Journal of Communication Management and Organization
Desember 2023, Vol. 2, No. 2, pp.88-99
E-ISSN: 2830-1439

# Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Pengelolaan Website sebagai Media Informasi Publik

Yasha Aghoes Putri
Universitas Islam Riau
Email Korespondensi: yashaaghoesputri@student.uir.ac.id

Diterima: 12-10-2023 Disetujui: 20-11-2023 Diterbitkan: 15-12-2023

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran Divisi Hubungan Masyarakat (PR) Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengelola situs web resmi sebagai media informasi publik. Pemerintah Kota Pekanbaru, melalui Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Sekretariat Daerah, ditugaskan untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Struktur Organisasi Pemerintah Kota Pekanbaru. Situs web dikelola oleh Sub-Bagian Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, yang bertanggung jawab atas operasional situs web resmi kota. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis pengelolaan situs web dan peran PR dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Temuan menunjukkan bahwa pengelolaan situs web oleh Divisi Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Pekanbaru telah dilaksanakan secara efektif, meskipun menghadapi tantangan seperti keterbatasan tenaga ahli dan infrastruktur internet yang belum memadai. Selain itu, luasnya wilayah geografis kota menjadi kendala signifikan bagi Divisi Hubungan Masyarakat dalam menyalurkan informasi kepada pemangku kepentingan internal.

**Kata Kunci:** Hubungan Masyarakat; Pengelolaan Situs Web; Informasi Publik.

***Abstract***

*Public Relations and Information Section of the Regional Secretariat, is tasked with carrying out duties and functions as stipulated in Local Regulation No. 10 of 2013 concerning the Organizational Structure of the Pekanbaru City Government. The website is managed by the Sub-Division of Information Management and Public Complaints, which is responsible for the operational aspects of the city's official website. This study employs a qualitative approach using the case study method to analyze website management and the role of PR in disseminating information to the public. The findings indicate that the management of the website by the Public Relations Division of the Pekanbaru*



This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

Journal of Communication Management and Organization
Desember 2023, Vol. 2, No. 2, pp.88-99
E-ISSN: 2830-1439

*City Government has been carried out effectively, despite facing challenges such as a shortage of experts and inadequate internet infrastructure. Additionally, the city's vast geographical area poses a significant challenge for the Public Relations Division in disseminating information to internal stakeholders.*

***Keywords:*** *Public Relations; Website Management; Public Information.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi yang pesat di era globalisasi telah mengubah cara berbagai entitas, termasuk organisasi pemerintah, berinteraksi dengan publik. Dalam konteks perhubungan awam (PR), teknologi baru, terutama media digital, telah membuka saluran informasi yang lebih luas dan efisien. PR pemerintah kini berperan lebih penting dalam mengelola dan menyebarkan informasi kepada masyarakat, yang tercermin dari meningkatnya kesadaran publik terhadap isu-isu sosial. Menurut Priyatna et al., PR di sektor pemerintah harus mengoptimalkan teknologi komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah sehingga dapat membangun dukungan dari public (Priyatna et al., 2020).

Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap demokratisasi dan transparansi, unit PR pemerintah harus mampu menyampaikan informasi dengan cepat dan akurat. Penggunaan sistem e-Government, seperti yang diterapkan di Pemerintah Kota Pekanbaru, merupakan langkah penting untuk memfasilitasi akses publik terhadap informasi. Ini sejalan dengan penelitian oleh Atmajaya dan Wirata yang menunjukkan bahwa e-Government dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun masih ada kendala yang harus dihadapi dalam implementasinya (Atmajaya & Wirata, 2021).

