB

Gambar 4.2 Media Center Pengadilan Negeri Kelas I B Curup



Peneliti menilai bahwa keberadaan Media Center tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas pendukung administrasi, tetapi juga menjadi bagian dari penerapan digitalisasi dan cyber humas di Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Melalui Media Center, humas dapat mengelola, memverifikasi, dan menyampaikan informasi resmi kepada masyarakat melalui berbagai media digital. Keberadaan sarana tersebut penting untuk memastikan bahwa informasi mengenai kegiatan, pelayanan, dan kebijakan pengadilan berasal dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, Media Center membantu mengurangi kesalahpahaman, membatasi penyebaran informasi yang tidak benar, serta membentuk persepsi positif masyarakat terhadap lembaga peradilan.

Pemanfaatan Media Center juga mencerminkan keterbukaan, profesionalisme, dan kemampuan lembaga dalam menyesuaikan pelayanan informasi dengan perkembangan teknologi. Dalam perspektif

cyber humas, Media Center menjadi sarana strategis untuk membangun hubungan antara lembaga dan masyarakat melalui penyebaran informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Sementara itu, dalam perspektif digitalisasi, Media Center menunjukkan adanya perubahan pengelolaan informasi dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi. Pemanfaatan tersebut secara tidak langsung berkontribusi dalam meningkatkan citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang transparan, akuntabel, modern, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Berdasarkan keseluruhan data tersebut, bentuk pemanfaatan media digital oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup meliputi pengelolaan website resmi, penggunaan media sosial, pemanfaatan Media Center, dokumentasi dan publikasi kegiatan, hubungan dengan media massa serta portal berita daring, dan pelayanan pengaduan masyarakat melalui saluran digital. Berbagai media tersebut digunakan untuk menyampaikan informasi pelayanan, jadwal persidangan, pengumuman, kegiatan kelembagaan, edukasi hukum, serta informasi lain yang dibutuhkan masyarakat.

Dalam pelaksanaan dokumentasi dan publikasi, humas tetap menerapkan pembatasan terhadap informasi perkara yang bersifat khusus, terutama perkara anak. Identitas anak dan informasi yang dapat merugikan kepentingan terbaik bagi anak tidak dipublikasikan secara terbuka. Pembatasan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media

digital tidak hanya mengutamakan keterbukaan informasi, tetapi juga memperhatikan etika, perlindungan data, dan ketentuan hukum yang berlaku.

Dengan demikian, pemanfaatan media digital oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup tidak hanya bertujuan untuk mempercepat penyampaian informasi, tetapi juga untuk membangun hubungan yang lebih terbuka dengan masyarakat. Penerapan digitalisasi dan cyber humas tersebut berkontribusi dalam meningkatkan citra lembaga sebagai pengadilan yang informatif, responsif, profesional, transparan, dan dapat dipercaya.

C. Pembahasan

1. Upaya Adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam memanfaatkan media digital untuk meningkatkan citra lembaga di era digital

Tindakan yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dapat dipahami sebagai serangkaian usaha, ikhtiar, strategi, dan langkah nyata yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu.⁹⁸ Upaya tersebut tidak hanya melibatkan pelaksanaan tugas rutin, tetapi juga penggunaan tenaga, pikiran, kemampuan komunikasi, serta pemanfaatan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, tujuan yang hendak dicapai adalah terciptanya pelayanan informasi yang lebih cepat, terbuka, mudah

⁹⁸ Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), 1250.

diakses, dan mampu mendukung peningkatan citra lembaga di tengah perkembangan teknologi digital.

Upaya yang dilakukan oleh humas juga menunjukkan adanya tindakan yang terencana dan berorientasi pada penyelesaian persoalan. Perubahan pola komunikasi masyarakat, meningkatnya penggunaan internet, serta kebutuhan terhadap informasi yang cepat menuntut humas untuk tidak hanya mengandalkan pelayanan secara langsung. Oleh karena itu, pemanfaatan website resmi, media sosial, Media Center, dan berbagai saluran digital merupakan bentuk usaha untuk menyesuaikan metode pelayanan dengan perkembangan lingkungan. Langkah tersebut memperlihatkan bahwa upaya humas tidak bersifat statis, melainkan berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi.

Ditinjau dari bentuknya, tindakan Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dapat dikategorikan sebagai upaya adaptif. Upaya adaptif merupakan usaha yang dilakukan dengan menyesuaikan strategi, metode, dan sarana kerja terhadap perubahan kondisi yang sedang berlangsung. Penyesuaian tersebut terlihat dari peralihan penyampaian informasi yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara konvensional menuju penggunaan media berbasis digital. Dengan demikian, upaya adaptif humas merupakan respons terhadap perubahan perilaku masyarakat dalam memperoleh informasi sekaligus menjadi langkah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan lembaga.

Upaya adaptif tersebut dilaksanakan melalui pengelolaan informasi, dokumentasi kegiatan, publikasi, pelayanan pengaduan, penyederhanaan informasi hukum, serta koordinasi dengan bagian-bagian terkait. Keseluruhan tindakan tersebut menunjukkan bahwa humas berusaha memecahkan persoalan keterbatasan akses informasi dan kesenjangan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengadilan. Upaya tersebut juga bertujuan agar informasi yang diterima masyarakat berasal dari sumber resmi, bersifat akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh sebab itu, pemanfaatan media digital dapat dipandang sebagai jalan keluar yang digunakan humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

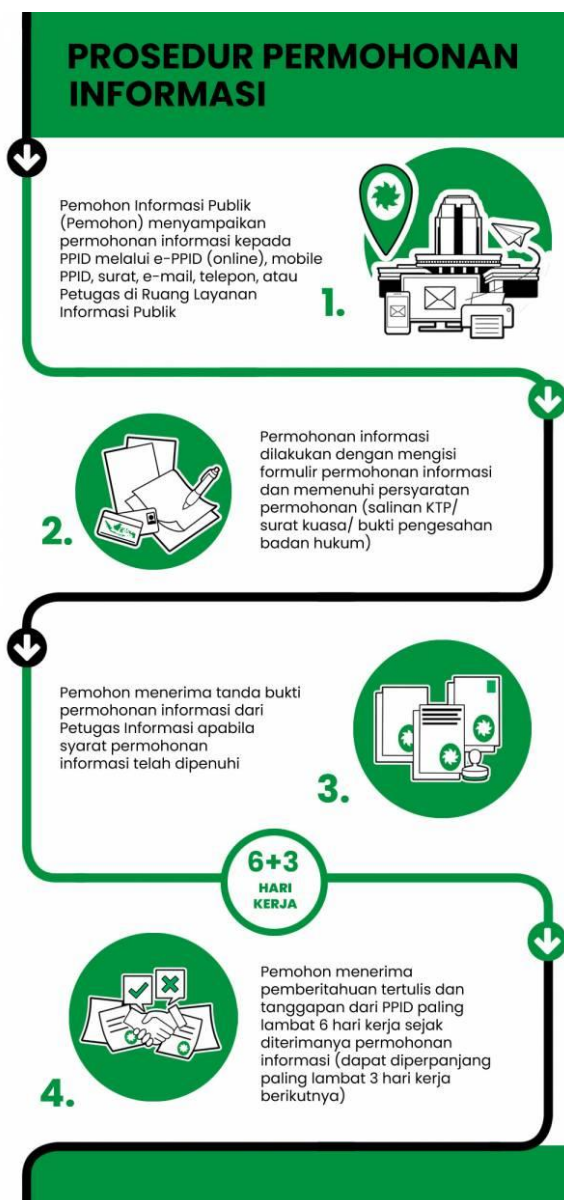
Temuan penelitian juga dapat dianalisis menggunakan teori digitalisasi yang dikemukakan oleh Kurhayati dan teori cyber humas yang dikemukakan oleh Bob Julius Onggo. Menurut Kurhayati, digitalisasi merupakan proses menciptakan bentuk digital dari berbagai benda analog atau fisik, seperti dokumen kertas, gambar, foto, rekaman suara, dan berbagai jenis informasi lainnya.⁹⁹ Sementara itu, Bob Julius Onggo menjelaskan bahwa cyber humas atau *electronic public relations* merupakan kegiatan kehumasan yang menggunakan internet sebagai sarana publisitas, komunikasi, pembangunan reputasi, dan pemeliharaan kepercayaan publik.¹⁰⁰ Kedua teori tersebut relevan untuk menganalisis

⁹⁹ Kurhayati, Yeti Rohayati Dan Bambang Sucipto, Kebijakan Public Diera Digitalisasi (Samatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2020), 10

¹⁰⁰ Anshar, M. Electronic Public Relation (E-PR): Strategi Mengelola Organisasi di Era Digital . Jurnal Komodifikasi Volume 8, Nomor 1, 2019. 201-

upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam memanfaatkan website resmi, media sosial, Media Center, dan saluran digital lainnya untuk menyampaikan informasi, membangun hubungan dengan masyarakat, serta meningkatkan citra lembaga di era digital.

