



Penguatan Good Governance dan Keterbukaan Informasi melalui Strategi Public Relations pada Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Jakarta Timur

Zahwah Afifah¹, Saifuddin Zuhri²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

E-mail: zahwaafifah00@gmail.com

Article Info	Abstract
<p>Article History Received: 2025-12-08 Revised: 2026-01-15 Published: 2026-02-12</p> <p>Keywords: <i>Public Relations of the East Jakarta Communications and Informatics Sub-Department; Public Relations Strategy; Public Information Disclosure; Good Governance.</i></p>	<p>This study aims to examine and analyze the Public Relations strategy implemented by the Public Relations of the East Jakarta Communication and Informatics Sub-dept. in responding to demands for public information transparency. The research problem formulation focuses on how the Public Relations strategy of the East Jakarta Communication and Informatics Sub-dept. realizes the principles of good governance in the era of public information transparency. This study uses a qualitative approach with a descriptive method, while data collection techniques are carried out through in-depth interviews with relevant informants. The results show that the Public Relations of the East Jakarta Communication and Informatics Sub-dept. implements a Public Relations strategy consisting of four main stages. The first stage is the collection of initial data through media monitoring on social media. The planning phase includes developing educational and informative content, producing the "Sapa Timoer" podcast, and implementing collaborative strategies with various regional agencies. The implementation phase includes distributing digital content, promoting the public information disclosure program at the sub-district level, producing the podcast, and providing information through the Public Information and Communications Agency (PPID). The final phase involves periodic evaluation through media monitoring and open discussions with the community to inform the development of communication strategies for the following period.</p>
Artikel Info	Abstrak
<p>Sejarah Artikel Diterima: 2025-12-08 Direvisi: 2026-01-15 Dipublikasi: 2026-02-12</p> <p>Kata kunci: <i>Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur; Strategi Public Relations; Keterbukaan Informasi Publik; Good Governance.</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis strategi Public Relations yang diterapkan oleh Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur dalam merespons tuntutan keterbukaan informasi publik. Rumusan masalah penelitian difokuskan pada bagaimana strategi Public Relations Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur dalam mewujudkan prinsip good governance di era keterbukaan informasi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur menerapkan strategi Public Relations yang terdiri atas empat tahapan utama. Tahap pertama adalah pengumpulan data awal melalui media monitoring di media sosial. Tahap perencanaan mencakup penyusunan konten edukatif dan informatif, produksi podcast "Sapa Timoer", serta penerapan strategi kolaboratif dengan berbagai perangkat daerah. Tahap pelaksanaan meliputi penyebaran konten digital, program sosialisasi keterbukaan informasi publik di tingkat kelurahan, produksi podcast, dan pelayanan informasi melalui layanan PPID. Tahap akhir berupa evaluasi dilakukan secara berkala melalui media monitoring dan diskusi terbuka dengan masyarakat sebagai dasar penyusunan strategi komunikasi pada periode berikutnya.</p>

I. PENDAHULUAN

Di era keterbukaan informasi publik, tuntutan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan semakin tinggi. Reformasi birokrasi dan perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk membuka akses informasi seluas-luasnya kepada publik sebagai bentuk pertanggungjawaban publik. Konsep *good governance* menjadi paradigma baru dalam tata kelola pemerintahan

yang menuntut adanya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, dan efisien.

Humas atau *public relations*, merupakan profesi yang memiliki nilai strategis dalam mendukung keberhasilan komunikasi organisasi. Hal ini tercermin dari beragam aktivitas yang dijalankan *public relations* dalam menjaga dan mempertahankan reputasi institusi yang telah dibangun dalam jangka waktu panjang. *Public*

relations memiliki fungsi strategis sebagai bagian dari manajemen yang bertugas menilai opini publik, mengidentifikasi kebijakan serta prosedur yang dijalankan individu maupun organisasi demi kepentingan masyarakat luas, dan merancang serta melaksanakan program komunikasi untuk memperoleh pemahaman, pengertian, dan dukungan dari publik (Cutlip et al., 2009).

Dalam konteks pemerintahan, *public relations* berperan penting dalam menyampaikan informasi secara menyeluruh, baik ke dalam organisasi (internal) maupun ke masyarakat (eksternal). Secara eksternal, *public relations* bertanggung jawab menyampaikan informasi terkait kebijakan pemerintah, memberikan klarifikasi terhadap pemberitaan yang berpotensi merugikan citra pemerintah, serta menyosialisasikan berbagai kebijakan kepada masyarakat. Kemampuan *public relations* dalam menjalin hubungan yang harmonis, baik dengan pihak internal maupun pihak eksternal, menjadi elemen penting dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Public relations juga memiliki peran yang penting dalam mendukung implementasi sistem keterbukaan informasi yang menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Di era perkembangan teknologi dan informasi yang pesat saat ini, fungsi *public relations* pemerintah tidak lagi terbatas pada penyampaian informasi semata, melainkan telah berkembang menjadi elemen strategis yang berkontribusi langsung terhadap keberhasilan pelaksanaan program-program pemerintah. Salah satu peran kunci *public relations* adalah membentuk dan menjaga citra positif pemerintah di mata publik sebagai representasi dari kinerja pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas *public relations* agar lebih proaktif dalam mengelola informasi, termasuk mengemas serta mengklarifikasi isu-isu negatif yang beredar di masyarakat. Informasi tersebut harus disampaikan secara faktual, berimbang, dan proporsional agar tidak menimbulkan persepsi negatif terhadap pemerintah di kalangan publik.