Pengelolaan website pemerintah, khususnya di Pekanbaru, dihadapkan pada beberapa tantangan, termasuk ketidakefisienan dalam pelayanan informasi dan keterlambatan dalam pembaruan berita. Penelitian oleh Prastowo menggarisbawahi bahwa pentingnya komunikasi dua arah dalam PR pemerintah, di mana humas berfungsi sebagai negosiator dan bukan hanya sebagai penyampai informasi (Prastowo, 2020). Penerapan Cyber PR dan restrukturisasi divisi humas, diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan website dan memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam penggunaan informasi publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Kendala yang dihadapi, seperti kurangnya pelatihan dan sumber daya manusia yang memadai, mengindikasikan perlunya langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kapasitas PR pemerintah. Hal ini sejalan dengan temuan Ibrahim et al. bahwa pemimpin institusi perlu adaptif dengan teknologi untuk dapat mengelola komunikasi publik secara efisien dan efektif (Ibrahim et al., 2022). Sementara itu, tantangan yang dihadapi oleh pemerintah di negara



This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

Journal of Communication Management and Organization
Desember 2023, Vol. 2, No. 2, pp.88-99
E-ISSN: 2830-1439

berkembang, termasuk masalah konektivitas dan kualitas sumber daya manusia, menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan dan pembinaan untuk meningkatkan keterampilan dalam mengelola informasi publik secara digital, yang juga tercermin dalam tantangan yang dihadapi oleh *e-government* (Atmajaya & Wirata, 2021).

Tantangan dan peluang yang muncul dari perkembangan teknologi komunikasi harus dimanfaatkan untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui transparansi dan partisipasi yang lebih besar dalam proses pemerintahan. PR pemerintah di era digital harus bertransformasi untuk menghadapi tantangan perubahan ini dan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diakses dengan baik oleh publik.

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran humas dalam pengelolaan website Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai media informasi publik, dengan fokus pada efektivitas dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

## KERANGKA TEORI

### Public Relations

Humas berfungsi sebagai alat komunikasi strategis dalam organisasi, bertujuan untuk membina hubungan yang saling menguntungkan dengan publik. Konsep ini diperkuat oleh Rani dan Silvira yang mencatat bahwa Humas berperan penting dalam mempertahankan citra positif organisasi dan membentuk opini publik melalui komunikasi yang terbuka dan penyesuaian kebijakan dengan harapan public (Rani & Silvira, 2023). Selain itu, Jefkins menekankan bahwa Humas berfungsi untuk mencapai pemahaman timbal balik yang merupakan kunci sukses dalam komunikasi organisasi ((Çelebi, 2020).

Pentingnya strategi hubungan media sebagai bagian integral dari Humas, menggarisbawahi bahwa pemahaman yang baik tentang strategi dapat meningkatkan efektivitas komunikasi publik (Rani & Silvira, 2023). Lebih jauh, Buttang et al. menekankan bahwa Humas juga berfungsi sebagai jembatan yang menyampaikan informasi yang akurat dan relevan kepada target audiens tertentu (Buttang et al., 2023). Kemampuan komunikasi, baik verbal maupun non-verbal, sangat penting dalam menyampaikan pesan yang tepat kepada publik (Mustaffa et al., 2022).

Humas perlu memanfaatkan teknologi komunikasi modern untuk menjangkau publik secara lebih efektif (Haryanti & Rusfian, 2019). Humas yang memanfaatkan media sosial dapat menjembatani kesenjangan komunikasi dengan masyarakat yang memiliki masalah kesejahteraan (Haryanti & Rusfian, 2019). Pemanfaatan platform digital tidak hanya dapat


This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

Journal of Communication Management and Organization
Desember 2023, Vol. 2, No. 2, pp.88-99
E-ISSN: 2830-1439

meningkatkan visibilitas, tetapi juga menyediakan saluran untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat (Erduandi, 2018).

Dalam upaya meningkatkan citra positif organisasi, Ginting et al. mencatat bahwa Humas memiliki tanggung jawab untuk menjalin hubungan yang kuat dengan komunitas dan pemangku kepentingan lainnya melalui komunikasi strategis (Ginting et al., 2023). Argumen bahwa Humas harus proaktif dalam menanggapi serta membentuk persepsi public, komunikasi yang efektif adalah inti dari Humas yang berhasil (Farhi et al., 2023). Dengan mengintegrasikan berbagai saluran komunikasi, organisasi bisa menciptakan pemahaman yang lebih baik antara mereka dan masyarakat (Lani & Handayani, 2021).