Gambar 4.3 Prosedur Permohonan Informasi Publik Pengadilan Negeri Kelas I B Curup



Keberadaan prosedur permohonan informasi publik tersebut memperkuat penerapan teori digitalisasi dan cyber humas dalam pelayanan informasi di Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Menurut Kurhayati, digitalisasi merupakan proses perubahan informasi dari bentuk konvensional atau fisik menuju bentuk digital agar lebih mudah disimpan, dikelola, dan diakses.¹⁰¹ Sementara itu, menurut Bob Julius Onggo, cyber humas merupakan kegiatan kehumasan yang memanfaatkan internet untuk menyampaikan informasi, membangun hubungan dengan publik, serta menjaga kepercayaan dan citra lembaga.

Melalui prosedur permohonan informasi yang tersedia secara jelas, masyarakat dapat mengetahui hak, tata cara, persyaratan, dan batas waktu pelayanan informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai bentuk keterbukaan dan kemudahan akses bagi masyarakat. Prosedur yang jelas membantu menciptakan hubungan yang lebih terbuka antara pengadilan dan masyarakat sekaligus mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman terhadap pelayanan lembaga.

Dengan demikian, penerapan digitalisasi dan cyber humas melalui prosedur permohonan informasi publik menjadi salah satu upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Keterbukaan, kemudahan akses, dan kejelasan

¹⁰¹ Kurhayati, Yeti Rohayati Dan Bambang Sucipto, Kebijakan Public Diera Digitalisasi (Samatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2020), 10

prosedur tersebut dapat membangun citra lembaga yang transparan, profesional, responsif, dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Gambar 4.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) PN Curup



Berdasarkan hasil observasi, Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup berupaya menyederhanakan informasi hukum dan prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Bahasa hukum dan tahapan pelayanan pengadilan sering menggunakan istilah khusus sehingga sebagian masyarakat membutuhkan penjelasan tambahan. Petugas memberikan arahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta menunjukkan bagian pelayanan yang harus dituju. Upaya tersebut menunjukkan bahwa pelayanan informasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan data, tetapi juga pada kemampuan lembaga dalam mengolah dan menyampaikan informasi secara jelas, sederhana, dan mudah dipahami.

Temuan tersebut dapat dianalisis menggunakan teori digitalisasi yang dikemukakan oleh Kurhayati. Digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan perubahan dokumen fisik menjadi bentuk digital, tetapi juga mencakup

perubahan cara kerja, pengelolaan informasi, dan pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi. Dalam konteks ini, Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup berupaya mengintegrasikan penjelasan secara langsung dengan informasi yang tersedia melalui media digital. Penggabungan tersebut membantu masyarakat memperoleh informasi yang lebih lengkap sekaligus menunjukkan bentuk adaptasi lembaga terhadap perkembangan teknologi.

Upaya adaptif humas juga terlihat melalui kegiatan penyusunan berita, dokumentasi kegiatan, pengelolaan website, pengelolaan media sosial, dan penyediaan bahan publikasi lembaga. Sebelum informasi dipublikasikan, humas terlebih dahulu mengumpulkan data, melakukan dokumentasi, memeriksa kebenaran informasi, menyusun konten, dan memilih media yang sesuai untuk menyebarkannya. Tahapan tersebut bertujuan agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat bersifat akurat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, pengelolaan informasi digital dilakukan secara terencana, bukan sekadar memindahkan informasi ke dalam media daring.

Kegiatan tersebut sesuai dengan teori cyber humas yang dikemukakan oleh Bob Julius Onggo. Menurutnya, cyber humas merupakan kegiatan kehumasan yang memanfaatkan internet sebagai sarana publikasi, penyampaian informasi, pembangunan hubungan dengan masyarakat,

dan pembentukan citra lembaga.¹⁰² Pemanfaatan website dan media sosial oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup menunjukkan bahwa kegiatan kehumasan telah menyesuaikan diri dengan pola pencarian informasi masyarakat di era digital. Media tersebut memungkinkan informasi mengenai pelayanan, kegiatan, pengumuman, jadwal persidangan, dan profil lembaga disampaikan secara lebih cepat serta menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Pengelolaan website dan media sosial juga berkontribusi terhadap keterbukaan informasi lembaga. Masyarakat dapat memperoleh informasi resmi tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pengadilan. Ketersediaan informasi dari sumber resmi dapat mengurangi kesalahpahaman dan membatasi penyebaran informasi yang tidak benar mengenai tugas maupun pelayanan pengadilan. Pemanfaatan media digital tersebut mendukung terbentuknya citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang transparan, modern, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Meskipun media digital telah dimanfaatkan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tatap muka masih dibutuhkan oleh sebagian masyarakat Kabupaten Rejang Lebong. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi, tingkat literasi digital, kebiasaan memperoleh informasi, akses internet, dan kebutuhan masyarakat terhadap penjelasan secara langsung. Oleh

¹⁰² Rizky Setiawan, Implementasi Cyber Public Relations Dalam Pengelolaan Website Kementerian Sosial RI, Jurnal Cyber PR, Volume 2, No. 1, Juni 2022, Hal. 86

karena itu, Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup tetap mempertahankan pelayanan melalui meja informasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sekaligus meningkatkan pemanfaatan website serta media sosial.

Penggabungan pelayanan langsung dan pelayanan digital menunjukkan bentuk upaya adaptif humas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam. Pelayanan digital memberikan kecepatan, kemudahan, dan jangkauan informasi yang lebih luas, sedangkan pelayanan langsung membantu masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi atau membutuhkan penjelasan lebih rinci. Dengan demikian, integrasi kedua bentuk pelayanan tersebut dapat menciptakan pelayanan informasi yang lebih inklusif, efektif, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat setempat, sekaligus meningkatkan citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik.

Gambar 4.5 Petugas PTSP melayani Keluhan dan Kebutuhan Masyarakat



Upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup juga perlu dianalisis dengan memperhatikan kondisi sosial dan budaya masyarakat Kabupaten Rejang Lebong. Nilai kesopanan, penghormatan terhadap lembaga, kebiasaan berkomunikasi secara langsung, serta cara masyarakat memahami informasi hukum dapat memengaruhi penerimaan mereka terhadap pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, informasi yang disampaikan melalui website, media sosial, maupun pelayanan langsung perlu menggunakan bahasa yang santun, jelas, sederhana, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat. Penyesuaian tersebut menjadi bagian penting dalam membangun kedekatan dengan masyarakat

sekaligus mempertahankan citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang profesional, terbuka, dan berwibawa.

Dalam perspektif digitalisasi, penyesuaian terhadap kondisi sosial budaya menunjukkan bahwa transformasi pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga dengan kemampuan lembaga menyesuaikan cara penyampaian informasi kepada pengguna. Media digital perlu dirancang agar mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat dengan tingkat literasi digital yang berbeda-beda. Sementara itu, dalam perspektif cyber humas, penggunaan bahasa yang santun, respons yang cepat, dan penyampaian informasi yang akurat merupakan bagian dari upaya membangun hubungan serta kepercayaan publik melalui media berbasis internet. Dengan demikian, keberhasilan pemanfaatan media digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan humas menggabungkan teknologi dengan pendekatan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Upaya adaptif humas juga terlihat dalam penanganan pertanyaan, pengaduan, kesalahpahaman, dan informasi tidak benar mengenai pengadilan yang berkembang di tengah masyarakat. Humas perlu mengidentifikasi persoalan yang muncul, memeriksa kebenaran informasi, berkoordinasi dengan bagian yang berwenang, serta menyampaikan penjelasan melalui sumber resmi lembaga. Penanganan tersebut dapat dilakukan melalui pelayanan langsung maupun saluran digital, seperti website, media sosial, surat elektronik, dan layanan

pengaduan daring. Proses tersebut menunjukkan bahwa media digital tidak hanya dimanfaatkan untuk publikasi, tetapi juga sebagai sarana merespons kebutuhan dan permasalahan informasi masyarakat.