Setiap instansi pada dasarnya memiliki visi dan misi yang menjadi landasan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini juga berlaku bagi Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Timur. Untuk merealisasikan visi dan misi tersebut, instansi ini menetapkan sejumlah

program kerja yang disusun secara terencana dan berjangka, sebagai pedoman dalam menjalankan aktivitas operasional hingga periode waktu tertentu di masa mendatang.

Program-program unggulan tersebut menunjukkan peran penting *public relations* Sudin Kominfotik Jakarta Timur dalam mewujudkan prinsip *good governance*, khususnya dalam hal keterbukaan informasi publik. Dalam konteks ini, peran *public relations* pemerintah menjadi sangat strategis sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat. *Public relations* tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola citra dan opini publik yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sudin Kominfotik Jakarta Timur sebagai ujung tombak komunikasi publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di tingkat kota administratif memiliki tanggung jawab penting dalam mendukung terwujudnya *good governance* melalui strategi *public relations* yang efektif.

Selain itu, keterbukaan informasi publik juga merupakan salah satu elemen fundamental dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pemerintah Indonesia terus mendorong setiap badan publik untuk menyediakan akses informasi yang mudah, cepat, dan transparan kepada masyarakat. Pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang terbuka memberikan ruang partisipasi yang lebih luas bagi masyarakat, sekaligus memperkuat fungsi kontrol publik terhadap kinerja pemerintah secara langsung (Rachmatie et al., 2020). Akses informasi yang terbuka tersebut secara signifikan memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek, seperti pengawasan, keterlibatan dalam pelaksanaan program, serta partisipasi dalam proses pengambilan keputusan (Nurdiansyah, 2016).

Keterbukaan informasi memiliki peran strategis dalam mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas, khususnya dalam pengelolaan sumber daya dan alokasi anggaran publik. Dalam hal ini, peran aktif pemerintah menjadi sangat krusial, mengingat kewajibannya untuk menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemerintah bersama seluruh badan publik dituntut untuk menciptakan sistem informasi yang terbuka, serta menerapkan kebijakan secara transparan dan akuntabel. Informasi yang disediakan juga harus dapat

diakses secara cepat, tepat, efisien, terjangkau, dan melalui mekanisme yang sederhana (Baharuddin, 2020). Di sisi lain, peran *public relations* dalam sebuah instansi, termasuk lembaga pemerintahan, menjadi sangat penting sebagai penghubung komunikasi antara instansi dan media, guna membentuk, mempertahankan, serta meningkatkan citra positif institusi di mata publik.

Public relations pada Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Timur memegang peranan strategis dalam mendukung terciptanya *good governance* di lingkungan Pemerintah Kota Jakarta Timur. Peran tersebut diwujudkan melalui penerapan strategi *public relations* yang mampu membangun persepsi positif dan memperoleh umpan balik yang konstruktif dari masyarakat. Kepercayaan publik menjadi elemen kunci dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga *public relations* dituntut untuk terus menjaga dan memperkuat citra positif pemerintah. Upaya ini dilakukan melalui penyediaan layanan informasi yang terbuka, akurat, dan dapat diakses oleh masyarakat secara maksimal.

Namun, tantangan di era keterbukaan informasi tidaklah ringan. Di satu sisi, masyarakat menuntut transparansi, di sisi lain, pemerintah harus menjaga stabilitas informasi agar tidak menimbulkan disinformasi atau kepanikan publik. Oleh karena itu, dengan menelaah data keterbukaan informasi, seperti jumlah permohonan, tingkat tanggapan, data statistik yang dipublikasikan, engagement media sosial, dan memetakan praktik *public relations*, penelitian ini diharapkan menghasilkan rekomendasi strategis pembenahan komunikasi publik. Penelitian ini penting untuk memberi masukan praktis kepada Sudin Kominfotik provinsi dan kota lain di Indonesia dalam menyusun strategi *public relations* yang mampu meningkatkan kualitas seluruh unsur *good governance*, sekaligus menjawab tantangan keterbukaan informasi di masyarakat yang semakin kritis.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan landasan paradigma konstruktivisme, serta menerapkan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan suatu prosedur penelitian yang bertujuan menghasilkan data deskriptif berupa narasi tertulis atau lisan dari individu atau subjek yang diamati, sehingga dapat memberikan

pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti (Moleong, 2017).

Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian, yaitu untuk memahami fenomena secara mendalam serta menggali informasi dari subjek penelitian yang berkaitan dengan topik yang dikaji. Pendekatan konstruktivisme berangkat dari pandangan bahwa pengetahuan dibentuk berdasarkan perspektif individu yang menjadi objek penelitian. Secara umum, pendekatan ini memaknai realitas sosial sebagai sesuatu yang dikonstruksi melalui pengalaman dan interaksi langsung, yang diamati secara detail oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, serta penelaahan dokumen yang berkaitan erat dengan isu yang menjadi fokus kajian (Creswell, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk memahami secara mendalam, mengidentifikasi, mendeskripsikan, serta menganalisis Strategis Public Relations Suku Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Jakarta Timur dalam Mendukung Penerapan Good Governance pada Era Keterbukaan Informasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pencarian Data Awal Terkait Keterbukaan Informasi Publik di Sudin Kominfotik Jakarta Timur Media Monitoring Melalui Media Sosial Instagram

Salah satu metode yang diterapkan oleh Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur adalah melakukan media monitoring melalui platform media sosial *Instagram*, mengingat aplikasi tersebut merupakan saluran yang paling banyak digunakan masyarakat untuk menerima dan mencari informasi di era digital. Sebagai bentuk respons terhadap dinamika komunikasi publik yang terus berubah, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur secara aktif memantau berbagai percakapan yang berkembang di media sosial. Kegiatan monitoring ini mencakup perhatian terhadap topik yang sedang viral, komentar dari pengguna atau masyarakat, serta unggahan yang berkaitan dengan kinerja Pemerintah Kota Jakarta Timur. Pemantauan tersebut menjadi sumber data yang signifikan dalam mengidentifikasi persepsi publik secara langsung dan *real-time*.

