

**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI PEJABAT
PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
PALEMBANG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

**MUHAMMAD AKHDAN
07031282126062**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI PEJABAT
PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh:

**MUHAMMAD AKHDAN
07031282126062**

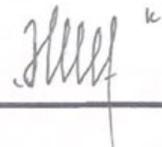
Pembimbing I

**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**



Pembimbing II

**Leti Karmila, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198810032024212001**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**



**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI PEJABAT
PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

SKRIPSI

Oleh:

**MUHAMMAD AKHDAN
07031282126062**

**Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
Pada tanggal 18 Juni 2025
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

KOMISI PENGUJI

**Krisna Murti, S.I.Kom., M.A
Ketua**

**Safitri Elfandari, S.I.Kom., M.I.Kom
Anggota**

**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
Anggota**

**Leti Karmila, S.I.Kom., M.I.Kom
Anggota**





Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Akhdan
NIM : 07031282126062
Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 31 Juli 2003
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Implementasi Strategi Komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 19 Mei 2025
Yang membuat pernyataan,


Muhammad Akhdan
.....A. 07031282126062

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Akhdan
NIM : 07031282126062
Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 31 Juli 2003
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Implementasi Strategi Komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 19 Mei 2025
Yang membuat pernyataan,

Muhammad Akhdan
NIM. 07031282126062

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

Dengan ridho Allah SWT.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua dan keluarga saya, Mama Elvi Darwati, Papa Nuryadin, Kakak Irvan, Adik Rafli
2. Seluruh Dosen dan Staff FISIP Universitas Sriwijaya
3. Rekan seperjuangan mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021
4. Sahabat dan orang terkasih
5. Almamater kebanggaan, Universitas Sriwijaya

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of communication strategies by the Information and Documentation Management Officer (PPID) at the Communication and Informatics Office of Palembang City in delivering public information services. Communication strategy serves as a key element in promoting effective and transparent information disclosure, as mandated by Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure (UU KIP). This research employs a qualitative method with a descriptive approach, using data collection techniques such as in-depth interviews, observation, and document study. The main theory used in this study is the public relations strategy model by Cutlip, Center, and Broom, which includes four stages: defining the problem, planning and programming, taking action and communicating, and evaluating the program. The findings indicate that the PPID has not yet fully optimized the implementation of communication strategies in its services. Several challenges remain, including the public's limited understanding of their right to information, suboptimal use of digital media, and inadequate evaluation mechanisms that involve public participation. Therefore, improving service quality, utilizing information technology effectively, and increasing public education are essential aspects that need to be strengthened to achieve public information services that are participatory, efficient, and transparent.

Keywords: Communication strategy, PPID, public information services.

Advisor I



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Advisor II



Leti Karmila, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198810032024212001



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam memberikan pelayanan informasi publik. Strategi komunikasi menjadi kunci dalam mendorong keterbukaan informasi yang efektif dan transparan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi humas menurut Cutlip, Center, dan Broom yang mencakup empat tahap: mendefinisikan masalah, perencanaan dan pemrograman, pelaksanaan dan komunikasi, serta evaluasi program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID belum maksimal dalam mengimplementasikan strategi komunikasi dalam pelayanannya, PPID masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap hak atas informasi, belum optimalnya pemanfaatan media digital, serta belum maksimalnya evaluasi pelayanan yang melibatkan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta edukasi masyarakat menjadi aspek penting yang perlu diperkuat untuk mewujudkan pelayanan informasi publik yang partisipatif, efisien, dan transparan.

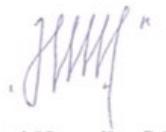
Kata Kunci: Strategi komunikasi, PPID, pelayanan informasi publik.

Pembimbing I

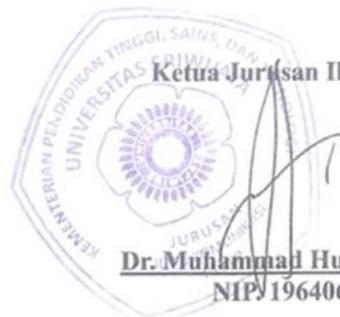


Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Pembimbing II



Leti Karmila, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198810032024212001



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Implementasi Strategi Komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta serta seluruh keluarga tercinta yang selalu memotivasi untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala dukungannya selama ini, baik dari dukungan moral dan finansial yang tidak henti-hentinya diberikan agar saya selalu semangat menyelesaikan pendidikan dan kuat menghadapi segala hambatan, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
4. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.Ikom, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Leti Karmila, S.Ikom., M.Ikom selaku Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis membuat proposal skripsi.