Temuan tersebut sesuai dengan teori cyber humas yang dikemukakan oleh Bob Julius Onggo, yang menempatkan internet sebagai sarana untuk menyampaikan informasi, membangun hubungan, menjaga reputasi, dan merespons publik secara lebih cepat. Ketika muncul informasi yang tidak benar atau menimbulkan kesalahpahaman, humas dapat menggunakan media resmi untuk memberikan klarifikasi berdasarkan fakta. Sementara itu, penerapan digitalisasi memungkinkan proses penerimaan, pencatatan, pengelolaan, dan tindak lanjut pengaduan dilakukan secara lebih sistematis. Dengan demikian, pemanfaatan media digital dalam menangani pertanyaan dan pengaduan dapat memperkuat transparansi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta membangun citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang responsif dan akuntabel.

Gambar 4.6 Media Center PN Curup sebagai sarana Media Informasi PN

Curup



Keberadaan Media Center Pengadilan Negeri Kelas I B Curup mendukung upaya adaptif humas dalam memenuhi kebutuhan informasi publik. Media Center dapat dimanfaatkan sebagai tempat koordinasi, penyampaian keterangan resmi, hubungan dengan media massa, serta pelaksanaan kegiatan komunikasi kelembagaan. Fasilitas tersebut menunjukkan komitmen pengadilan dalam menyediakan ruang pengelolaan informasi yang lebih terorganisasi dan profesional. Media Center juga membantu mencegah terjadinya pemberitaan yang tidak tepat karena media dan masyarakat dapat memperoleh informasi melalui saluran resmi pengadilan.

Dalam meningkatkan citra lembaga, humas tidak cukup hanya memublikasikan kegiatan positif, tetapi juga harus menjaga kebenaran, ketepatan, dan kredibilitas setiap informasi yang disampaikan. Informasi yang tidak akurat, terlambat, atau berbeda antara satu saluran dengan

saluran lainnya dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, penyampaian informasi yang netral, konsisten, jelas, dan dapat dipercaya akan memperkuat keyakinan publik terhadap lembaga. Oleh karena itu, pengelolaan informasi digital harus dilakukan secara hati-hati agar website, media sosial, Media Center, dan saluran resmi lainnya menyampaikan informasi yang seragam dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pelaksanaan pelayanan informasi di pengadilan juga harus berpedoman pada prinsip keterbukaan informasi yang bertanggung jawab. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 menjadi pedoman pelayanan informasi publik di pengadilan, termasuk pemanfaatan teknologi informasi, kedudukan meja informasi, struktur pelaksana, serta pengaturan informasi yang dikecualikan. Pedoman tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi bukan berarti seluruh informasi dapat dipublikasikan tanpa batas. Pengadilan tetap berkewajiban melindungi data pribadi, kerahasiaan pihak yang berperkara, dan informasi tertentu yang dikecualikan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pembatasan publikasi perkara anak merupakan salah satu bentuk tanggung jawab humas dalam menyeimbangkan keterbukaan informasi dengan perlindungan hak pihak yang berperkara. Humas tidak dapat memublikasikan identitas, foto, alamat, sekolah, atau informasi lain yang dapat mengungkap identitas anak sebagai pelaku, korban, maupun saksi.

Pembatasan tersebut tidak menunjukkan ketertutupan lembaga, melainkan bentuk kepatuhan terhadap ketentuan hukum, etika, dan prinsip kepentingan terbaik bagi anak. Kemampuan memilah informasi yang bersifat terbuka, terbatas, dan dikecualikan menunjukkan profesionalitas humas dalam menjaga kepercayaan masyarakat serta citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup.

Pemanfaatan Media Center dan saluran informasi resmi tersebut dapat dianalisis menggunakan teori digitalisasi dan cyber humas. Menurut Kurhayati, digitalisasi berkaitan dengan perubahan pengelolaan informasi dari bentuk konvensional menuju bentuk digital agar lebih mudah disimpan, diolah, dan diakses. Sementara itu, Bob Julius Onggo menjelaskan bahwa cyber humas memanfaatkan internet sebagai sarana publikasi, penyampaian informasi, pembangunan hubungan, serta pemeliharaan kepercayaan publik. Dalam konteks Pengadilan Negeri Kelas I B Curup, koordinasi antara humas, pimpinan, petugas pelayanan, pengelola website, dan bagian terkait diperlukan agar informasi yang dipublikasikan sesuai dengan data resmi.

Secara normatif dan religius, upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam memanfaatkan media digital untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat harus dilandasi oleh nilai amanah, kejujuran, dan keadilan. Penyampaian informasi melalui website, media sosial, maupun media digital lainnya tidak hanya bertujuan memberikan pelayanan publik, tetapi juga harus menjamin

bahwa informasi yang disampaikan benar, akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai-nilai tersebut sejalan dengan ajaran Islam sebagaimana firman Allah Swt. dalam Q.S. An-Nisa ayat 58.¹⁰³

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Ayat tersebut menjelaskan bahwa manusia diperintahkan untuk menyampaikan amanah kepada pihak yang berhak menerimanya dan menetapkan hukum secara adil. Kandungan ayat ini relevan dengan tugas lembaga peradilan karena informasi publik merupakan amanah yang harus disampaikan secara benar, sedangkan kewenangan mengadili harus dilaksanakan berdasarkan prinsip keadilan. Humas sebagai bagian dari lembaga pengadilan berkewajiban menjaga amanah informasi agar setiap informasi yang dipublikasikan melalui website, media sosial, dan media digital lainnya tidak menyesatkan, memihak, ataupun merugikan masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan analisis, Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup telah melakukan upaya adaptif dalam memanfaatkan media digital untuk meningkatkan citra lembaga di era digital. Upaya tersebut dilaksanakan melalui pengelolaan website resmi, media sosial, Media

¹⁰³ Haerul Iman, Tafsir Ayat tentang Kewajiban Menjalankan Prinsip Amanah dan Keadilan (Q.S. An-Nisa: 58), JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara, Vol : 2 No: 6, Desember 2025 – Januari 2026, 13206

Center, dokumentasi dan publikasi kegiatan, pelayanan informasi, pelayanan pengaduan, penyederhanaan informasi hukum, serta koordinasi dengan pimpinan dan bagian terkait. Pemanfaatan media digital tersebut menunjukkan penerapan digitalisasi dan cyber humas dalam penyampaian informasi kepada masyarakat secara lebih cepat, luas, terbuka, dan mudah diakses.

Pelaksanaan pelayanan informasi yang akurat, santun, konsisten, sesuai dengan kondisi sosial budaya masyarakat, serta tetap memperhatikan kerahasiaan perkara tertentu dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga. Selain itu, kemampuan humas dalam memilah informasi yang bersifat terbuka, terbatas, dan dikecualikan menunjukkan adanya tanggung jawab profesional dalam pengelolaan informasi digital. Dengan demikian, upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup berkontribusi dalam membangun citra lembaga sebagai pengadilan yang transparan, profesional, responsif, akuntabel, dan dapat dipercaya oleh masyarakat Kabupaten Rejang Lebong.

2. bentuk pemanfaatan media digital Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan citra lembaga
 - a. Pelayanan Informasi Publik melalui Saluran Langsung dan Digital

Salah satu bentuk kegiatan Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup adalah memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui Meja Informasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pelayanan tersebut mencakup penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan, jadwal persidangan, tata cara permohonan informasi publik, mekanisme pengaduan, dan berbagai layanan lain yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Melalui pelayanan tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung dari sumber resmi sehingga dapat mengurangi kesalahan pemahaman terhadap prosedur pengadilan.

Pelayanan informasi tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga didukung oleh penggunaan website resmi dan berbagai sarana elektronik. Pemanfaatan saluran digital memungkinkan masyarakat memperoleh informasi tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pengadilan. Hal ini menunjukkan adanya upaya adaptif humas dalam menyesuaikan pelayanan informasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat. Pelayanan secara langsung tetap diperlukan untuk membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan akses maupun kemampuan dalam menggunakan media digital.

Pelayanan informasi tersebut dapat dianalisis menggunakan teori digitalisasi yang dikemukakan oleh Kurhayati. Digitalisasi memungkinkan informasi yang sebelumnya disampaikan dalam bentuk dokumen fisik dan penjelasan langsung diubah menjadi informasi digital yang dapat disimpan, dikelola, dan diakses melalui

perangkat elektronik. Dalam konteks Pengadilan Negeri Kelas I B Curup, proses tersebut terlihat dari penyediaan informasi pelayanan, jadwal persidangan, formulir, pengumuman, dan prosedur hukum melalui media digital.