Kegiatan *monitoring* ini dilaksanakan secara berkala, baik harian, mingguan, maupun bulanan, untuk mengamati tren percakapan publik dan sudut pemberitaan

yang berkembang terkait Pemerintah Kota Jakarta Timur. Melalui penilaian atas data monitoring tersebut, Humas mampu mengidentifikasi isu-isu yang tengah menjadi perhatian masyarakat serta memahami kebutuhan dan ekspektasi publik. *Media monitoring* memiliki peran penting dalam menyediakan data awal yang relevan bagi kegiatan *Public Relations*, khususnya dalam mengidentifikasi isu-isu yang muncul dalam proses komunikasi publik (Kurniati et al., 2020).

Proses *media monitoring* menjadi langkah yang sangat strategis untuk memahami dinamika yang berpotensi memengaruhi reputasi maupun keberlangsungan operasional instansi di masa mendatang (Rahmawati, 2023). Melalui kegiatan *monitoring* ini, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur dapat bersikap lebih proaktif dalam mengidentifikasi berbagai isu yang berkembang di tengah masyarakat. Upaya tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa instansi tetap sigap dalam menghadapi potensi isu atau sentimen negatif yang dapat berdampak pada citra dan kinerja lembaga (Simamora, 2024).

Proses penilaian yang dilakukan berdasarkan hasil *media monitoring* tidak hanya bertujuan untuk memahami tren percakapan publik dan sudut pemberitaan, tetapi juga menjadi landasan penting dalam merumuskan strategi PR dalam penyebaran informasi guna mewujudkan *good governance* di era keterbukaan informasi publik. Data yang diperoleh melalui *monitoring* tersebut membantu Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur dalam mengidentifikasi berbagai potensi risiko serta isu negatif yang berkembang, sehingga memungkinkan penyusunan strategi yang lebih tepat dan responsif terhadap dinamika publik.

2. Proses Perencanaan Strategi Program Keterbukaan Informasi Publik di Sudin Kominfotik Jakarta Timur

a) Program Konten Edukasi Keterbukaan Informasi Publik Untuk Masyarakat

Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur menyusun program konten edukatif yang bertujuan untuk menyajikan informasi secara jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Program ini dirancang sebagai upaya untuk merespons sekaligus mengedukasi publik terhadap berbagai keresahan yang muncul akibat persepsi

negatif, beredarnya informasi yang tidak konsisten, serta minimnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme keterbukaan informasi publik dan peran Pemerintah Kota Jakarta Timur. Perencanaan program tersebut dilakukan secara sistematis melalui tiga tahapan utama, yaitu pencarian data, penyusunan konten, dan perencanaan produksi.

Tahap awal perencanaan diawali dengan proses pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai sumber-sumber keresahan masyarakat. Dalam tahap ini, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur menghimpun data melalui kegiatan *media monitoring*, umpan balik langsung dari masyarakat, serta koordinasi dengan berbagai perangkat daerah di Kota Administrasi Jakarta Timur. Langkah tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi faktual terkait prosedur keterbukaan informasi publik, pelaksanaan program Pemerintah Kota Jakarta Timur, serta upaya perbaikan internal yang telah dan sedang dilakukan.

Berdasarkan data yang telah dihimpun, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur selanjutnya memasuki tahap perancangan konten edukatif. Proses penyusunan konten ini dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian pesan terhadap kebutuhan informasi masyarakat, pemilihan bahasa komunikasi yang tepat, serta perumusan materi yang berlandaskan pada nilai-nilai transparansi dan keterbukaan informasi sebagai prinsip utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Tahap selanjutnya merupakan perencanaan produksi yang bertujuan untuk memastikan bahwa konten yang telah dirancang dapat diproduksi dan disebarluaskan secara efektif. Pada tahap ini, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur menyusun jadwal produksi, menentukan platform distribusi yang akan digunakan, menjalin kolaborasi dengan pihak internal maupun eksternal, serta menyesuaikan materi konten dengan momentum dan isu yang sedang berkembang di masyarakat.

b) Perencanaan Program Komunikasi Produksi Podcast "Sapa Timoer"

Sebagai bagian dari implementasi strategi *Public Relations*, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur merumuskan

program komunikasi yang bersifat inovatif dan adaptif terhadap perkembangan media digital. Salah satu inisiatif strategis yang dikembangkan adalah produksi *Podcast* "Sapa Timoer". Program *podcast* ini dirancang sebagai sarana komunikasi dua arah yang mengedepankan fungsi edukatif dan informatif bagi masyarakat. Perencanaan program komunikasi produksi *podcast* "Sapa Timoer" merupakan salah satu strategi *Public Relations* yang dirancang oleh Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik serta memperkuat komunikasi dua arah antara Pemerintah Kota Jakarta Timur dan masyarakat. *Podcast* ini memanfaatkan platform *YouTube* sebagai media distribusi utama, mengingat karakteristiknya yang mampu menjangkau audiens luas serta menyajikan informasi secara *audio-visual* yang lebih komunikatif dan mendalam (Fadhilla & Pradana, 2023).

