Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia
Volume 5, Nomor 3, Tahun 2026, Halaman 2345 – 2351
https://jpion.org/index.php/jpi
E-ISSN : 2961 - 9386
P-ISSN : 2963 - 1742

Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Era Digital

Nurul Hidayah[1)], Sukma Futri Amelia Lbs[2)], Riska Hamijah Wardani[3)], Putri Anggina[4)], Ika Merdeka Wati Siregar[5)], Dihyatil Kolibi[6)], Aunur Rafik Rifki[7)]

[1,2,3,4,5,6,7)]Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

* Nurul Hidayah
Email : rangkutinurul03@gmail.com
sukmaputriamelia03@gmail.com
riska03102005@gmail.com
putrianggina61@gmail.com
ika_merdeka@stain-madina.ac.id
ibinasution56@gmail.com
rafiknasution6@gmail.com

Abstrak

Artikel ini bertujuan mengkaji strategi hubungan masyarakat (humas) dalam meningkatkan kualitas layanan publik pada era digital. Kajian menggunakan metode studi kepustakaan dengan menelaah literatur mengenai fungsi humas, komunikasi publik, kualitas pelayanan, keterbukaan informasi, dan transformasi digital pemerintahan. Literatur dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi peran strategis humas dalam membangun komunikasi dua arah, menyediakan informasi yang mudah diakses, mengelola pengaduan, serta memelihara kepercayaan masyarakat. Hasil kajian menunjukkan bahwa humas tidak cukup ditempatkan sebagai penyampai informasi atau pembentuk citra institusi, tetapi perlu menjadi penghubung antara organisasi dan masyarakat. Pengelolaan kanal digital, respons yang cepat dan akurat, penggunaan bahasa yang jelas, konsistensi informasi, serta evaluasi kepuasan pengguna merupakan unsur penting dalam mendukung pelayanan publik. Namun, pemanfaatan teknologi perlu disertai peningkatan kompetensi sumber daya manusia, koordinasi lintas unit, perlindungan data pribadi, dan penyediaan akses alternatif bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan digital. Kajian ini menyimpulkan bahwa strategi humas yang partisipatif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna dapat memperkuat kualitas layanan sekaligus kepercayaan publik. Karena berbasis kepustakaan, temuan ini merupakan sintesis konseptual dan perlu diuji melalui penelitian lapangan.

***Kata kunci**: Humas, Layanan Publik, Komunikasi Digital, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Publik*

Abstract

This article examines public relations (PR) strategies for improving public service quality in the digital era. It employs a literature review of publications on PR functions, public communication, service quality, information openness, and digital government transformation. The literature is analyzed thematically to identify PR's strategic role in facilitating two-way communication, providing accessible information, managing complaints, and sustaining public trust. The review indicates that PR should not be limited to disseminating information or shaping an institution's image; it should function as a bridge between organizations and the public. Digital channel management, timely and accurate responses, plain language, consistent information, and user-satisfaction evaluation are important elements of service improvement. Nevertheless, technology adoption must be accompanied by stronger staff competencies, cross-unit coordination, personal data protection, and alternative access for people facing digital barriers. The article concludes that participatory, transparent, and user-oriented PR strategies can strengthen both public service quality and public trust. Since this study is based on literature, its findings represent a conceptual synthesis and should be tested through field research.

***Keywords:** Public Relations, Public Service, Digital Communication, Service Quality, Public Trust*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran pemerintah dan organisasi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya prosedur dan sarana, tetapi juga oleh kejelasan informasi, kemudahan akses, ketepatan waktu, sikap petugas, serta kemampuan institusi menanggapi kebutuhan dan keluhan pengguna. Ketika informasi tidak konsisten atau pengaduan tidak memperoleh respons yang

E-ISSN : 2961 - 9386
P-ISSN : 2963 - 1742

memadai, masyarakat dapat mengalami ketidakpastian dan kehilangan kepercayaan terhadap penyelenggara layanan (Johansyah, 2024 ; Mulyana & Jamaludin, 2023).

Pada kondisi tersebut, hubungan masyarakat (humas) memiliki peran penting sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dan publik. Humas tidak semestinya hanya dipahami sebagai fungsi publikasi atau penyebaran berita positif. Dalam pendekatan komunikasi organisasi, humas juga berperan mendengarkan aspirasi, menjelaskan kebijakan, memetakan kebutuhan informasi, mengelola isu, dan menyampaikan umpan balik masyarakat kepada pengambil keputusan. pendekatan komunikasi dua arah yang dibahas dalam kajian humas pemerintahan digital. Jajuli et al., (2024) dan Salsabila et al., (2024) menjelaskan model komunikasi humas yang memperlihatkan perbedaan antara komunikasi satu arah dan komunikasi dua arah; bagi pelayanan publik, komunikasi dua arah menjadi penting karena masyarakat bukan sekadar penerima informasi, melainkan pihak yang mengalami dan menilai layanan.