6. Ibu Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si dan Ibu Mutiah, S.Sos., M.Ikom selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, semangat, dan saran selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen beserta Staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan proposal skripsi.
8. Personel GWK Kost (Jennika, Nandes, Tegar, Dea, Kevin, Fiqi, Astri, Erin, Venan, Jesaya, Abet) yang sudah membuat hari-hari penulis penuh warna (asik). Gue gatau kalau gaada kalian bakal se-sepi apa hidup di tanah perantauan. Semoga kita sukses dan bisa berkumpul lagi di Jannah (aamiin).
9. Seluruh manusia yang pernah hadir, menetap, ataupun pergi dari hidup penulis. Terima kasih telah menciptakan moment-moment yang bisa dijadikan pelajaran.
10. Terakhir penulis ingin mengucapkan terima kasih pada seseorang yang terus kuat menjalani proses penelitian ini dengan semua keterbatasan dan rasa sakit yang dihadapi. Kiranya terus ada secercah harapan dalam menggapai kebanggaan diri sendiri. Lengkap sudah semua rasa mengiringi penelitian ini, terima kasih Allah, terima kasih semesta telah mengajarkan arti bertahan kepada seonggok daging bernama Muhammad Akhdan.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini tentunya terdapat banyak kekurangan dari berbagai aspek, mulai dari kualitas ataupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Indralaya,20.....

Muhammad Akhdan
NIM. 07031282126062

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Konseptual	13
2.1.1 Komunikasi	13
2.1.2 Strategi Komunikasi.....	16
2.1.3 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	20
2.1.4 Pelayanan Informasi Publik	21
2.2 Kerangka Teori	23
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian.....	33

3.2	Definisi Konsep	34
3.2.1	Komunikasi	34
3.2.2	Strategi Komunikasi.....	34
3.2.3	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	34
3.2.4	Pelayanan Informasi Publik	35
3.3	Fokus Penelitian	35
3.4	Unit Analisis	37
3.5	Informan Penelitian	37
3.5.1	Kriteria Informan	37
3.5.2	<i>Key Informant</i>	38
3.5.3	Informan Pendukung	38
3.6	Sumber Data	39
3.6.1	Data Primer	39
3.6.2	Data Sekunder	39
3.7	Teknik Pengumpulan Data	40
3.7.1	Wawancara Mendalam	40
3.7.2	Observasi.....	41
3.7.3	Studi Dokumentasi	41
3.8	Teknik Keabsahan Data	42
3.9	Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV	GAMBARAN UMUM PENELITIAN	45
4.1	Sejarah Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	45
4.2	Tugas, Fungsi, Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.....	46
4.3	Visi, Misi, dan Maklumat PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.....	47
4.4	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang..	48
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1.1	<i>Defining The Problem</i> (Mengidentifikasi Masalah).....	57
5.1.1.1	Pengumpulan Data Gejala Masalah	58
5.1.1.2	Pembahasan Data Gejala Masalah	62
5.1.2	<i>Planning and Programming</i> (Perencanaan dan Pemrograman).....	65

5.1.2.1	Tujuan Program.....	66
5.1.2.2	Pemrograman	70
5.1.2.3	Penganggaran Dana.....	74
5.1.3	Taking Action and Communication (Aksi dan Komunikasi).....	77
5.1.3.1	Aksi	78
5.1.3.2	Komunikasi	85
5.1.3.3	Mengimplementasikan Strategi.....	90
5.1.4	<i>Evaluating Program</i> (Evaluasi Program).....	101
5.1.4.1	Adanya Evaluator.....	101
5.1.4.2	Tahap Evaluasi	105
5.2	Analisis Strategi Komunikasi PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik	108
BAB VI	PENUTUP	115
6.1	Kesimpulan.....	115
6.2	Saran.....	117
6.2.1	Saran Praktis	117
6.2.2	Saran Teoritis.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....		119
LAMPIRAN.....		122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	6
Gambar 1. 2 Indikator Kinerja Daerah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang 2023	7
Gambar 5. 1 Rapat Koordinasi atau Bimbingan Teknis Pegawai PPID.....	69
Gambar 5. 2 Sosialisasi PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	72
Gambar 5. 3 Laman Permohonan Informasi Publik Website PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	81
Gambar 5. 4 Informasi yang Diberikan PPID.....	82
Gambar 5. 5 Scan Formulir Permohonan Informasi	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian	36
Tabel 3. 2 Key Informant	38
Tabel 3. 3 Informan Pendukung.....	39
Tabel 5. 1 Pengumpulan Data Gejala Masalah	59
Tabel 5. 2 Rapat pembahasan PPID	62
Tabel 5. 3 Tujuan Program PPID	67
Tabel 5. 4 Tujuan Program PPID	71
Tabel 5. 5 Action PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	79
Tabel 5. 6 Komunikasi PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang..	86
Tabel 5. 7 Evaluator PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang....	102
Tabel 5. 8 Tahap Evaluasi PPID.....	105