Perencanaan program ini dilatarbelakangi oleh kondisi meningkatnya pemanfaatan media digital di kalangan masyarakat perkotaan. Dalam konteks era keterbukaan informasi publik, *podcast* dipandang sebagai saluran komunikasi alternatif yang relatif efektif untuk menjangkau audiens melalui penyampaian pesan yang lebih personal, interaktif, dan mendalam (Nasrullah 2017). Perencanaan *Podcast* ini bertujuan untuk menyampaikan informasi yang akurat, seperti informasi kebijakan, program kerja, serta isu-isu strategis Pemerintah Kota Jakarta Timur secara transparan, edukatif, dan mudah dipahami. Selain itu, *podcast* "Sapa Timoer" juga dirancang untuk membangun citra positif institusi, membangun kepercayaan publik, dan menjadi ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat melalui penyampaian informasi langsung dari narasumber yang berkompeten, seperti pejabat pemerintah, kepala unit kerja, maupun pihak terkait lainnya.

Media baru seperti *podcast* memiliki potensi yang signifikan dalam mendorong partisipasi publik, karena menyediakan ruang bagi masyarakat untuk mendengarkan serta terlibat dalam diskusi yang lebih inklusif. Keterlibatan aktif publik dalam arus informasi tersebut dapat menumbuhkan rasa memiliki dan partisipasi, yang pada gilirannya meningkatkan legitimasi

serta kepercayaan terhadap proses pengambilan kebijakan. Dengan demikian, *podcast* sebagai produk media baru dapat berfungsi sebagai sarana yang efektif dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat keterbukaan informasi publik terhadap lembaga atau institusi, sepanjang dikelola secara profesional, konsisten, dan responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi audiens.

Keputusan Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur dalam meluncurkan *podcast* "Sapa Timoer" merupakan bagian dari implementasi strategi *Public Relations* untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks meningkatnya tuntutan terhadap keterbukaan informasi publik, Pemerintah Kota Jakarta Timur membutuhkan pola komunikasi yang tidak bersifat defensif, melainkan terbuka serta mampu menjelaskan kebijakan secara humanis. *Podcast* ini berperan sebagai media baru yang efektif untuk membangun kembali kedekatan emosional dengan masyarakat, menyampaikan kebijakan dari perspektif Pemerintah Kota Jakarta Timur, sekaligus memberikan edukasi publik sebagai upaya preventif terhadap munculnya persepsi negatif. Dengan pendekatan yang relatif informal namun tetap informatif, *podcast* "Sapa Timoer" juga berfungsi sebagai sarana untuk memperbaiki citra institusi, menampilkan sisi humanis pemerintah, serta menegaskan komitmen terhadap prinsip transparansi.

- c) Pemanfaatan Strategi Kolaboratif dan Kemitraan Komunikasi dengan Perangkat Daerah Lainnya Untuk Menjangkau Masyarakat Luas dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik

Dalam era digital yang ditandai oleh tingginya intensitas konsumsi informasi melalui media sosial, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur menerapkan strategi kolaboratif dengan melibatkan berbagai perangkat daerah di Kota Jakarta Timur sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta memperkuat keterbukaan informasi publik. Setiap perangkat daerah memiliki kewenangan dan substansi informasi masing-masing, sementara fungsi kehumasan dan pelayanan informasi publik dikoordinasikan secara terpusat

oleh Sudin Kominfo Jakarta Timur. Informasi kepada masyarakat disampaikan melalui berbagai platform media sosial, seperti *Instagram*, *TikTok*, dan *YouTube*. Apabila diperlukan klarifikasi atau pendalaman informasi, koordinasi lanjutan dilakukan dengan perangkat daerah terkait guna memastikan akurasi dan kelengkapan pesan yang disampaikan. Dalam konteks ini, masing-masing perangkat daerah berperan sebagai mitra strategis yang efektif dalam menyampaikan pesan-pesan kebijakan Pemerintah Kota Jakarta Timur kepada masyarakat.

Strategi kolaborasi yang diterapkan oleh Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur dengan melibatkan berbagai perangkat daerah merupakan langkah yang strategis dalam memperkuat keterbukaan informasi publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Mulyana (2018), melalui koordinasi yang terpusat, pembagian peran yang jelas, serta pemanfaatan beragam platform media sosial, informasi kebijakan dan program Pemerintah Kota Jakarta Timur dapat disampaikan secara lebih akurat, komprehensif, dan menjangkau audiens yang lebih luas. Keterlibatan perangkat daerah sebagai mitra komunikasi turut memperkaya substansi pesan, membangun narasi transparansi, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah. Dengan demikian, pola kemitraan komunikasi ini tidak hanya meningkatkan efektivitas penyampaian informasi, tetapi juga berkontribusi dalam pembentukan citra pemerintahan yang responsif, terbuka, dan akuntabel di era digital.

3. Langkah Komunikasi dalam Implementasi Strategi *Public Relations* Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur

a) Membuat Konten Produk Komunikasi di *Instagram*

Pertama, Konten komunikasi Edukasi dan Informatif Kepada Publik. Konten komunikasi yang bersifat edukatif yang disusun oleh Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur bertujuan untuk menyampaikan informasi secara jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Program ini dirancang sebagai bentuk respons sekaligus upaya edukasi terhadap berbagai keresahan publik yang

muncul akibat persepsi negatif, beredarnya informasi yang tidak konsisten, serta kurangnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai mekanisme keterbukaan informasi publik dan peran Pemerintah Kota Jakarta Timur. Pelaksanaan komunikasi edukatif yang efektif dapat membantu masyarakat dalam memahami informasi yang disampaikan oleh Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur beserta implikasinya terhadap keterbukaan informasi publik. Oleh karena itu, komunikasi edukatif perlu dilakukan secara berkelanjutan dan masif melalui berbagai kanal komunikasi yang dimanfaatkan oleh Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur (Cutlip, Center, & Broom, 2017).