Pelayanan informasi juga sesuai dengan teori cyber humas yang dikemukakan oleh Bob Julius Onggo. Cyber humas menekankan pemanfaatan internet untuk menyampaikan informasi, membangun hubungan, menjaga kepercayaan, dan mendukung reputasi organisasi. Dengan demikian, perpaduan antara pelayanan tatap muka dan pelayanan digital dapat meningkatkan kemudahan akses, keterbukaan informasi, serta citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

b. Pengelolaan Website dan Media Sosial sebagai Sarana Penyampaian Informasi

Pengelolaan website resmi dan media sosial merupakan bentuk pemanfaatan media digital oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Melalui media tersebut, humas menyampaikan informasi mengenai pelayanan pengadilan, jadwal kegiatan, pengumuman, berita kelembagaan, dokumentasi, serta informasi hukum yang dibutuhkan masyarakat. Website dan media sosial memungkinkan informasi disebarluaskan dengan cepat, luas, dan dapat diakses tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu.

Website resmi memiliki kedudukan penting sebagai sumber informasi formal lembaga. Informasi yang disampaikan melalui website harus bersifat akurat, terbaru, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengelolaan website yang baik dapat membantu masyarakat memperoleh informasi mengenai struktur organisasi, standar pelayanan, prosedur permohonan informasi, jadwal persidangan, putusan, dan layanan elektronik lainnya. Oleh karena itu, pembaruan informasi secara berkala menjadi bagian penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat.

Selain website, media sosial dapat digunakan untuk menyampaikan informasi dalam bentuk yang lebih ringkas, menarik, dan mudah dipahami. Informasi dapat disajikan melalui teks, gambar, infografis, foto, maupun video sehingga lebih sesuai dengan kebiasaan masyarakat dalam mengakses informasi digital. Media sosial juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan tanggapan, pertanyaan, dan masukan terhadap informasi yang dipublikasikan. Namun, tanggapan tersebut tetap perlu dikelola secara profesional dan sesuai dengan kewenangan lembaga.

Berdasarkan teori digitalisasi Kurhayati, pengelolaan website dan media sosial menunjukkan perubahan bentuk informasi dari dokumen fisik menjadi format digital. Informasi yang sebelumnya hanya tersedia di kantor pengadilan kini dapat diakses melalui perangkat

elektronik. Proses ini membantu meningkatkan efisiensi penyimpanan, penyebaran, dan akses informasi bagi masyarakat.

Ditinjau dari teori cyber humas Bob Julius Onggo, website dan media sosial merupakan sarana kehumasan berbasis internet yang dapat digunakan untuk publikasi, penyampaian informasi, pembangunan hubungan, serta pemeliharaan kepercayaan publik. Penggunaan media digital yang aktif, akurat, dan konsisten dapat membentuk kesan bahwa Pengadilan Negeri Kelas I B Curup merupakan lembaga yang terbuka, modern, profesional, dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.

c. Dokumentasi dan Publikasi Kegiatan sebagai Upaya Membangun Citra Lembaga

Dokumentasi dan publikasi kegiatan merupakan bagian dari pemanfaatan media digital oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Kegiatan tersebut dilakukan melalui Media Center, website resmi, dan media sosial dengan menyajikan foto, video, berita, pengumuman, serta informasi mengenai pelaksanaan program dan pelayanan lembaga. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti kegiatan, sumber informasi, bahan arsip, dan bentuk pertanggungjawaban lembaga kepada masyarakat.

Publikasi kegiatan dapat membantu masyarakat mengetahui aktivitas yang dilakukan oleh pengadilan, termasuk pelayanan hukum, kegiatan internal, kerja sama kelembagaan, sosialisasi, dan program

peningkatan kualitas pelayanan. Informasi tersebut dapat memperlihatkan komitmen lembaga dalam memberikan pelayanan yang profesional dan transparan. Namun, publikasi tidak hanya bertujuan menampilkan kegiatan positif, tetapi juga harus memperhatikan kebenaran, relevansi, dan kepentingan publik.

Tidak seluruh kegiatan dan informasi perkara dapat dipublikasikan secara terbuka. Perkara tertentu, terutama perkara anak, wajib memperhatikan perlindungan identitas pelaku, korban, dan saksi. Informasi seperti nama, foto, alamat, sekolah, dan data lain yang dapat mengungkap identitas anak tidak boleh dipublikasikan. Pembatasan tersebut merupakan bentuk kepatuhan terhadap ketentuan hukum, etika, serta prinsip kepentingan terbaik bagi anak.

Kemampuan humas dalam memilah informasi yang terbuka, terbatas, dan dikecualikan menunjukkan profesionalitas dalam pengelolaan informasi digital. Keterbukaan informasi tidak dapat diartikan sebagai kebebasan menyampaikan seluruh data tanpa mempertimbangkan perlindungan hak pihak yang berperkara. Oleh karena itu, setiap publikasi harus melalui proses pemeriksaan dan koordinasi agar informasi yang disampaikan tidak melanggar ketentuan hukum maupun merugikan pihak tertentu.

Kegiatan dokumentasi dan publikasi dapat dianalisis menggunakan teori citra dari Frank Jefkins. Citra lembaga terbentuk melalui informasi, pengalaman, pengetahuan, dan kesan yang diterima

masyarakat terhadap suatu organisasi. Publikasi yang konsisten, profesional, akurat, dan bertanggung jawab dapat membentuk penilaian positif terhadap Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Sebaliknya, informasi yang keliru, tidak diperbarui, atau melanggar kerahasiaan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat.

Dalam perspektif digitalisasi, dokumentasi berupa foto, video, berita, dan dokumen kegiatan menunjukkan perubahan data fisik menjadi bentuk digital yang lebih mudah disimpan dan disebarluaskan. Sementara itu, dalam perspektif cyber humas, publikasi melalui website dan media sosial merupakan upaya membangun hubungan, memberikan informasi, dan menjaga kepercayaan publik melalui internet. Dengan demikian, dokumentasi dan publikasi yang dikelola secara profesional dapat memperkuat citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab.

d. Hubungan dengan Media Massa sebagai Upaya Menjaga Citra Pengadilan

Hubungan dengan media massa merupakan salah satu bentuk kegiatan Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Media massa dapat menjadi mitra lembaga dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan, kegiatan, kebijakan, maupun perkara yang dapat

dipublikasikan. Melalui hubungan yang baik dengan media, informasi resmi pengadilan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Humas perlu memberikan keterangan yang akurat, netral, jelas, dan sesuai dengan kewenangan lembaga. Setiap informasi yang disampaikan kepada media harus berdasarkan data resmi dan telah dikoordinasikan dengan pihak yang berwenang. Langkah tersebut penting untuk mencegah terjadinya kesalahan pemberitaan, perbedaan informasi, maupun penyebaran informasi yang belum terverifikasi. Dengan demikian, hubungan dengan media tidak hanya berkaitan dengan publikasi, tetapi juga dengan pengendalian kualitas informasi.

Keberadaan Media Center mendukung pelaksanaan hubungan antara pengadilan dan media massa. Media Center dapat digunakan sebagai tempat penyampaian keterangan resmi, koordinasi dengan wartawan, pelaksanaan konferensi pers, dokumentasi, dan pengelolaan informasi kelembagaan. Fasilitas tersebut menunjukkan adanya upaya untuk menyediakan saluran informasi yang terorganisasi dan profesional.

Dalam perspektif cyber humas, hubungan dengan media tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi juga dapat didukung melalui surat elektronik, grup komunikasi, website, media sosial, dan berbagai platform berbasis internet. Saluran tersebut memungkinkan humas menyampaikan klarifikasi dan informasi resmi secara lebih cepat. Pemanfaatan media digital juga membantu mencegah berkembangnya

informasi yang tidak sesuai dengan fakta karena masyarakat dan media memiliki akses terhadap sumber resmi lembaga.