Humas berfungsi sebagai jembatan dalam membangun komunikasi timbal balik yang efektif antara organisasi dan publik. Komunikasi yang strategis, didukung oleh pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan harapan publik, menjadi kunci dalam menciptakan citra positif dan memelihara kepercayaan publik terhadap organisasi (Ginting et al., 2023).

## Pengelolaan Website sebagai Media Informasi Publik

Website pemerintah berfungsi sebagai saluran komunikasi yang sangat penting dalam era digital saat ini, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan efisien. Website merupakan koleksi halaman web yang saling terhubung untuk menyampaikan informasi kepada publik (Nugraha et al., 2020). Pengelolaan website bertujuan untuk menginformasikan kebijakan, program, dan layanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat (Amaliah et al., 2023). Website sebagai platform dinamis dapat diperbarui secara berkala untuk menjaga relevansi informasi, suatu hal yang sangat penting dalam e-government yang diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan (Priyatna et al., 2020).

Peran Humas dalam pengelolaan website pemerintah adalah kunci. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua informasi yang disajikan kepada publik akurat, relevan, dan terkini (Rahman & Sjoraida, 2017). Humas perlu merencanakan, mengelola, dan mengevaluasi semua komunikasi yang terjadi melalui website untuk memenuhi kebutuhan informasi publik yang selalu berubah (Maulvi et al., 2023). Humas pemerintah harus melakukan pemantauan dan analisis umpan balik dari masyarakat untuk beradaptasi dan memperbaiki konten yang ada (Sani et al., 2020). Hal ini menekankan pentingnya komunikasi dua arah dalam interaksi di dunia digital.

Pengelolaan website pemerintah harus didukung dengan memahami komunikasi digital serta mampu beradaptasi dengan teknologi yang selalu berkembang. Tingkat pemanfaatan teknologi informasi dalam komunikasi pemerintah sangat penting dalam meningkatkan keterbukaan dan partisipasi



This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

Journal of Communication Management and Organization
Desember 2023, Vol. 2, No. 2, pp.88-99
E-ISSN: 2830-1439

publik (Annisarizki & Surahman, 2022; Hanafi, 2020). Penerapan strategi komunikasi yang efektif di media sosial meningkatkan interaksi dan memungkinkan Humas mendengarkan opini publik, yang pada gilirannya dapat membangun citra yang positif bagi lembaga pemerintah (Ramadani, 2019b). Media sosial juga memberikan aksesibilitas yang lebih besar kepada masyarakat, termasuk kepada penyandang disabilitas, yang menunjukkan bahwa semua lapisan masyarakat dapat diakomodasi dalam sistem komunikasi (Setiawan et al., 2022).

Dengan demikian, pengelolaan website pemerintah dan peran Humas dalam proses tersebut merupakan aspek penting dalam menciptakan komunikasi publik yang efektif di era digital, menjamin akses yang mudah dan transparan bagi masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan peran Humas dalam pengelolaan website Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai media informasi publik. Metode ini dipilih karena memungkinkan analisis mendalam berdasarkan data yang diperoleh langsung dari lapangan, tanpa menggunakan model matematika atau statistic. Subjek penelitian terdiri dari Kepala Bagian Humas, Kepala Sub Bagian Humas, tiga staf Pengelola Informasi dan Pengaduan Masyarakat, serta masyarakat yang dipilih melalui purposive sampling. Objek penelitian adalah peran Humas dalam pengelolaan website Pemerintah Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan di Kantor Humas Pemerintah Kota Pekanbaru, pada periode Desember 2018 hingga Maret 2019.

Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi arsip terkait. Data primer diperoleh dari wawancara dengan subjek penelitian, sementara data sekunder berasal dari dokumen resmi instansi terkait. Untuk menguji keabsahan data, digunakan triangulasi, yaitu memverifikasi temuan dari berbagai sumber (Kriyantono, 2006). Analisis data dilakukan dengan model interaktif yang melibatkan tiga tahap: pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1994). Melalui metode ini, penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai efektivitas pengelolaan website sebagai media informasi publik oleh Humas Pemerintah Kota Pekanbaru.

## PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengelolaan website sebagai media informasi publik menunjukkan perkembangan yang signifikan meskipun ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Sejak diambil alih oleh Humas pada tahun 2014, website Pemerintah



This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

Journal of Communication Management and Organization
Desember 2023, Vol. 2, No. 2, pp.88-99
E-ISSN: 2830-1439

Kota Pekanbaru telah mengalami pembaruan, terutama dalam hal penyampaian informasi publik, berita kegiatan pemerintah, serta pengelolaan aspirasi masyarakat. Sebelumnya, pengelolaan website tidak optimal, di mana pembaruan informasi dan keterlibatan masyarakat masih sangat terbatas. Pernyataan Kepala Subbagian Penerangan Humas, Bapak Azhar, mengungkapkan bahwa sebelum 2014, pengelolaan website oleh PDE (Pengelolaan Data Elektronik) sering kali tidak konsisten, namun setelah Humas mengambil alih, mulai diaktifkan pemberitaan harian, pembaruan data informasi publik, dan penanganan aspirasi masyarakat melalui pengaduan berbasis IT.

Peran Humas sebagai komunikator, fasilitator, dan desiminator dalam mengelola website sangat penting untuk menciptakan komunikasi dua arah yang transparan dengan publik. Hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi yang mempermudah penyebaran informasi. Website ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana informasi tetapi juga sebagai tempat bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan yang dapat diakses kapan saja, di mana saja. Dengan adanya program-program yang dipublikasikan melalui website, Humas berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan partisipasi publik dalam proses pembangunan.

Peran humas (hubungan masyarakat) dalam mengelola website sebagai alat komunikasi menjadi sangat penting dalam konteks komunikasi dua arah yang transparan dengan publik. Dalam era digital, perkembangan teknologi komunikasi telah membuka peluang baru bagi humas untuk berinteraksi dengan masyarakat secara langsung. Website berfungsi bukan hanya sebagai sarana informasi tetapi juga sebagai platform yang dapat diakses oleh publik untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan kapan saja dan di mana saja. Hal ini mengacu pada penelitian yang menunjukkan bahwa di SMA Al Binaa Islamic Boarding School, media digital telah digunakan untuk menjalin komunikasi yang lebih efektif antara lembaga dan masyarakat (Haromain, 2023).

Humas berperan sebagai fasilitator dalam menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat, yang sangat diperlukan untuk meningkatkan partisipasi publik dalam proses pembangunan. Humas memiliki tugas penting untuk menciptakan goodwill, menjaga hubungan dengan stakeholder, dan membangun pemahaman masyarakat tentang kebijakan pemerintah (Sani et al., 2020). Ketika humas mengoptimalkan penggunaan website sebagai alat penyampaian informasi, mereka tidak hanya mendistribusikan informasi, tetapi juga menyediakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi, mengajukan pertanyaan, dan memberikan masukan terhadap kebijakan atau program yang dicanangkan oleh pemerintah.

Lebih jauh lagi, kegiatan pengelolaan komunikasi publik membutuhkan pendekatan yang lebih terstruktur dan berbasis teknologi. Penelitian



This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

menunjukkan bahwa humas di lembaga pemerintah diharuskan untuk mengoptimalkan kemajuan teknologi komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi (Priyatna et al., 2020). Dalam konteks ini, website berfungsi sebagai saluran komunikasi multi-fungsi yang memungkinkan penyampaian informasi secara cepat dan akurat, diikuti oleh mekanisme untuk menerima umpan balik dari masyarakat. Dengan cara ini, humas bukan hanya sekedar penyampai informasi, tetapi juga sebagai penghubung yang aktif dalam proses dialog antara pemerintah dan publik.

Website pemerintahan, sebagai bagian dari *e-government*, memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan melalui fitur seperti jajak pendapat dan forum diskusi (Syuaib et al., 2023). Ini menciptakan suasana yang transparan dan inklusif, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga sebagai bagian dari proses komunikasi yang lebih luas. Komunikasi yang dua arah akan mendorong pengembangan hubungan yang lebih baik dan saling memahami antara kedua belah pihak (Tyasotyaningarum, 2019). Hal ini penting dalam meningkatnya kepercayaan publik terhadap pemerintah melalui pengelolaan informasi yang efektif dan responsif.