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	48

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mencapai suatu pemerintahan yang demokratis transparansi informasi dibutuhkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap jalannya pemerintahan. Hal tersebut akan mendorong pemerintahan yang lebih bersih dan akuntabel (*good governance*). Untuk itu pemerintah mengamanatkan pembentukan Pajabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di setiap lembaga publik untuk memastikan keterbukaan informasi bagi masyarakat terhadap berlangsungnya kegiatan di setiap badan publik (Mulyadi, 2019). Keberadaan PPID bertanggung jawab terhadap penyediaan dan penyampaian informasi yang ada pada badan publik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui dan menyampaikan permohonan informasi yang diinginkan (Indra & Waskito, 2024). Namun, di organisasi Pajabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Palembang masih terdapat minimnya partisipasi dan pengetahuan masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik di Kota Palembang. Hal ini menjadi tantangan PPID Kota Palembang sebagai PPID Utama untuk berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kebijakan publik agar tercapainya tujuan keterbukaan informasi publik yang telah ditetapkan.

Minimnya partisipasi dan pengetahuan masyarakat terhadap informasi publik akan berpengaruh terhadap jalannya transparansi pemerintah dalam membuat kebijakan maupun penggunaan anggaran masyarakat. Informasi publik merupakan informasi data dan fakta yang dihasilkan, dikelola, dikirim, diterima, dan disimpan oleh

Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan badan publik yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sehingga, informasi publik menjadi sarana kontrol publik terhadap perilaku penyelenggaraan negara. Kurangnya partisipasi masyarakat terhadap informasi publik di Kota Palembang dikarenakan PPID belum mampu memaksimalkan peran dan tanggung jawab mereka dalam keterbukaan informasi publik yang telah diatur dalam Undang-undang.

Keberadaan PPID yang diatur dalam Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan mendorong hak atas informasi bagi setiap warga negara. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik yang merupakan penjelasan lebih detail terkait pelayanan informasi publik dari UU KIP menjelaskan melalui Pasal 5 angka 1 bahwa Badan Publik wajib menyediakan, membuka, dan memberikan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana, kecuali informasi yang dikecualikan. Melalui pasal ini diterangkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diberikan kepada masyarakat secara cepat dan dengan proses yang mudah.

Sesuai dengan tugas PPID yang diatur dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik, PPID bertanggung jawab kepada warga negara dalam menyimpan, memberikan, menyediakan, mendokumentasikan, dan/atau melayani informasi di badan publik (UU KIP, 2008). Maka peran dari seluruh komponen yang ada dalam PPID sangat berpengaruh dalam kelangsungan proses komunikasi menuju keterbukaan informasi publik seperti bagaimana pelaksanaan komunikasi, metode yang dapat digunakan seperti apa, strategi penyebaran informasi yang digunakan seperti apa, dan

lain sebagainya. Hal-hal tersebut perlu diperhatikan dalam pelaksanaan komunikasi, agar proses komunikasi terlaksana dengan baik, dan penyebaran informasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

PPID Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik masyarakat masih dilakukan secara luring, di mana masyarakat harus datang ke kantor Diskominfo untuk mengisi kertas formulir informasi secara manual yang kemudian permohonan informasi tersebut masih harus dirapatkan terlebih dahulu oleh pelaksana PPID sebelum nantinya dapat diberikan kepada pemohon informasi. Melalui prosedur tersebut tentunya menghambat proses pelayanan informasi yang cepat bagi masyarakat, padahal jika mengacu pada peraturan Komisi Informasi RI Nomor 1 tahun 2021 pasal 5 angka 2 (d) menyatakan bahwa pelaksanaan kewajiban Badan Publik terdiri atas menyediakan sarana dan prasarana layanan informasi publik dengan sistem elektronik dan nonelektronik.