Kedua, Konten Komunikasi Penyebaran Himbauan Kepada Publik. Bentuk produk komunikasi lainnya yang dilakukan oleh Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur adalah penyampaian pesan berupa imbauan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, Humas mengunggah konten imbauan yang ditujukan kepada masyarakat Kota Jakarta Timur sebagai bagian dari fungsi pelayanan informasi publik. Sebagai instansi yang berperan sebagai garda terdepan dalam penyebaran informasi, Sudin Kominfo Jakarta Timur memiliki tanggung jawab untuk mengingatkan masyarakat agar tetap waspada dalam menghadapi berbagai situasi dan kondisi tertentu. Produksi konten imbauan ini umumnya dilakukan pada momen-momen khusus, seperti peringatan hari besar, periode arus mudik, upaya pencegahan risiko tertentu, serta kondisi krusial lainnya. Selain itu, konten imbauan juga disusun dan disebarluaskan pada situasi darurat, misalnya ketika terjadi bencana alam seperti banjir dan angin kencang yang sedang marak terjadi.

Ketiga, Konten Komunikasi Terkait Kegiatan Pemerintah Kota Jakarta Timur. Selain memproduksi berbagai konten komunikasi sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur juga melaksanakan komunikasi publik terkait beragam kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Jakarta Timur. Kegiatan tersebut mencakup berbagai program pemerintahan yang dilaksanakan dalam rangka menjaga keindahan, keamanan, dan ketertiban wilayah Jakarta Timur,

sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Komunikasi ini bertujuan untuk menampilkan transparansi aktivitas pemerintahan, baik yang berkaitan dengan kegiatan operasional sehari-hari, pelaksanaan program, maupun aktivitas internal instansi, guna meningkatkan keterbukaan informasi publik. Selain itu, komunikasi tersebut juga berfungsi sebagai bentuk pelaporan kinerja melalui penyajian konten yang merangkum capaian dan kegiatan Pemerintah Kota Jakarta Timur dalam periode tertentu, serta sebagai sarana pelayanan informasi kepada masyarakat. Seluruh informasi ini didistribusikan melalui berbagai platform komunikasi, termasuk media sosial resmi Kota Jakarta Timur dan media massa, guna menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam.

Strategi komunikasi ini tidak semata-mata ditujukan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga diarahkan untuk membangun keterbukaan, menampilkan kinerja nyata pemerintah, serta memperkuat hubungan dengan masyarakat melalui komunikasi dua arah. Pelaksanaan strategi tersebut juga dilandasi oleh kebutuhan untuk merespons berbagai isu yang tengah berkembang di masyarakat. Dengan menampilkan secara langsung aktivitas dan kinerja Pemerintah Kota Jakarta Timur, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur berupaya membentuk persepsi publik bahwa pemerintah hadir sebagai pelayan sekaligus mitra bagi masyarakat.

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur selaras dengan visi dan misi instansi, yakni terwujudnya pelayanan informasi yang transparan dan akuntabel dalam rangka memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Visi dan misi tersebut menegaskan bahwa Pemerintah Kota Jakarta Timur merupakan bagian dari masyarakat dan senantiasa bekerja untuk kepentingan publik. Oleh karena itu, media sosial berperan sebagai instrumen yang sangat strategis dalam membangun citra positif institusi sekaligus mendukung terwujudnya keterbukaan informasi publik secara efektif.

b) Program Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik di Tingkat Kelurahan

Program sosialisasi keterbukaan informasi publik di tingkat kelurahan merupakan salah satu strategi *Public Relations* yang dijalankan oleh Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Sudin Kominfotik) Kota Administrasi Jakarta Timur dalam rangka mewujudkan prinsip *good governance* di era keterbukaan informasi publik. Program ini dirancang untuk mendekatkan kebijakan keterbukaan informasi kepada masyarakat akar rumput, sekaligus memperkuat peran kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan informasi publik.

Dalam perspektif *Public Relations* pemerintahan, sosialisasi keterbukaan informasi publik berfungsi sebagai bentuk komunikasi proaktif yang bertujuan membangun pemahaman, kesadaran, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Melalui kegiatan sosialisasi di tingkat kelurahan, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur menyampaikan informasi mengenai hak dan kewajiban masyarakat sebagai pemohon informasi, jenis-jenis informasi publik yang dapat diakses, serta mekanisme dan prosedur pengajuan permohonan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Damayanti, 2020). Upaya ini menjadi penting mengingat masih terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai keterbukaan informasi publik.

c) Pemanfaatan Media Audio Visual Melalui Produksi Podcast

Dalam rangka meningkatkan transparansi, mempererat hubungan komunikasi dengan masyarakat, serta menjaga prinsip tata kelola pemerintahan yang baik di tengah dinamika sosial yang terus berkembang, Humas Suku Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Jakarta Timur menginisiasi produksi *Podcast* "Sapa Timoer". Program ini merupakan bagian dari strategi komunikasi modern yang memanfaatkan media digital sebagai sarana penguatan relasi antara Pemerintah Kota Jakarta Timur dan masyarakat. *Podcast* "Sapa Timoer" diproduksi secara berkala oleh tim Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur dengan mengedepankan konsep penyampaian informasi yang terbuka, informatif, dan dialogis. Program ini bertujuan untuk

meningkatkan pemahaman publik mengenai tugas, fungsi, serta kebijakan Pemerintah Kota Jakarta Timur, menyosialisasikan program kerja resmi yang berkaitan dengan isu-isu aktual di masyarakat, menyediakan ruang diskusi bagi berbagai pemangku kepentingan, serta mengedukasi masyarakat terkait prosedur keterbukaan informasi publik.