Hubungan yang profesional dengan media dapat memperkuat citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Informasi yang konsisten, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan akan membangun keyakinan bahwa lembaga bekerja secara transparan dan profesional. Sebaliknya, informasi yang lambat, tidak seragam, atau sulit diperoleh dapat menimbulkan spekulasi dan kesalahpahaman. Oleh karena itu, hubungan dengan media menjadi bagian penting dari upaya adaptif humas dalam menjaga reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pengadilan.

e. Pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagai Upaya Meningkatkan Kepercayaan Publik

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk pemanfaatan saluran langsung dan media digital oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Melalui pelayanan tersebut, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran, pertanyaan, maupun dugaan pelanggaran yang berkaitan dengan pelayanan pengadilan. Penyediaan saluran pengaduan menunjukkan bahwa pengadilan tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga bersedia menerima dan menindaklanjuti tanggapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan pengaduan dilakukan melalui mekanisme yang telah disediakan oleh Pengadilan Negeri

Kelas I B Curup. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara langsung melalui Meja Pengaduan pada PTSP maupun menggunakan sarana elektronik yang tersedia. Setiap pengaduan perlu diterima, dicatat, diperiksa, dan diteruskan kepada bagian yang berwenang berdasarkan jenis permasalahannya. Proses tersebut menunjukkan adanya upaya sistematis untuk memastikan bahwa pengaduan masyarakat ditangani sesuai dengan prosedur.

Pelayanan pengaduan harus dilaksanakan secara responsif dengan memberikan tanggapan dalam waktu yang wajar. Respons yang cepat menunjukkan bahwa lembaga memberikan perhatian terhadap persoalan yang disampaikan masyarakat. Selain cepat, jawaban yang diberikan harus tepat, jelas, objektif, dan sesuai dengan kewenangan lembaga. Sikap tersebut dapat mengurangi ketidakpuasan serta mencegah berkembangnya kesalahpahaman terhadap pelayanan pengadilan.

Transparansi juga menjadi unsur penting dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Masyarakat perlu memperoleh penjelasan mengenai tata cara menyampaikan pengaduan, pihak yang berwenang menangani, tahapan pemeriksaan, dan bentuk tindak lanjut yang dapat dilakukan. Keterbukaan tersebut membantu masyarakat memahami bahwa tidak semua pengaduan dapat diselesaikan langsung oleh humas. Namun, humas tetap perlu memberikan arahan dan

memastikan bahwa pengaduan diteruskan melalui mekanisme yang tepat.

Berdasarkan hasil observasi, Pengadilan Negeri Kelas I B Curup telah menyediakan beberapa sarana pengaduan, baik secara langsung maupun elektronik. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui Meja Pengaduan pada PTSP, aplikasi Sistem Informasi Pengawasan atau SIWAS Mahkamah Agung, surat elektronik, website resmi, dan sarana lain yang ditetapkan dalam mekanisme penanganan pengaduan. Penyediaan berbagai saluran tersebut memberikan pilihan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka dalam mengakses pelayanan.

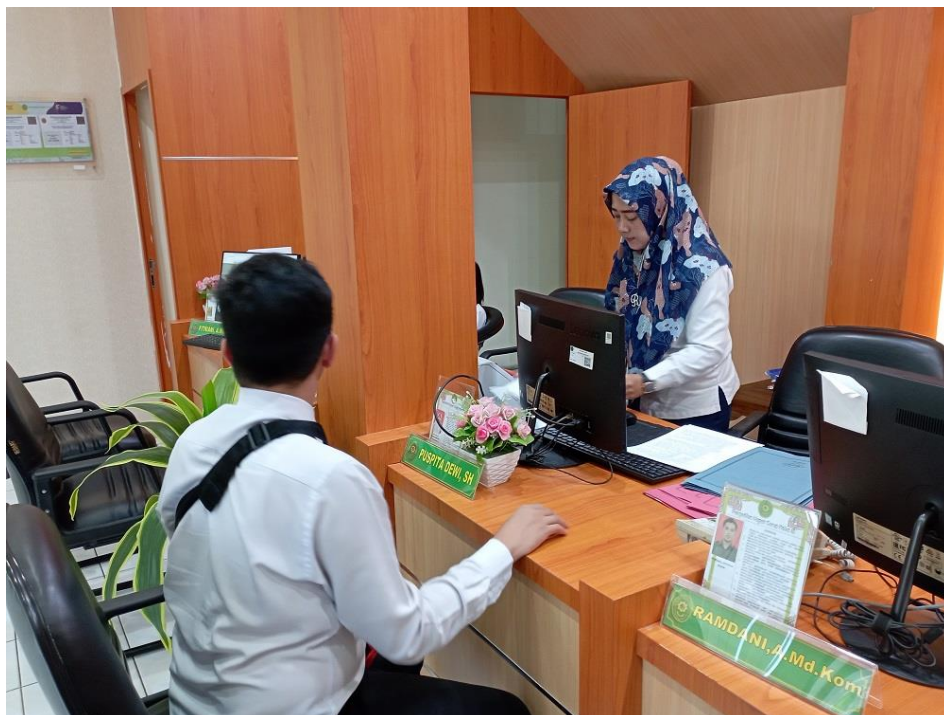
Pemanfaatan aplikasi SIWAS, surat elektronik, dan website menunjukkan penerapan digitalisasi dalam pelayanan pengaduan. Data pengaduan dapat dicatat, disimpan, diteruskan, dan dipantau secara elektronik sehingga proses penanganannya menjadi lebih terorganisasi. Digitalisasi juga dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka karena pengaduan dapat disampaikan dari tempat yang berbeda.

Dalam perspektif cyber humas Bob Julius Onggo, pelayanan pengaduan melalui internet merupakan bagian dari pembangunan hubungan dan pemeliharaan kepercayaan publik. Media digital tidak hanya digunakan untuk menyebarkan informasi satu arah, tetapi juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk memberikan tanggapan

terhadap lembaga. Respons yang cepat, sopan, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan akan memperlihatkan bahwa pengadilan terbuka terhadap masukan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan pengaduan juga dapat dianalisis menggunakan teori citra Frank Jefkins. Pengalaman masyarakat ketika menyampaikan pengaduan akan memengaruhi penilaian mereka terhadap Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Apabila pengaduan diterima dengan ramah, diproses secara jelas, dan memperoleh tindak lanjut yang bertanggung jawab, masyarakat akan membentuk kesan positif terhadap lembaga. Sebaliknya, pengaduan yang tidak ditanggapi atau tidak memperoleh kejelasan dapat menurunkan kepercayaan publik.

Gambar 4.7 Meja Pengaduan PTSP PN CURUP



Berdasarkan gambar di atas, Pengadilan Negeri Kelas I B Curup telah menyediakan Meja Pengaduan yang terintegrasi dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, kritik, dan saran terkait pelayanan pengadilan. Pada meja tersebut terdapat petugas yang memberikan pelayanan secara langsung dengan menerima laporan, menjelaskan prosedur pengaduan, dan mengarahkan masyarakat sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Keberadaan Meja Pengaduan menunjukkan adanya upaya Pengadilan Negeri Kelas I B Curup untuk memberikan pelayanan yang mudah diakses, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meja Pengaduan PTSP menjadi sarana interaksi dua arah antara pengadilan dan masyarakat. Masyarakat tidak hanya memperoleh informasi mengenai pelayanan, tetapi juga diberikan ruang untuk menyampaikan berbagai permasalahan yang dialami selama menggunakan layanan pengadilan. Pengaduan yang diterima selanjutnya dicatat, diperiksa, dan diteruskan kepada bagian yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mekanisme tersebut menunjukkan penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan Pengadilan Negeri Kelas I B Curup.

Keberadaan Meja Pengaduan juga melengkapi pemanfaatan saluran pengaduan berbasis digital. Masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi, website, surat elektronik, atau saluran elektronik

lainnya tetap dapat menyampaikan pengaduan secara langsung kepada petugas. Sebaliknya, masyarakat yang memiliki akses dan kemampuan menggunakan teknologi dapat memanfaatkan saluran pengaduan digital tanpa harus datang ke kantor pengadilan. Perpaduan pelayanan langsung dan digital tersebut menunjukkan upaya adaptif pengadilan dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan dan tingkat literasi digital masyarakat yang beragam.

Ditinjau dari teori digitalisasi yang dikemukakan oleh Kurhayati, pengaduan yang diterima melalui Meja Pengaduan dapat didukung oleh proses pencatatan, penyimpanan, pengelolaan, dan penerusan data secara elektronik. Pemanfaatan teknologi tersebut dapat membantu proses penanganan pengaduan menjadi lebih terorganisasi, mudah ditelusuri, dan sesuai dengan prosedur kelembagaan. Digitalisasi dalam pelayanan pengaduan tidak menghilangkan pelayanan tatap muka, tetapi memperkuat sistem kerja agar pengaduan masyarakat dapat dikelola secara lebih efektif dan akuntabel.