Pelayanan informasi publik yang dilakukan PPID wajib untuk menyediakan dan mengumumkan secara berkala informasi mengenai profil badan publik, informasi kinerja badan publik, laporan keuangan yang telah diaudit, informasi mengenai kebijakan yang berdampak pada publik, informasi mengenai prosedur memperoleh informasi, informasi mengenai anggaran dasar dan anggaran rumah tangga, laporan kekayaan pejabat, program dan capaian program badan publik, informasi mengenai pengadaan barang dan jasa pemerintah, surat-surat perjanjian dan kerjasama, persyaratan perizinan, dan seluruh informasi yang berkaitan langsung dengan masyarakat. Adapun terdapat standar pengumuman informasi yang harus dilakukan badan publik adalah dengan melalui papan pengumuman, laman resmi (*website*) PPID,

media sosial PPID, Portal Satu Data Indonesia, atau aplikasi berbasis teknologi informasi.

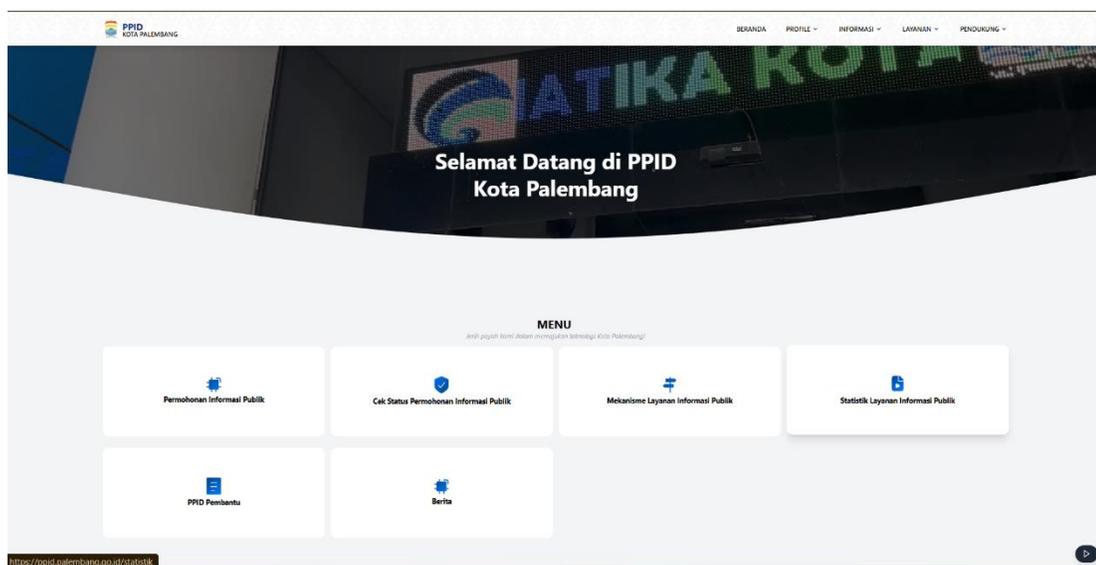
Diskominfo Kota Palembang sebenarnya memiliki *website* resmi yang juga digunakan sebagai media penyampaian informasi oleh PPID Diskominfo Kota Palembang. Di dalam *website* itu sendiri terdiri dari portal-portal seperti Sidemang, Sanjo, Satudata, JDIH, Lapor, Srikandi, dan SIPD-RI. Portal-portal ini memiliki fungsinya masing-masing dalam memudahkan masyarakat untuk mencari informasi sesuai dengan yang mereka butuhkan. Selain itu, PPID juga menyebarkan laporan kegiatan, berita acara, maupun keputusan pemerintah melalui media ini. Namun, informasi yang diberikan dalam *website* tersebut dapat dikatakan masih jauh dari kelengkapan dalam ketersediaan informasi publik yang harus disediakan setiap saat. Misalnya saja informasi yang paling umum terkait laporan kekayaan pejabat Badan Publik Diskominfo Kota Palembang yang tidak diberikan di *website* resmi. Selain itu, masih seringnya muncul gangguan atau *under maintenance* yang tidak segera diperbaiki sehingga menghambat proses pelayanan informasi publik.