Podcast "Sapa Timoer" merupakan bentuk implementasi strategi komunikasi *Public Relations* yang adaptif dan inovatif oleh Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur dalam merespons tuntutan keterbukaan informasi publik di era digital. Melalui pemanfaatan media baru berupa *podcast*, Humas tidak hanya menyampaikan informasi kebijakan dan program kerja pemerintah secara transparan dan edukatif, tetapi juga membuka ruang dialog yang memungkinkan terjalannya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Pendekatan yang komunikatif, dialogis, serta melibatkan narasumber yang kompeten menjadikan *podcast* ini efektif sebagai sarana klarifikasi isu, edukasi publik, dan juga penguatan kepercayaan masyarakat (Ruslan, 2019). Dengan demikian, *Podcast* "Sapa Timoer" berperan strategis dalam memperkuat citra Pemerintah Kota Jakarta Timur sebagai institusi yang humanis, profesional, dan berkomitmen terhadap prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

d) Pelayanan Publik Melalui PPID

Pelayanan publik melalui Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan salah satu strategi *Public Relations* yang dijalankan oleh Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur dalam mewujudkan prinsip *good governance* di era keterbukaan informasi publik. Keberadaan PPID tidak hanya berfungsi sebagai unit administratif penyedia informasi, tetapi juga menjadi representasi komitmen pemerintah daerah dalam menjamin hak masyarakat atas informasi yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam konteks kehumasan, layanan PPID memiliki peran strategis sebagai kanal komunikasi resmi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui PPID, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur melaksanakan fungsi komunikasi dua arah,

di mana pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi secara proaktif, tetapi juga menerima, memproses, dan menindaklanjuti permohonan informasi dari masyarakat. Pola komunikasi ini sejalan dengan prinsip keterbukaan, partisipasi, dan akuntabilitas yang menjadi pilar utama *good governance* (Gunawan & Dulwahab, 2024).

Sebagai strategi *Public Relations*, layanan PPID dimanfaatkan untuk membangun citra positif Pemerintah Kota Jakarta Timur sebagai institusi yang terbuka dan responsif terhadap kebutuhan publik. Informasi yang dikelola dan disampaikan melalui PPID mencakup berbagai aspek, seperti kebijakan publik, program kerja, anggaran, hingga laporan kinerja pemerintah daerah. Penyediaan informasi tersebut dilakukan secara terstruktur, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Di era digital, optimalisasi layanan PPID turut didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi dan media digital. Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur mengintegrasikan layanan PPID dengan platform daring, seperti *website* resmi dan media sosial, guna mempermudah akses masyarakat terhadap informasi publik. Digitalisasi layanan ini mencerminkan adaptasi strategi *Public Relations* terhadap perkembangan media baru, sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

4. Proses Evaluasi Strategi PR Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur

a) Melakukan Evaluasi Melalui Media Monitoring dan Diskusi Terbuka Dengan Masyarakat Sebagai Acuan Strategi Periode Selanjutnya

Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur secara berkesinambungan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap strategi PR yang telah diterapkan dalam upaya membangun citra tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di tengah tuntutan keterbukaan informasi publik. Evaluasi ini dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk menilai sejauh mana pesan-pesan komunikasi yang disampaikan mampu menjangkau khalayak sasaran serta membentuk persepsi positif

terhadap institusi Pemerintah Kota Jakarta Timur. Selain itu, Humas juga menyelenggarakan forum diskusi terbuka yang melibatkan unsur Pemerintah Kota Jakarta Timur, masyarakat, serta media massa yang beroperasi di wilayah Jakarta. Sejalan dengan pendapat Ariyanti dan Prasetyo (2021), evaluasi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar menghasilkan temuan yang lebih akurat dan strategis. Dalam proses evaluasi tersebut, Humas memanfaatkan indikator data analitik dan matriks media sosial untuk mengukur tingkat jangkauan, interaksi, serta penerimaan informasi di tengah masyarakat. Data ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam menilai efektivitas distribusi konten komunikasi yang telah dipublikasikan.

Seluruh data serta insight yang diperoleh melalui berbagai kanal komunikasi tersebut selanjutnya dijadikan sebagai bahan evaluasi yang dilakukan secara berkala, dan dimanfaatkan sebagai dasar dalam merumuskan penyempurnaan strategi komunikasi pada tahap berikutnya. Melalui pendekatan yang berbasis data, Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur mampu menyesuaikan strategi *Public Relations* secara adaptif dan terukur, sehingga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik serta menjaga keberlanjutan keterbukaan informasi publik.