Humas juga berfungsi sebagai komunikator yang mampu mendesain dan melaksanakan strategi komunikasi yang berorientasi pada dialog. Dalam hal ini, humas harus dapat memahami dan mengadaptasi strategi komunikasi mereka dengan memanfaatkan platform digital yang kian berkembang. Penelitian oleh Azhary menyebutkan bahwa praktik pemasaran publik melalui website resmi lembaga publik harus menyajikan informasi secara akurat dalam format yang mudah diakses sehingga menghasilkan komunikasi yang efektif (Azhary, 2020). Hal ini menandakan bahwa pembentukan reputasi positif dan kepercayaan publik tidak dapat dicapai tanpa strategi komunikasi yang solid dan sistematis.

Di era di mana masyarakat semakin digital, humas harus beradaptasi dengan tren baru dalam komunikasi, termasuk penggunaan media sosial. Dengan memanfaatkan platform tersebut, humas dapat menjangkau audiens yang lebih luas, serta mengumpulkan umpan balik yang lebih beragam dari masyarakat (Tania, 2020). Begitu juga, ketika masyarakat merasa terlibat dan diperhatikan, mereka cenderung lebih mendukung dan berpartisipasi dalam program-program pemerintah. Oleh karenanya, penting bagi humas untuk membangun hubungan yang lebih personal dan interaktif melalui media digital.

Penekanan pada keterlibatan dua arah dan transparansi dalam komunikasi juga sejalan dengan konsep open government, di mana masyarakat diharapkan terlibat aktif dalam proses pemerintahan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang menunjukkan bahwa dialog publik di tingkat kabupaten merupakan bagian dari upaya untuk membangun akuntabilitas dan transparansi (Tyasotyaningarum, 2019). Dalam hal ini, humas berperan


This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

Journal of Communication Management and Organization
Desember 2023, Vol. 2, No. 2, pp.88-99
E-ISSN: 2830-1439

sebagai jembatan yang menghubungkan pemerintah dengan publik, memastikan bahwa informasi disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan komunikasi publik melalui website juga banyak, terutama terkait dengan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi. Penurunan dalam penggunaan media tradisional menjadi salah satu implikasi dari peningkatan penggunaan platform digital, yang menuntut humas untuk lebih proaktif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan baik (Pradhana et al., 2023). Oleh karena itu, program-program pelatihan dan sosialisasi mengenai penggunaan website sebagai alat komunikasi perlu terus digalakkan.

Dengan adanya komitmen yang kuat dari pemerintah dan dukungan pengelolaan humas yang efisien, website dapat berfungsi sebagai alat yang sangat efektif dalam menciptakan komunikasi dua arah yang dinamis dan transparan. Implementasi strategi komunikasi yang baik, pemanfaatan teknologi digital yang optimal, dan partisipasi aktif masyarakat adalah elemen-elemen kunci dalam mencapai tujuan komunikasi tersebut (Ramadani, 2019a). Melalui berbagai inisiatif ini, hubungan antara pemerintah dan publik dapat dibangun, dipelihara, dan diperkuat, pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah.

## Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Humas

Selain itu, faktor pendukung keberhasilan Humas dalam mengelola website termasuk kerjasama yang baik dengan berbagai media, baik media cetak maupun elektronik, serta adanya dukungan dari tenaga ahli di bidang media dan komunikasi. Kehadiran staf yang memiliki keahlian dalam membuat berita (press release) dan mendokumentasikan kegiatan juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan Humas dalam menyampaikan informasi. Namun, meskipun terdapat dukungan yang kuat, ada juga beberapa faktor penghambat yang harus diatasi. Salah satunya adalah luasnya wilayah Kota Pekanbaru yang menyebabkan Humas kesulitan dalam memberikan informasi secara langsung kepada publik internal di seluruh daerah. Selain itu, keterbatasan fasilitas internet yang belum memadai juga menjadi kendala dalam memberikan informasi kepada publik internal secara efektif.