Dalam mewujudkan pelayanan informasi publik secara konsisten dan keberlanjutan, maka PPID perlu untuk merancang strategi komunikasi yang berorientasi pada keterbukaan informasi publik sesuai tujuan UU KIP. Dalam konteks formal dan terencana secara kelembagaan strategi komunikasi dapat diadaptasi dalam lingkungan manajemen dan organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Suryadi, 2018). Saat ini banyak pilihan media baru yang dapat digunakan PPID untuk mendukung pelayanan informasi publik seperti penggunaan *website*, media sosial, *streaming*, dan media modern lainnya. Perkembangan teknologi informasi,

komunikasi, dan UU KIP saat ini harusnya dapat menjadi kekuatan dan pegangan bagi PPID Badan Publik untuk mengoptimalkan fungsinya dan tidak lagi terbatas hanya alat propaganda penyedia informasi (Azahry, 2020). Oleh karena itu, seharusnya pelaksanaan pelayanan informasi publik yang dilakukan PPID Diskominfo Kota Palembang dapat memanfaatkan *new media* untuk menunjang transparansi, fleksibilitas, dan kecepatan informasi. Pelayanan informasi publik yang prima tersebutlah yang diinginkan oleh masyarakat yang sekaligus dapat menjadi sarana penilaian masyarakat terhadap kinerja badan publik. Perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik dapat dilakukan dengan berbagai cara atau strategi seperti menginformasikan proses pelayanan informasi publik yang cepat, memberikan inovasi baru, dan memberikan solusi dalam pemilihan saluran komunikasi yang dibutuhkan masyarakat (Nababan, 2019).

PPID Diskominfo Kota Palembang perlu untuk mengkaji untuk membangun komunikasi dan kepercayaan masyarakat terkait keterbukaan informasi publik dengan menyelaraskan tugas dan wewenang mereka sesuai dengan undang-undang yang mengatur pelayanan informasi publik. Media komunikasi seperti *website* yang dimiliki Diskominfo Kota Palembang sebenarnya dapat menunjang tugas PPID, tetapi masih perlu adanya pemaksimalan yang dilakukan untuk membangun komunikasi dengan masyarakat dengan cara yang lebih mudah dan efektif. Kurangnya informasi terkait PPID di *website* dan media sosial seperti Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang cukup menghambat masyarakat yang ingin meminta informasi kepada PPID Kota Palembang. Kemudian masih terdapat masyarakat yang mengajukan permohonan informasi kepada PPID Pelaksana, meskipun informasi tersebut dikelola

PPID Diskominfo Kota Palembang sebagai PPID Utama Kota Palembang. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam upaya sosialisasi dan edukasi terkait mekanisme pelayanan informasi publik, sehingga masyarakat belum sepenuhnya memahami alur dan pihak yang berwenang memberikan informasi secara tepat. Ketentuan terkait pihak yang dapat memberikan informasi diatur dalam UU KIP Pasal 6 Angka 3 yang menyatakan bahwa Badan Publik tidak dapat memberikan informasi publik apabila informasi tersebut belum dikuasai atau didokumentasikan.



Gambar 1. 1 Website PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
Sumber: ppid.palembang.go.id

Selain itu, ketidakpahaman masyarakat akan hak atas informasi menjadi hambatan bagi PPID Kota Palembang dalam menjalankan tugasnya. Hal ini akan menimbulkan kesenjangan komunikasi yang dapat mengakibatkan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak mereka atas informasi. Masalah ini juga berdampak terhadap hasil survei terakhir terkait kepuasan keterbukaan informasi

publik yang dilakukan oleh PPID Kota Palembang pada tahun 2021 kepada masyarakat, yang menunjukkan bahwa PPID Pelaksana di bawah PPID Utama Kota Palembang masih berada di bawah indeks informatif.

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir pada 2019, 2020, 2021, 2022, dan 2023 Indeks keterbukaan informasi Kota Palembang melalui survei kepuasan masyarakat tidak mengalami pertumbuhan yang signifikan. Indeks survei kepuasan masyarakat ini sangat penting untuk meninjau sejauh mana keterbukaan informasi yang telah dilakukan pemerintah terhadap masyarakatnya, termasuk di dalamnya proses pelayanan informasi publik. Berpacu pada pedoman Komisi Informasi Pusat saat ini PPID Diskominfo Kota Palembang masih berada pada kategori menuju informatif dengan rerata nilai indeks antara 80-89,9.