Dalam perspektif cyber humas Bob Julius Onggo, pelayanan pengaduan melalui saluran digital merupakan bagian dari upaya membangun hubungan dan memelihara kepercayaan publik. Internet tidak hanya digunakan untuk menyebarluaskan informasi, tetapi juga menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan tanggapan, keluhan, dan masukan kepada lembaga. Humas perlu memastikan bahwa pengaduan yang masuk melalui media digital memperoleh respons yang

jelas, santun, tepat, dan sesuai dengan kewenangan pengadilan. Respons yang baik dapat mencegah kesalahpahaman sekaligus menunjukkan bahwa lembaga terbuka terhadap kebutuhan masyarakat.

Keberadaan Meja Pengaduan PTSP juga dapat dianalisis menggunakan teori citra Frank Jefkins. Pengalaman masyarakat ketika menyampaikan pengaduan akan memengaruhi pengetahuan, kesan, dan penilaian mereka terhadap Pengadilan Negeri Kelas I B Curup. Pelayanan yang ramah, cepat, terbuka, dan profesional dapat membentuk persepsi positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, integrasi Meja Pengaduan PTSP dengan saluran pengaduan digital menjadi bagian dari upaya adaptif humas dalam memperkuat citra Pengadilan Negeri Kelas I B Curup sebagai lembaga yang responsif, transparan, akuntabel, dan dapat dipercaya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Upaya Adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam Meningkatkan Citra Lembaga di Era Digital, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Upaya adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam memanfaatkan media digital dilakukan melalui penyesuaian strategi penyampaian informasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Upaya tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan website resmi, media sosial, Media Center, pelayanan informasi digital, dokumentasi dan publikasi kegiatan, serta penggunaan saluran pengaduan elektronik. Humas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memastikan bahwa informasi yang dipublikasikan bersifat akurat, jelas, mudah dipahami, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Bentuk pemanfaatan media digital Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dalam meningkatkan citra lembaga dilaksanakan melalui pelayanan informasi publik pada Meja Informasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pengelolaan informasi melalui PPID, pemanfaatan website dan media sosial resmi, dokumentasi dan publikasi kegiatan, pengelolaan Media Center, hubungan dengan media massa, serta pelayanan

pengaduan masyarakat melalui saluran langsung dan elektronik. Berbagai kegiatan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi yang akurat, cepat, terbuka, dan bersumber dari lembaga resmi. Pelayanan yang ramah, responsif, transparan, tertib, dan akuntabel juga membentuk pengalaman positif masyarakat terhadap pengadilan.

3. Berdasarkan perspektif komunikasi Islam, praktik kehumasan yang dilaksanakan oleh Humas Pengadilan Negeri Kelas I B Curup telah mencerminkan nilai-nilai komunikasi yang berlandaskan amanah, kejujuran (şidq), keterbukaan (tabligh), tanggung jawab, dan keadilan. Nilai-nilai tersebut terlihat dari upaya humas dalam menyampaikan informasi yang benar, akurat, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan melalui berbagai media digital tanpa mengabaikan ketentuan hukum dan etika, khususnya dalam menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan seperti perkara anak. Penerapan prinsip-prinsip tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital tidak hanya berorientasi pada efektivitas penyebaran informasi, tetapi juga mengedepankan etika komunikasi Islam dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

B. Saran

1. Bagi Pengadilan Negeri Kelas I B Curup, diharapkan agar upaya adaptif humas dalam memanfaatkan media digital terus ditingkatkan, khususnya dalam pelayanan informasi, keterbukaan informasi, pengelolaan

publikasi, dan penyampaian informasi kelembagaan. Pengadilan perlu mengoptimalkan penggunaan website resmi, media sosial, PPID, Media Center, Meja Informasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta berbagai saluran pengaduan elektronik. Informasi yang dipublikasikan hendaknya selalu diperbarui, disampaikan secara konsisten, akurat, dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

2. Bagi petugas humas dan pelayanan informasi publik, diharapkan agar terus meningkatkan kompetensi dalam mengelola website, media sosial, dokumentasi, publikasi, dan pelayanan pengaduan berbasis digital serta menerapkan prinsip-prinsip komunikasi dakwah dalam setiap kegiatan penyampaian informasi. Pelayanan hendaknya dilakukan secara ramah, profesional, responsif, transparan, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku dengan tetap memperhatikan perbedaan tingkat pendidikan, pemahaman, serta literasi digital masyarakat. Informasi yang disampaikan perlu menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, santun, adil, tidak provokatif, dan tidak menimbulkan penafsiran yang keliru. Selain itu, humas perlu menerapkan sikap tabayyun melalui pemeriksaan dan verifikasi terhadap setiap informasi sebelum dipublikasikan, terutama informasi yang berkaitan dengan perkara, pelayanan, dan kebijakan lembaga. Penerapan nilai shiddiq, amanah, tabligh, dan fathanah diharapkan dapat memperkuat etika komunikasi humas serta membangun hubungan yang lebih baik, manusiawi, dan bertanggung jawab antara Pengadilan Negeri Kelas I B Curup dengan masyarakat.

3. Bagi masyarakat, diharapkan agar lebih aktif memanfaatkan sumber informasi resmi yang disediakan oleh Pengadilan Negeri Kelas I B Curup, baik melalui pelayanan secara langsung maupun media digital. Masyarakat perlu memeriksa kebenaran informasi yang berkaitan dengan perkara, prosedur pelayanan, jadwal persidangan, dan kebijakan pengadilan sebelum menyebarkannya kepada pihak lain. Apabila terdapat informasi yang belum jelas, masyarakat sebaiknya melakukan konfirmasi melalui Meja Informasi, PTSP, PPID, website resmi, media sosial resmi, atau saluran pengaduan yang telah disediakan. Sikap kritis dan partisipatif masyarakat dapat membantu mengurangi penyebaran informasi yang tidak benar serta mendukung terbentuknya hubungan yang terbuka dan konstruktif dengan lembaga peradilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, O. (1995). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Afizha, J. (2021). Penerapan komunikasi efektif 7C dalam pelayanan informasi publik oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 3(1), 112.
- Agapa, D. B. (2023). Mahasiswa Dogiyai di Yogyakarta: Kajian tentang adaptasi dan relasi sosialnya. *Dimensia: Jurnal Kajian Sosiologi*, 12(1), 86.
- Ahmad. (2020). *Manajemen Strategis*. Makassar: Nass Media Pustaka.
- Anshar, M. (2019). Electronic public relations (E-PR): Strategi mengelola organisasi di era digital. *Jurnal Komodifikasi*, 8(1), 201.
- Aurahman, S. (2025). Peran public relations dalam komunikasi bisnis di era modern. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 2(6), 862.
- Azhar, A. A. (2017). *Komunikasi Politik untuk Pencitraan: Konsep, Strategi, dan Pencitraan Politik*. Medan: Perdana Publishing.
- Aziz, A. T. (2023). Penerapan digitalisasi pada proses pembelajaran kursus di LKP Vision College. *Jurnal Comm-Edu*, 6(2), 70.
- Azzahra, P. B. (2025). Peran humas dalam hubungan media untuk mendukung kegiatan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), 2562.

- Bahri, S. (2019). Urgensi public relation dalam pelaksanaan dakwah. *Al-Ashlah*, 3(1), 48.
- Batubara, A. K. (2017). Strategi hubungan masyarakat bagian human resources development dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di Hotel Grand Kanaya Medan. *Jurnal Publik UNDHAR Medan*, 2(2), 30.
- Building public trust in Indonesia's legal system: Case analysis and social implications. (2025). *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 3(2), 1148–1163.
- Depdikbud. (2010). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dewi, M., Tanjung, S., & Nadira, S. (2019). Optimization of cyber PR at private universities in Yogyakarta. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 4(2), 127.
- Dokumentasi dari Bagian Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Curup Kelas I B Tahun 2026.
- Dokumentasi file profil Pengadilan Negeri Curup Kelas I B.
- Effendy, O. U. (1993). *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Effendy, O. U. (1999). *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Farandy, F. (2025). Analisis kekerasan yang melibatkan aparat TNI di Deli Serdang dalam perspektif etika profesi militer. *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 13(4), 1–10.