Meskipun demikian, melalui pengelolaan website yang lebih terorganisir dan peningkatan kualitas komunikasi, Humas Pemerintah Kota Pekanbaru telah berhasil menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan feedback terhadap kebijakan pemerintah. Keberhasilan ini menunjukkan pentingnya komunikasi terbuka antara pemerintah dan masyarakat serta perlunya peran Humas dalam menjaga



This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

hubungan yang harmonis dan transparan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

## KESIMPULAN

Pengelolaan situs web Pemerintah Kota Pekanbaru oleh Divisi Hubungan Masyarakat telah dilaksanakan secara efektif sebagai media informasi publik, sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013. Namun, tantangan seperti keterbatasan keahlian teknis, infrastruktur internet yang belum memadai, dan luasnya wilayah geografis kota menghambat penyebaran informasi secara optimal kepada masyarakat internal. Meskipun demikian, Divisi Hubungan Masyarakat tetap memainkan peran penting dalam memastikan informasi publik sampai kepada audiens yang dituju. Temuan menunjukkan bahwa perbaikan infrastruktur, peningkatan kapasitas staf Hubungan Masyarakat, dan perluasan akses internet dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas situs web dalam memenuhi kebutuhan informasi baik dari pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Hal ini menyoroti pentingnya mengatasi keterbatasan tersebut untuk komunikasi publik yang lebih efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

Amaliah, S. M., Hafiar, H., & Dewi, R. (2023). Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility Terhadap E-Government. *Prologia*, *7*(2), 473–486. https://doi.org/10.24912/pr.v7i2.24456

Annisarizki, A. A., & Surahman, S. (2022). Upaya Komunikasi Publik Pemerintah Kota Cilegon Dalam Mengedukasi Masyarakat Di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *20*(2), 170. https://doi.org/10.31315/jik.v20i2.4344

Atmajaya, D. G., & Wirata, G. (2021). Peranan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring. *Widyanata*, *18*(1), 1–11. https://doi.org/10.54836/widyanata.v18i1.529

Azhary, S. (2020). Strategi Pemeliharaan Relasional Dalam Kegiatan Public Relations Online Badan Publik Di Indonesia. *Profesi Humas*, *4*(2), 193. https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.19558

Buttang, A., Saleh, S., & Niswaty, R. (2023). The Effectiveness of UNM Public Relations in Disseminating Information to the Academic Community.



This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

*Jurnal Ad Ministrare*, *10*(2), 325. https://doi.org/10.26858/ja.v10i2.53624

Çelebi, E. (2020). Public Relations in Public Institutions: A Research on the Effectiveness of Communication Process. *Journal of Human Sciences*, *17*(3), 768–779. https://doi.org/10.14687/jhs.v17i2.5970

Erduandi. (2018). Strategi Public Relation Dalam Membangun Hubungan Dengan Media Massa. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, *15*(2), 35. https://doi.org/10.31851/jmwe.v15i2.3598

Farhi, F., Jeljeli, R., Slamene, R., Mohsen, M., & Zamoum, K. (2023). Towards Communication in Achieving Sustainable Economic Development Goals: The Role of Communication in UAE Media Institutions. *Sustainability*, *15*(10), 7933. https://doi.org/10.3390/su15107933

Ginting, R., Zulkarnain, I., & Kurniawati, D. (2023). Communication Relations Strategy North Sumatra Regional Police in Building Police Image in North Sumatra, Indonesia. *Journal of Social Interactions and Humanities*, *2*(2), 105–116. https://doi.org/10.55927/jsih.v2i2.5217

Hanafi, M. (2020). Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Efektivitas Content Website. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, *17*(2), 156–170. https://doi.org/10.21831/efisiensi.v17i2.30486

Haromain, M. S. (2023). Peran Humas Dan Manajemen Opini Publik Di SMP-SMA Al Binaa Islamic Boarding School. *Jurnal Penelitian Inovatif*, *3*(3), 545–552. https://doi.org/10.54082/jupin.209