No	Indikator Kinerja	Satuan	2019			2020			2021			2022			2023		
			Target	Realisasi	%												
1	Indeks Keterbukaan Informasi Pembangunan (melalui survey Kepuasan Masyarakat)	Indeks	72	72	100	75	75	100	80	80	100	83	83	100	83	83	100

Gambar 1. 2 Indikator Kinerja Daerah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang 2023

Sumber: esakip.palembang.go.id

Dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik secara konsisten dan berkesinambungan PPID perlu untuk merumuskan strategi komunikasi yang berorientasi pada keterbukaan informasi publik sesuai tujuan dari UU KIP. Penyusunan strategi komunikasi tersebut setidaknya meliputi enam aspek seperti kualitas informasi, pelayanan informasi, jenis informasi, sarana dan prasarana, komitmen organisasi, dan

digitalisasi. Termasuk upaya dalam meningkatkan inovasi, memanfaatkan teknologi informasi dalam layanan informasi publik, dan penyusunan strategi keterbukaan informasi publik yang meliputi program, kebijakan, anggaran dalam mendukung prioritas program dari PPID itu sendiri (Trisnoputri, 2024). Strategi komunikasi yang dibangun oleh PPID Diskominfo Kota Palembang haruslah mengarah pada komunikasi strategis badan publik yang dibangun dengan memperhatikan seluruh faktor, beintegritas, dan berpedoman pada nilai dan norma yang berlaku pada badan publik. Dengan membangun strategi komunikasi yang mendukung pada jalannya komunikasi strategis nantinya keterbukaan informasi publik tidak terbatas pada pemenuhan hak publik untuk mengetahui, tetapi dapat menjadi media untuk meningkatkan partisipasi dan keterlibatan publik untuk menciptakan komunikasi dua arah yang efektif dan memberikan kontribusi pada paradigma baru komunikasi pemerintah dengan *multi-step communication model*, di mana individu menjadi kekuatan baru yang dapat mempengaruhi opini publik dengan kekayaan penyajian data dan materi (Sekretaris Kabinet Republik Indonesia, 2018).

Pelayanan informasi publik dalam konsep keterbukaan informasi publik menjadi kebutuhan masyarakat untuk melakukan pengawasan kepada pejabat publik, mendukung pemahaman terkait jalannya suatu badan publik, hingga mengetahui kemana pajak maupun uang negara digunakan oleh pemerintah. Dalam konsep keterbukaan informasi publik, hak masyarakat untuk memperoleh informasi dijamin dan difasilitasi oleh badan publik melalui PPID. Keterbukaan informasi merupakan salah satu bagian dari ciri negara demokrasi, sehingga keterbukaan informasi menjadi kebutuhan pokok setiap orang untuk mengembangkan diri dan lingkungan sosial serta

menjadi bagian penting bagi ketahanan nasional. Dengan akses informasi yang transparan masyarakat dapat mengetahui jalannya suatu kebijakan dari proses pengambilan keputusan hingga dampak dari kebijakan yang diterapkan.

Pentingnya transparansi dari pemerintahan Kota Palembang akan mendorong upaya dalam memperkuat keterbukaan informasi dan membangun kepercayaan publik. Penelitian ini akan membantu mengungkapkan sejauh mana transparansi diterapkan oleh PPID Diskominfo Kota Palembang. Dengan informasi ini PPID nantinya dapat merancang strategi komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan hak atas informasi. Melalui transparansi yang baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Palembang akan meningkat. Hal ini akan membuka ruang partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan yang dilakukan badan publik. Sehingga akan mendorong terciptanya pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*).

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memiliki peran strategis dalam mendukung prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui fungsi kehumasan yang dijalankannya. Fungsi humas dalam konteks PPID tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi secara administratif, tetapi juga berperan sebagai jembatan komunikasi antara lembaga publik dan masyarakat. Fungsi ini sangat penting dalam menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Keterbukaan informasi yang dilakukan PPID merupakan cerminan nyata dari prinsip transparansi, di mana setiap masyarakat memiliki hak untuk mengetahui kebijakan, program, serta penggunaan anggaran yang dilakukan oleh badan publik. Melalui strategi komunikasi yang efektif, PPID

menyampaikan informasi yang relevan, tepat waktu, dan mudah diakses masyarakat melalui berbagai saluran, seperti website, media sosial, hingga layanan tatap muka. Informasi yang terbuka ini menjadi dasar bagi publik untuk memahami dan menilai kinerja pemerintah, sehingga memperkuat prinsip akuntabilitas.