- Fikriansyah. (2023). Upaya guru Pendidikan Agama Islam dalam meningkatkan motivasi belajar Al-Qur'an pada siswa kelas VII SMP Negeri I Ulubelu Kecamatan Ulubelu Kabupaten Tanggamus. *JIT: Jurnal Ilmu Tarbiyah*, 2(1), 76.
- Hidayat, R. B. (2023). Peran humas Pengadilan Negeri Surabaya dalam memanfaatkan media sosial Instagram. *Komunitas: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 47.
- Himam, M. K. (2026). Teknik pemilihan informan dalam penelitian kualitatif: Strategi dan implementasi. *Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 5(2), 1688.
- Iman, H. (2025). Tafsir ayat tentang kewajiban menjalankan prinsip amanah dan keadilan (Q.S. An-Nisa: 58). *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 2(6), 13206.
- Jao, R. (2026). Pendampingan literasi digital masyarakat dalam menghadapi maraknya disinformasi di media sosial. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(3), 21263.
- Jefkins, F. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kasiyun, S. (2015). Upaya meningkatkan minat baca sebagai sarana untuk mencerdaskan bangsa. *Jurnal Pena Indonesia*, 1(1), 79–95.
- Khoirumansyah. (2026). Peran humas dalam meningkatkan citra positif madrasah melalui media dan publisitas di MTs Fathur Rahman Sukorambi Jember. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 4(1), 23.

- Kiannur, A. (2025). Peran humas Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Tengah dalam pengelolaan aspirasi masyarakat. *Desentralisasi: Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, dan Pemerintahan*, 2(1), 99.
- Kristiyanto, M. A. (2026). Peranan humas dalam sosialisasi fungsi dan tugas lembaga tinggi negara DPD RI: Studi kasus sosialisasi peluncuran tagline “Dari Daerah untuk Indonesia” pada HUT DPD RI ke-16. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 5(1), 458.
- Kriyantono, R. (2012). *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana.
- Kurhayati, Y., Rohayati, Y., & Sucipto, B. (2020). *Kebijakan Publik di Era Digitalisasi*. Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri.
- Maulidna, F. (2025). Etika dakwah di media digital: Tantangan dan solusi. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3(2), 315.
- Meidina, H. P. (2021). Pembentukan citra sebagai penunjang pembangunan zona integritas: Studi kasus pada Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Karawang. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 25(2), 126.
- Miftahuljannah, V. (2023). Pengimplementasian berbagai web berdasarkan kebutuhan pengguna dengan menggunakan metode systematic literature review. *INFOTECH Journal*, 9(2), 402.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nasution, Z. (2010). *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Nia, S. I. (2025). Peran humas dalam menjalin kemitraan dengan pers untuk peningkatan publisitas sekolah di SMPN 12 Jember. *Dialogika: Jurnal Penelitian Komunikasi dan Sosialisasi*, 1(4), 57.
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations*. Jakarta: Esensi.
- Pandiangan, C. U. A. (2023). Humas pemerintah dan transparansi informasi untuk membangun kepercayaan publik. *Perspektif Komunikasi*, 7(2), 155–168.
- Peran humas digital (Cyber PR) dalam membangun branding sekolah berbasis teknologi. (2026). *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan*, 3(2), 597–601.
- Pienrasmi, H. (2017). Pemanfaatan social media oleh praktisi public relations di Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi*, 9(2), 202.
- Priadi, R., dkk. (2024). *Akademisi Mengulas Polda Sumut*. Sumatera Utara: UMSU Press.
- Priambodo, A. (2025). Implementasi Surat Keputusan Direktorat Jenderal Peradilan Umum Nomor 44/DJU/SK/HM023/2/2019 dalam pemberian surat keterangan melalui aplikasi Eraterang di Pengadilan Negeri Singaraja Kelas I B. *Kertha Widya Jurnal Hukum*, 13(1), 28–48.

- Purba, B. (2018). Pengaruh public relations terhadap peningkatan pengguna jasa di Bandara Internasional Kualanamu Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Komunikasi Network Media*, 1(1), 2.
- Puteri, A. A. (2025). Strategi humas dalam membangun citra sekolah unggul di SMKN 4 Banjarmasin. *Al-Furqan: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, 4(6), 2583.
- Rahmadani, A. N. S. (2026). Peran digitalisasi dalam meningkatkan produktivitas mahasiswa. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 12(2), 1.
- Rahmadi, F. (2021). Strategi komunikasi humas Pengadilan Negeri Takalar dalam meningkatkan citra. *Jurnal Komunikasi dan Organisasi*, 3(2), 7.
- Rahmania, D. (2025). Peran media sosial dalam membangun komunikasi organisasi yang efektif. *Jurnal Ekonomi Revolusioner*, 8(6), 179.
- Ramadhan, R., Marulitua, B. A., & Alif, M. I. (2025). Strategi humas Kejaksaan Agung dalam mengelola reputasi institusi di mata publik. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(4), 1411–1424.
- Ritonga, F. G. (2025). Dinamika kompetensi pengadilan dalam mengadili sengketa pertanahan antara peradilan umum dan peradilan tata usaha negara. *Honeste Vivere Journal*, 35(2), 230–245.
- Rivaldhy, N. (2024). Pengaruh media sosial pada persepsi publik terhadap sistem peradilan: Analisis sentimen di Twitter. *UNES Law Review*, 7(1), 514.

- Rosidah, M. (2025). Fungsi humas sebagai jabatan fungsional dalam meningkatkan komunikasi publik di SDN Sempusari 01 Jember. *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(4), 1.
- Salim, P., & Salim, Y. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Modern English Press.
- Sardari, A. A. (2022). Pengadilan dalam konsep dasar, perbedaan, dan dasar hukum. *JIFLAW: Journal of Islamic Family Law*, 1(1), 12.
- Sari, L. A. (2022). Peran humas sebagai fasilitator publikasi informasi dan dokumentasi di perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 13(2), 1.
- Savitri, S. A. (2019). Pengaruh citra, kredibilitas, dan kemampuan komunikasi beauty vlogger terhadap keputusan pembelian produk make-up Maybelline: Studi kasus Tasya Farasya. *Prologia*, 3(1), 269.
- Setiawan, A., Djajadikerta, H., Haryanto, H., & Wirawan, S. (2021). Theory of reasoned action dan literasi teknologi terhadap adaptasi perubahan teknologi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 11(1), 51–61.
- Setiawan, R. (2022). Implementasi cyber public relations dalam pengelolaan website Kementerian Sosial Republik Indonesia. *Jurnal Cyber PR*, 2(1), 86.

- Simatupang, S. (2024). Strategi manajemen sumber daya manusia dalam menghadapi perubahan organisasi. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(4), 14204.
- Sinduwiatmo, K. (2018). *Buku Ajar Manajemen Public Relations*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Siregar, B. G. (2016). Memaksimalkan citra perusahaan melalui implementasi corporate social responsibility. *At-Tijaroh*, 2(1), 33.
- Siregar, N. A. (2023). Strategi komunikasi bisnis dalam membangun citra perusahaan melalui program corporate social responsibility. *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 2626.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2012). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Solihin. (2023). Tanggung jawab digital perusahaan di Indonesia: Sebuah tinjauan konseptual. *Medkom: Jurnal Media dan Komunikasi*, 3(2), 87.
- Suhairi. (2023). Pemanfaatan media sosial sebagai pendorong pemasaran global untuk meningkatkan produksi: Studi kasus media sosial TikTok. *JNB: Jurnal Nusantara Berbakti*, 1(1), 41.
- Sujanto, R. Y. (2021). *Pengantar Public Relations di Era 4.0: Teori, Konsep, dan Praktik Kasus Terkini*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumai, S. (2022). Peran humas dalam membangun hubungan kerja yang harmonis di IAIN Parepare. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi IAIN Curup-Bengkulu*, 7(2), 146.

- Sundari, D. (2020). Aktivitas humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 2(2), 79–87.
- Susanti, S. (2015). Komunikasi antarpribadi sebagai pembentuk citra pustakawan di BAPUSIPDA Jawa Barat. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 3(1), 124.
- Tambunan, R. K. (2026). Fungsi humas dalam pengelolaan lembaga pendidikan. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 7(1), 1678–1689.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yustika, S. (2024). Dampak membangun citra sekolah dalam meningkatkan penerimaan peserta didik baru. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Akuntansi*, 2(2), 3.
- Zaman, M. M. (2026). Pesantrenofobia sebagai fenomena sosial: Antara ketakutan, misinformasi, dan krisis kepercayaan. *Jurnal Studi Pesantren*, 6(1), 125.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Ibu Lilis Suryani

PEDOMAN WAWANCARA
Peranan Humas PN Curup dalam Perspektif Komunikasi Dakwah untuk
Meningkatkan Marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang
Lebong

I. Jadwal Wawancara
 1. Hari/Tanggal : 15 Mei 2020
 2. Waktu : 15.00 WIB
 3. Tempat : Tempat Rejo

II. Identitas Informan
 Nama : Ibu Lilis Suryani
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 40 tahun
 Jabatan/Pekerjaan : Ibu rumah tangga
 Pendidikan Terakhir : SDA

Rumusan Masalah 1
Bagaimana peranan Humas PN Curup dalam perspektif komunikasi dakwah untuk
meningkatkan marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang
Lebong?