Evaluasi yang disertai dengan kegiatan *monitoring* secara berkelanjutan menjadi aspek yang sangat krusial bagi Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur dalam memantau dinamika isu serta perbincangan publik yang sedang berkembang. Pada kondisi saat ini, isu-isu terkait pemerintahan menjadi topik yang intens diperbincangkan, baik dalam bentuk opini positif maupun negatif yang ditujukan kepada institusi. Oleh karena itu, Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur dituntut untuk bersikap sigap, proaktif, dan responsif dalam mengelola komunikasi di media digital, guna memastikan citra positif institusi tetap terjaga.

b) Penerimaan *Feedback* dari Masyarakat

Penerimaan umpan balik dari masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam tahap evaluasi yang dilaksanakan oleh Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur. Berbagai respons publik disampaikan melalui beragam kanal

komunikasi, seperti media sosial, layanan pengaduan, serta forum diskusi publik. Munculnya tanggapan positif dan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam dialog dengan pemerintah mencerminkan adanya perubahan ke arah yang lebih konstruktif. Tuntutan terhadap keterbukaan informasi publik yang sebelumnya mengemuka akibat berbagai isu yang berkembang, secara bertahap menunjukkan perbaikan seiring dengan implementasi prinsip-prinsip *good governance* oleh institusi, khususnya dalam keterbukaan menerima kritik dan melakukan upaya perbaikan berkelanjutan.

Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur memanfaatkan setiap bentuk umpan balik yang diterima sebagai dasar untuk menilai efektivitas program komunikasi yang telah dilaksanakan, sekaligus sebagai acuan dalam merumuskan langkah tindak lanjut yang lebih selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, umpan balik tidak hanya berfungsi sebagai indikator keberhasilan program, tetapi juga menjadi penanda bahwa prinsip keterbukaan informasi publik mulai dipahami oleh masyarakat serta hubungan antara pemerintah dan publik terbangun secara lebih harmonis (Khairudin et al., 2022).

Umpan balik masyarakat memiliki peran penting dalam proses evaluasi strategi *Public Relations* Humas Sudin Kominfo Jakarta Timur. Respons yang disampaikan melalui berbagai kanal komunikasi menjadi cerminan tingkat penerimaan publik sekaligus indikator keberhasilan implementasi keterbukaan informasi publik. Pemanfaatan umpan balik secara sistematis tidak hanya membantu Humas dalam menilai efektivitas program komunikasi, tetapi juga menjadi dasar perbaikan berkelanjutan yang selaras dengan kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* secara bertahap mampu meningkatkan partisipasi publik, membangun hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat, serta memperkuat pemahaman publik terhadap pentingnya keterbukaan informasi (Arti & Rizky 2023).

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Humas Suku Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Administrasi Jakarta Timur menerapkan sejumlah strategi Public Relations dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di tengah tuntutan keterbukaan informasi publik. Strategi-strategi tersebut meliputi beberapa pendekatan utama sebagai berikut.

1. Pada tahap *defining the problem and finding the fact*, proses diawali dengan kegiatan pengumpulan data melalui berbagai metode riset yang bertujuan untuk mengidentifikasi keresahan dan kebutuhan masyarakat, memetakan tren perbincangan di media sosial maupun media massa, serta menelaah laporan yang berkaitan dengan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur keterbukaan informasi publik. Dalam tahap ini, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur menerapkan sejumlah pendekatan riset, antara lain melakukan media monitoring pada platform media sosial serta menganalisis data melalui matriks dan indikator analitik terhadap setiap konten komunikasi yang dipublikasikan.
2. Pada tahap *planning and programming*, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur mulai merumuskan strategi komunikasi dengan berlandaskan pada hasil temuan riset pada tahap sebelumnya. Langkah awal yang dilakukan dalam tahap ini adalah perancangan program konten edukatif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Program tersebut disusun secara kolektif oleh seluruh anggota Humas setelah melalui proses monitoring serta identifikasi permasalahan sosial yang tengah berkembang. Perencanaan ini bertujuan tidak hanya untuk menjawab kebutuhan informasi publik, tetapi juga untuk menunjukkan komitmen pemerintah dalam merespons dan menangani permasalahan yang terjadi di masyarakat. Selain itu, Humas turut mengembangkan program audio visual berupa Podcast “Sapa Timoer” sebagai sarana komunikasi dua arah yang mampu menyajikan pembahasan secara lebih mendalam, mengingat program ini dirancang untuk mengulas berbagai isu

dan problematika aktual. Selanjutnya, Humas juga menyusun strategi kolaboratif dengan melibatkan berbagai perangkat daerah di wilayah Jakarta Timur, dengan tujuan memperluas jangkauan distribusi produk komunikasi yang dihasilkan, sehingga informasi mengenai Pemerintah Kota Jakarta Timur dapat menjangkau khalayak yang lebih luas dan beragam.

3. Tahap berikutnya adalah *taking action and communications*, di mana Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur mulai merealisasikan strategi yang telah disusun sebelumnya. Pada tahap ini, produk komunikasi dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama, yaitu konten komunikasi yang bersifat edukatif dan informatif, konten komunikasi berupa penyampaian imbauan kepada masyarakat, serta konten komunikasi yang berkaitan dengan berbagai kegiatan Pemerintah Kota Jakarta Timur. Beragam bentuk komunikasi dimanfaatkan dalam tahap implementasi ini, antara lain pelaksanaan program sosialisasi keterbukaan informasi publik, penyiaran podcast “Sapa Timoer”, serta penyelenggaraan pelayanan publik melalui Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berfungsi sebagai sarana pengaduan dan penyediaan informasi. Layanan PPID tersebut juga merepresentasikan komitmen pemerintah daerah dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Tahap akhir dalam rangkaian strategi Public Relations ini adalah *evaluating*, yaitu proses evaluasi yang dilakukan oleh Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur untuk menilai efektivitas komunikasi yang telah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan melalui beberapa pendekatan, antara lain pemantauan dan penilaian berkelanjutan (*media monitoring*) terhadap media sosial serta penyelenggaraan diskusi terbuka dengan masyarakat secara berkala. Langkah ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pesan-pesan komunikasi yang disampaikan mampu menjangkau khalayak sasaran dan membentuk persepsi positif terhadap institusi pemerintahan. Selain itu, Humas juga menempatkan penerimaan umpan balik (*feedback*) dari masyarakat sebagai indikator utama dalam tahap evaluasi. Setiap masukan tersebut diman-