Ketika masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang cukup dan benar, mereka terdorong untuk lebih aktif dalam memberikan masukan, kritik, serta ikut mengawasi jalannya pemerintahan. Di sinilah partisipasi publik menemukan ruangannya. Fungsi humas PPID mendukung peran masyarakat bukan hanya sebagai penerima kebijakan, tetapi juga sebagai aktor pengawas dan penyeimbang dalam sistem demokrasi. Melalui pelibatan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, PPID juga mendorong terciptanya komunikasi dua arah yang sehat antara pemerintah dan warganya.

Komunikasi yang terbuka dan responsif ini sekaligus mendukung prinsip responsivitas dalam good governance, di mana lembaga publik dituntut untuk peka dan cepat menanggapi kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Lebih jauh, fungsi humas PPID juga berkontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penyampaian informasi secara proaktif dapat meminimalisir kesalahpahaman, mengurangi keluhan, serta mempercepat proses pelayanan publik karena masyarakat sudah memahami prosedur dan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fungsi humas yang dijalankan oleh PPID tidak hanya memperkuat struktur komunikasi pemerintahan, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan partisipatif. Tanpa peran aktif PPID dalam mengelola informasi dan membangun komunikasi strategis, maka prinsip good governance tidak

akan berjalan secara maksimal, karena keterlibatan masyarakat bergantung pada seberapa baik mereka memperoleh informasi yang seharusnya menjadi hak mereka.

Penelitian ini menjadi penting karena keterbukaan informasi publik merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance), yang ditandai dengan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi publik. Meskipun PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang telah berupaya menjalankan tugasnya, namun masih ditemukan sejumlah kendala seperti rendahnya pemanfaatan media digital, ketidaksesuaian implementasi dengan standar layanan informasi publik, hingga minimnya literasi informasi di masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengidentifikasi strategi komunikasi yang telah dan sedang dijalankan oleh PPID, sekaligus memberikan evaluasi dan masukan yang konstruktif guna memperkuat pelayanan informasi publik.

Dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti ingin melihat dan mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan PPID Utama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Penelitian ini akan berfokus pada **“Bagaimana Strategi Komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik?”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah penelitian secara spesifik yaitu: Bagaimana strategi komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi komunikasi yang digunakan Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam memberikan pelayanan Informasi Publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai keterbukaan informasi publik bagi masyarakat dan kaitannya dengan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi, serta guna menambah informasi bahan-bahan informasi maupun literatur mengenai informasi publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi lembaga-lembaga publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik di suatu daerah, serta guna memperkaya studi mengenai strategi komunikasi dan memberikan informasi kepada pihak yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifa, R. P., & Christin, M. (2023). Analisis Strategi Komunikasi Pemerintah dalam Upaya Percepatan Zero Stunting Kabupaten Lima Puluh Kota (Studi Kasus Program Kampanye Sosial Gerakan Seribu untuk Stunting). *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(7), 5493–5505. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i7.1755>
- Anang, R. (2021). *Teori Komunikasi Suatu Pengantar*. Unsri Press.
- Aprilya, D., & Fadhlain, S. (2022). Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Simeulue Dalam Pelayanan dan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(6), 752–763.
- Azhary, S. (2020). Strategi pemeliharaan relasional dalam kegiatan public relations online badan publik di Indonesia. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 4(2), 193. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.19558>
- Betaubun, R. M. N. (2023). *Komunikasi Budaya Lokal*. NEM.
- Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2021). *Cutlip and Center's Effective Public Relations, 11th edition* (Eleventh E). Pearson.
- Cangara, H. (2017). *Perencanaan & Strategi Komunikasi* (Edisi Revisi). Rajawali Pers.
- Chaniago, S. H., Purnamasari, H., & Ramdani, R. (2025). *Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Transparansi Keuangan Desa Wadas Kabupaten Karawang*. 15, 63–78.
- Creswell, J. W. (2017). *Reseach Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2016). *Effective Public Relations* (9 ed.). Prenadamedia Group.
- Effendy, O. U. (2019). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Rosdakarya.
- Eriyanto. (2013). *Analisis Naratif: Dasar-dasar dan Penerapannya dalam Analisis Teks Berita Media*. Kencana.
- Febriani, D. L., & Juliani, R. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mensosialisasikan Informasi Publik Di Kabupaten Aceh Barat. *At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 19–38. <https://doi.org/10.47498/tanzir.v13i1.970>
- Giffari, M. F., Andriani, F., Wiyati, E. K., & Putri, C. E. (2024). Peran Humas Dalam Keterbukaan Informasi Publik Pada PPID Kemendikbudristek. *Jurnal Cyber PR*, 4(2), 119–131.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi dan Formulasi*. Intrans Publishing.
- Hudaya, N. M., Amalia, D., Info, A., & History, A. (2025). *Strategi Humas Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan dalam Pengelolaan Informasi Publik di Era Digital*. 8, 177–181.
- Indra, & Waskito. (2024). Pentingnya Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di SMKN 1 Kecamatan Luak. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 9018–9027. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0APentingnya>
- Jumantara, S., Yulistiyanti, D., & Kencanawaty, G. (2021). PERANCANGAN