E. Pedoman Wawancara untuk Masyarakat Penerima Informasi dan Pengguna Layanan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap pelayanan humas PN Curup?
2. Apakah informasi yang diberikan pengadilan mudah dipahami masyarakat?
3. Bagaimana sikap petugas humas dalam melayani masyarakat?
4. Apakah pelayanan informasi di PN Curup membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengadilan?
5. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pelayanan humas PN Curup?

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Ibu Misri

PEDOMAN WAWANCARA
Peranan Humas PN Curup dalam Perspektif Komunikasi Dakwah untuk
Meningkatkan Marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang
Lebong

I. Jadwal Wawancara
 1. Hari/Tanggal : Senin, 21 Mei 2024
 2. Waktu : 16.00.00
 3. Tempat : Suka Marga, Curup

II. Identitas Informan
 Nama : MISRI
 Jenis Kelamin : Pelempuan
 Usia : 67 tahun
 Jabatan/Pekerjaan : Ibu Rumay Lanyu
 Pendidikan Terakhir : SD

Rumusan Masalah 1
 Bagaimana peranan Humas PN Curup dalam perspektif komunikasi dakwah untuk meningkatkan marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang Lebong?

E. Pedoman Wawancara untuk Masyarakat Penerima Informasi dan Pengguna Layanan
 1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap pelayanan humas PN Curup?
 2. Apakah informasi yang diberikan pengadilan mudah dipahami masyarakat?
 3. Bagaimana sikap petugas humas dalam melayani masyarakat?
 4. Apakah pelayanan informasi di PN Curup membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengadilan?
 5. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pelayanan humas PN Curup?

Lampiran 3 Pedoman Wawancara Bapak Indra Jaya

PEDOMAN WAWANCARA

Peranan Humas PN Curup dalam Perspektif Komunikasi Dakwah untuk
Meningkatkan Marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang
Lebong

I. Jadwal Wawancara

1. Hari/Tanggal : Kamis, 21 Mei 2016
2. Waktu : 13.00
3. Tempat : Pw. Tunggal

II. Identitas Informan

Nama : Indra Jaya

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 30th

Jabatan/Pekerjaan : Pendamping Sosial, MP

Pendidikan Terakhir : SMA

Rumusan Masalah 1

Bagaimana peranan Humas PN Curup dalam perspektif komunikasi dakwah untuk meningkatkan marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang Lebong?

E. Pedoman Wawancara untuk Masyarakat Penerima Informasi dan Pengguna Layanan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap pelayanan humas PN Curup?
2. Apakah informasi yang diberikan pengadilan mudah dipahami masyarakat?
3. Bagaimana sikap petugas humas dalam melayani masyarakat?
4. Apakah pelayanan informasi di PN Curup membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengadilan?
5. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pelayanan humas PN Curup?

Lampiran 4 Pedoman Wawancara Ibu Shakfina

PEDOMAN WAWANCARA

Peranan Humas PN Curup dalam Perspektif Komunikasi Dakwah untuk Meningkatkan
Marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang Lebong

I. Jadwal Wawancara

1. Hari/Tanggal :

2. Waktu :

3. Tempat :

II. Identitas Informan

Nama : SHAKFINA Azzahra RAHMATI

Jenis Kelamin : PEREMPUAN

Usia : 25 tahun

Jabatan/Pekerjaan : Manajer Pemasaran Pengadilan

Pendidikan Terakhir : S1

Rumusan Masalah 1

Bagaimana peranan Humas PN Curup dalam perspektif komunikasi dakwah untuk meningkatkan marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang Lebong?

A. Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan Informasi Publik

1. Bagaimana prosedur pelayanan informasi publik di PN Curup?
2. Bagaimana cara petugas memberikan informasi kepada masyarakat agar mudah dipahami?
3. Apa saja media yang digunakan dalam pelayanan informasi publik?
4. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan informasi di PN Curup?
5. Apa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat?

Lampiran 5 Pedoman Wawancara Ibu Riza Umami

PEDOMAN WAWANCARA

Peranan Humas PN Curup dalam Perspektif Komunikasi Dakwah untuk Meningkatkan Marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang Lebong

I. Jadwal Wawancara

1. Hari/Tanggal : Kamis, 21 Mei 2026

2. Waktu : 08.00

3. Tempat : Pengadilan negeri K.

II. Identitas Informan

Nama : Riza Umami, SH, RIU

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 42 th

Jabatan/Pekerjaan : Panitera Muda Hukum /Humas

Pendidikan Terakhir : S. I

Rumusan Masalah 1

Bagaimana peranan Humas PN Curup dalam perspektif komunikasi dakwah untuk meningkatkan marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang Lebong?

A. Pedoman Wawancara untuk Staf/Petugas Humas PN Curup Kelas 1B

1. Bagaimana peran humas PN Curup dalam menyampaikan informasi hukum kepada masyarakat?
2. Bagaimana humas menerapkan komunikasi yang santun dan edukatif dalam pelayanan publik?
3. Apa strategi humas dalam menjaga citra dan marwah pengadilan di tengah masyarakat?
4. Bagaimana pemanfaatan media sosial dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?
5. Apa kendala yang dihadapi humas dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pengadilan?

Lampiran 6 Pedoman Wawancara Ibu Sri Siska Yanti

PEDOMAN WAWANCARA

Peranan Humas PN Curup dalam Perspektif Komunikasi Dakwah untuk Meningkatkan Marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang Lebong

I. Jadwal Wawancara

1. Hari/Tanggal : Kamis, 21 Mei 2026

2. Waktu : 08.00

3. Tempat : Pengadilan Negeri Kelas 1B Curup

II. Identitas Informan

Nama : Sri Siska Yanti, S.Sos., M.Gi

Jenis Kelamin : Pertempuan

Usia : 42 Tahun

Jabatan/Pekerjaan : Sekretaris

Pendidikan Terakhir : S2

Rumusan Masalah 1

Bagaimana peranan Humas PN Curup dalam perspektif komunikasi dakwah untuk meningkatkan marwah Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang Lebong?

A. Pedoman Wawancara untuk Pimpinan Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B

1. Bagaimana peran humas dalam mendukung pelayanan publik di PN Curup?
2. Bagaimana kebijakan pengadilan terkait keterbukaan informasi publik?
3. Bagaimana pengadilan membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat?
4. Apa tantangan yang dihadapi pengadilan dalam menjaga kepercayaan publik?
5. Bagaimana evaluasi pimpinan terhadap kinerja humas PN Curup?

Rumusan Masalah 2

Apa saja bentuk kegiatan Humas PN Curup dalam menyampaikan informasi, membangun citra lembaga, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B di Kabupaten Rejang Lebong?

Lampiran 7 Dokumentasi

Pengadilan Negeri Curup Kelas 1B



Wawancara Ibu Riza Umami., SH., MH



Wawancara Bapak Indra Jaya



Wawancara Ibu Lilis Suryani



Wawancara Ibu Sri Siska Yanti



Wawancara Ibu Misri



BIODATA PENULIS



Seniya Anjelin lahir di Suro Lembak pada 15 September 2003. Penulis merupakan anak dari pasangan Bapak Sarwandi dan Ibu Hairumani.

Selama menempuh pendidikan, penulis pernah aktif dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Program Studi pada Divisi Keagamaan serta Teater Senyawa Curup. Penulis memiliki hobi bermain bulu tangkis dan memancing. Pendidikan formal penulis dimulai di SD Negeri 02 Ujan Mas dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Ujan Mas dan lulus pada tahun 2019, kemudian melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 01 Kepahiang dan menyelesaikannya pada tahun 2022.

Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri Curup, Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Berkat rahmat Allah Swt., dukungan, doa tulus dari kedua orang tua dan keluarga, serta motivasi dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian perkuliahan di IAIN Curup. Sebagai bagian akhir dari proses akademik, penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Adaptif Humas Pengadilan Negeri Kelas IB Curup dalam Meningkatkan Citra di Era Digital.”