Haryanti, S. C., & Rusfian, E. Z. (2019). Government Public Relations and Social Media: Bridging the Digital Divide on People With Social Welfare Problems. *Jkap (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, *22*(2), 128. https://doi.org/10.22146/jkap.34602

Ibrahim, P. H., Yue, W. S., & Wahab, J. L. A. (2022). Peranan Pemimpin Universiti Dalam Membudayakan Pembelajaran Dalam Talian. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (Mjssh)*, *7*(7), e001627. https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i7.1627

Lani, O. P., & Handayani, B. (2021). Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) Dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan Yang Baik. *Lontar Jurnal Ilmu Komunikasi*, *9*(2), 130–140. https://doi.org/10.30656/lontar.v9i2.4071

Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). Peran Media Sosial Bagi Humas Pemerintah. *Jurnal Komunikasi*, *14*(1), 92–101. https://doi.org/10.31294/jkom.v14i1.14939

Mustaffa, F., Mahbob, M. H., & Mahmud, W. A. W. (2022). Communication Strategy in Public Organizations in Malaysia. *Journal of Management*



This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

*Scholarship*, *1*(1), 9. https://doi.org/10.38198/jms/1.1.2022.9

Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi Humas Pemerintahan Kabupaten/Kota Di Jawa Barat Melalui Media Digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, *8*(2), 221. https://doi.org/10.24198/jkk.v8i2.26407

Pradhana, Y., Salim, A., & Kadarsih, D. (2023). Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (Jikom) Stikom Ima*, *15*(02), 90. https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.271

Prastowo, F. X. A. A. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah Pada Lembaga Pemerintah. *Profesi Humas*, *5*(1), 17. https://doi.org/10.24198/prh.v5i1.23721

Priyatna, C. C., Prastowo, F. X. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi Teknologi Informasi Oleh Lembaga Pemerintah Dalam Aktivitas Komunikasi Publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, *8*(1), 114. https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115

Rahman, A., & Sjoraida, D. F. (2017). Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Subang Menyosialisasikan Gerakan Pembangunan Untuk Rakyat Infrastruktur Berkelanjutan. *Jurnal Kajian Komunikasi*, *5*(2), 136. https://doi.org/10.24198/jkk.v5i2.8443

Ramadani, T. (2019a). Pengelolaan Komunikasi Publik. *Jurnal Good Governance*, *15*(1). https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.42

Ramadani, T. (2019b). The Implementation of Public Communication Management Policy at Ministry of Energy and Mineral Resources. *Jurnal Borneo Administrator*, *15*(1), 1–18. https://doi.org/10.24258/jba.v15i1.369

Rani, F. M., & Silvira, M. (2023). Strategies to Build Relationships With the Media. *Semantik*, *1*(1), 82. https://doi.org/10.31958/semantik.v1i1.9209

Sani, A., Hidayat, M., & Sjafirah, N. A. (2020). Pemahaman Petugas Kehumasan Kementerian Dalam Negeri Tentang Peran Humas Pemerintah. *Profesi Humas*, *4*(2), 215. https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23528

Setiawan, R., Nilamsari, N., Hamzah, R. E., & Arifin, K. (2022). Implementasi Cyber Public Relations Dalam Pengelolaan Website Kementerian Sosial RI. *Cyberpr*, *2*(1), 84–93. https://doi.org/10.32509/cyberpr.v2i1.2128

Syuaib, M., Fauzi, M. F., & SAS, A. (2023). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Parepare Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal Softw. Eng. Multimedia*, *1*(2), 67–75. https://doi.org/10.20895/jasmed.v1i2.1343



This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)

Tania, S. (2020). Mediated Relationship: Menakar Hubungan Organisasi-Publik Dalam Akun Instagram Resmi Perusahaan Telekomunikasi. *Profesi Humas*, *5*(1), 121. https://doi.org/10.24198/prh.v5i1.24703

Tyasotyaningarum, B. (2019). Praktik Open Government Melalui Partisipasi Publik. *Jurnal Mediasosian Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, *3*(1). https://doi.org/10.30737/mediasosian.v3i1.436



This work licensed under attribution-sharealike 4.0 international (CC BY-SA 4.0)