- SISTEM INFORMASI KEUANGAN KAS DI KAMPUNG BABAKAN RW.13 BOGOR. *Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT*, 17(2), 48.
- Kadri. (2022). *Komunikasi Manusia Sejarah, Konsep, Praktik*. Alamtara Institute.
- Kaisar, A. S. (2024). *Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Pekanbaru*.
- Mukarom, Z. (2020). *TEORI-TEORI Komunikasi*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mulyadi, D. (2019). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (3 ed.). Alfabeta.
- Mulyana, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (P. Latifah (ed.); Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nababan, S. (2019). Strategi Pelayanan Informasi untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 166–180. <https://doi.org/10.31315/jik.v17i2.3694>
- Noviana Harahap, R., & Kurniawati, D. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan Dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik. In *Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial* (Vol. 6, Nomor 1). <http://www.ppid.pemkomedan.go.id>
- Nugroho, A. A. (2020). *Komunikasi dan Demokrasi*. Kanisius.
- Peraturan Komisi Informasi. (2021). *Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia No. 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik*.
- Permadi, D., & Habibullah, A. (2022). Strategi Komunikasi Humas Bnn Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 5(1), 150–162. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v5i1.1901>
- Purnaningtyas, N. C., & Rina, N. (2018). Perencanaan Komunikasi Program Ojek Makanan Balita (Omaba) Dalam Membentuk Persepsi Orang Tua Mengenai Anak Gizi Buruk (Studi Deskriptif Pada Orang Tua Dengan Riwayat Anak Gizi Buruk Di Kelurahan Cisaranten Kidul, Gede Bage). *Commed : Jurnal Komunikasi dan Media*, 2(2), 18–35. <https://doi.org/10.33884/commed.v2i2.468>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi NTB*, 1(2), 38–52.
- Sari, D. C., & Hastijanti, R. R. (2020). Strategi Humas Pemerintah dalam Mensosialisasikan Program. *Jurnal Komunikasi*.
- Sariani, N. L. P. (2019). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bhr Law Office. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 115–124. <https://doi.org/10.38043/jimb.v2i2.2313>
- Sekretaris Kabinet Republik Indonesia. (2018). *Paradigma Baru Komunikasi Pemerintah di Era Digital*. setkab.go.id.
- Sitepu, E. S., & Faulina. (2021). Professional public relations. In *Journal of the National Medical Association* (Vol. 46, Nomor 1). USU Press.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Suryadi, E. (2018). *Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Global*. PT Remaja Rosdakarya.
- Trisnoputri, P. (2024). *Perlunya Strategi Komunikasi Untuk Mendorong Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Pemenuhan Hak Publik Untuk Tahu*. IPRAHUMAS. <https://iprahumas.id/detailpost/perlunya-strategi-komunikasi-untuk-mendorong-keterbukaan-informasi-publik-sebagai-pemenuhan-hak-publik-untuk-tahu>
- Ulumiyah, P. R., & Gati, R. A. (2024). STRATEGI HUMAS PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA PORTAL WEBSITE PPID KEMENTERIAN. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 6(1), 41–58.
- UU KIP. (2008). *Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Wardhana, A. (2020). *KOORDINASI (COORDINATING) DALAM MANAJEMEN*.
- Widjaja, A. W. (2019). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bumi Aksara.
- Wijaya, H. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.