faatkan sebagai tolok ukur keberhasilan program komunikasi sekaligus sebagai dasar dalam merumuskan langkah perbaikan dan pengembangan strategi yang lebih selaras dengan harapan serta kebutuhan masyarakat.

B. Saran

Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur perlu melakukan penguatan terhadap sistem pemantauan (monitoring) isu secara real time. Seiring dengan tingginya arus informasi serta cepatnya potensi penyebaran isu negatif melalui media sosial, diperlukan mekanisme monitoring yang lebih responsif dan berbasis pemanfaatan big data. Penguatan sistem ini bertujuan agar Humas mampu mendeteksi isu sejak dini, sehingga klarifikasi maupun langkah komunikasi korektif dapat segera dilakukan sebelum isu berkembang lebih luas dan berpotensi memengaruhi citra institusi pemerintahan.

Peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang komunikasi publik menjadi kebutuhan yang semakin mendesak. Praktisi Humas perlu dibekali dengan pelatihan berkelanjutan yang mencakup penguatan kemampuan manajemen krisis, penerapan digital Public Relations, serta pendekatan komunikasi yang humanis dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Kemampuan menyampaikan pesan secara persuasif, transparan, dan beretika merupakan faktor kunci dalam memperkuat keterbukaan informasi publik sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

DAFTAR RUJUKAN

- Arafiq. (2020). Dampak Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Suatu Masyarakat. Vol. 1 No. 1.
- Ariyanti, N., & Prasetyo, M. A. M. (2021). Evaluasi manajemen hubungan masyarakat dan sekolah (studi kasus di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan). *Idarah: Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan*, 5(2), 103-126.
- Arti, N. D. B., & Rizky, R. Y. (2023). Analisis Korupsi dan Upaya Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 135-149.
<https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.379>
8
- Aviachi, T., Shamsuddin, L. M., Hanifa Putri, P., & Salsabila, A. (2023). Analisis Keterbukaan Informasi Kemenkes di Era Transformasi Digital. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 1(3), 91-99.
<https://doi.org/10.572349/kultura.v1i3.318>
- Azhary, A., Trisnawati, A. D., Palakyah, I. Y., Apriani, R., & Cahyani, A. R. (2024). Pengaruh Public Relation terhadap Kepercayaan Publik dalam Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(6), 521-526.
<https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i6.9>
- Baharuddin, T. (2020). Keterbukaan Informasi Publik: Studi Pada Keberhasilan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara 2019. *Journal of Governance and Local Politics*, 2(2), 151-163.
<https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.133>
- Berry, R. (2016). Podcasting: Considering the evolution of the medium and its association with the word "radio". *The Radio Journal: International Studies in Broadcast & Audio Media*, 14(1), 7-22.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2017). *Effective Public Relations* (11th ed.). Kencana.
- Damayanti, N. (2020). Digital Humas Pemerintah Dalam Menyampaikan Informasi Edukasi Pencegahan Covid-19 di Indonesia. 3(2).
- Fadhilla, A. A., & Pradana, B. C. S. A. (2023). Strategi Media Relations Hubungan Masyarakat Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dalam Menjaga Citra Lembaga. *Representamen*, 9(1), 113-121.
<https://doi.org/10.30996/representamen.v9i01.8395>
- Gunawan, I. S., & Dulwahab, E. (2024). Strategi Public Relations dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga. *Reputation: Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat*, 8(1), 1-22.
<https://doi.org/10.15575/reputation.v8i1.29805>

- Hanani, T. (2024). Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 2(4), 118-125. <https://doi.org/10.572349/kultura.v2i4.920>
- Khairudin dkk. (2022). Membangun Kepercayaan Publik di Indonesia: Peran Good Governance dan E-Government. Purwokerto: CV. Amerta Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Harlow: Pearson Education.
- Kurniati, K., Munir, M., Hamidah, L., & Rizky, A. S. (2020). Monitoring dan evaluasi Humas pemerintah dalam penggunaan media sosial untuk memerangi hoaks. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 5(1), 78-95.
- McQuail, D. (2011). *McQuail's mass communication theory (6th ed.)*. London: SAGE Publications.
- Mulyana, D. (2018). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, R. (2017). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nurdiansyah, E. (2016). Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Bagi Masyarakat. *Jurnal Bhinneka Tunggal Ika*, 3(2), 147-151. <https://doi.org/10.36706/JBTI.V3I2.4593>
- Puspita Sari, A. Z., Natalia, N. G., Nur Cahya, R. W., & Rudiana, R. (2023). Good Governance Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Indonesia. *Jispendiora Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 2(2), 185-192. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v2i2.660>
- Rachmiate, A., Bandung, U. I., Nacing, N., & Djuanda, U. (2020). *Public Participation Model for Public Information Disclosure*.
- Ruslan, R. (2019). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sholihah, A. A. (2023). Pengelolaan Media Sosial Instagram Oleh Humas Sebagai Media Informasi Publik Pada Pemprov Riau.