Perkembangan teknologi digital mengubah cara masyarakat mencari informasi dan berinteraksi dengan institusi. Situs web, media sosial, aplikasi, dan kanal pengaduan memungkinkan informasi disampaikan lebih cepat dan memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan atau keluhan. Namun, keberadaan kanal digital tidak otomatis menjamin kualitas pelayanan. Informasi yang tidak diperbarui, jawaban yang lambat, penggunaan bahasa birokratis, serta tidak adanya koordinasi antara admin komunikasi dan unit teknis justru dapat memperbesar ketidakpuasan. Karena itu, transformasi digital perlu disertai strategi komunikasi yang terencana dan berorientasi pada pengguna (Ernungtyas & Boer, 2023 ; Widodo & Kusnan, 2023).

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki landasan normatif, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kedua regulasi tersebut menegaskan pentingnya penyelenggaraan layanan yang bertanggung jawab serta akses masyarakat terhadap informasi. Sementara itu, pemanfaatan sistem elektronik dalam pemerintahan perlu memperhatikan tata kelola, keamanan, dan keterpaduan layanan. Dengan demikian, humas dapat berkontribusi untuk menerjemahkan kebijakan dan prosedur menjadi informasi yang dapat dipahami masyarakat sekaligus mengalirkan masukan publik ke dalam perbaikan layanan (Pribadi et al., 2024 ; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini membahas bagaimana strategi humas dapat mendukung peningkatan kualitas layanan publik pada era digital, apa saja unsur pelaksanaannya, dan tantangan yang perlu dikelola. Tujuan kajian adalah menyusun pemahaman konseptual mengenai peran humas dalam komunikasi dua arah, pengelolaan informasi digital, penanganan pengaduan, dan evaluasi pelayanan. Kajian ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi bagi mahasiswa dan praktisi yang mempelajari mata kuliah Humas dan Layanan Publik.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan metode studi kepustakaan dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Bahan kajian mencakup buku dan artikel ilmiah mengenai teori hubungan masyarakat, komunikasi organisasi, kualitas pelayanan, komunikasi digital, serta regulasi Indonesia yang berkaitan dengan pelayanan publik dan keterbukaan informasi. Literatur dipilih berdasarkan relevansinya dengan fokus pembahasan, terutama hubungan antara fungsi humas, pengalaman pengguna layanan, dan kepercayaan masyarakat.

Analisis dilakukan melalui tiga tahap. Pertama, mengidentifikasi konsep utama mengenai fungsi humas, kualitas pelayanan, komunikasi dua arah, dan penggunaan kanal digital. Kedua, mengelompokkan gagasan tersebut ke dalam tema strategi komunikasi, akses informasi, penanganan pengaduan, koordinasi internal, dan evaluasi layanan. Ketiga, menyintesis tema-tema tersebut untuk merumuskan implikasi praktis bagi pengelolaan humas pada organisasi

E-ISSN : 2961 - 9386
P-ISSN : 2963 - 1742

pelayanan publik. Karena artikel ini tidak mengumpulkan data lapangan, hasil yang disajikan merupakan sintesis konseptual dari literatur, bukan temuan empiris dari instansi tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian mengenai strategi humas dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era digital menunjukkan bahwa peran humas tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi dan pembentukan citra organisasi, tetapi juga mencakup pengelolaan komunikasi, pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat, penanganan pengaduan, serta pembangunan kepercayaan publik. Pemanfaatan teknologi digital memberikan peluang bagi organisasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan aksesibilitas pelayanan. Namun, keberhasilan upaya tersebut bergantung pada keakuratan informasi, koordinasi internal, keterbukaan, dan kemampuan organisasi dalam menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Hasil kajian ini dibahas melalui beberapa aspek utama yang saling berkaitan, yaitu:

1. Humas sebagai Penghubung Organisasi dan Masyarakat

Fungsi utama hubungan masyarakat (humas) dalam pelayanan publik adalah membangun komunikasi yang dapat dipahami dan dipercaya oleh organisasi maupun masyarakat. Humas merupakan bagian dari fungsi manajemen komunikasi yang berperan membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya (Jajuli et al., 2024 ; Salsabila et al., 2024). Dalam konteks pelayanan publik, peran tersebut diwujudkan melalui pemahaman terhadap kebutuhan informasi masyarakat, penyampaian standar dan prosedur pelayanan, serta penerusan berbagai persoalan yang berulang kepada unit kerja terkait. Oleh karena itu, keberhasilan humas tidak hanya diukur berdasarkan jumlah informasi yang dipublikasikan, tetapi juga berdasarkan sejauh mana informasi tersebut membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Komunikasi dua arah mengharuskan institusi menyediakan mekanisme untuk mendengarkan aspirasi masyarakat, bukan sekadar menyampaikan informasi. Pertanyaan, komentar, dan pengaduan masyarakat dapat menjadi sumber informasi untuk mengidentifikasi bagian pelayanan yang membingungkan atau belum berjalan sesuai harapan. Humas perlu mengelompokkan masukan berdasarkan topik, tingkat urgensi, dan unit yang bertanggung jawab agar setiap persoalan dapat ditindaklanjuti secara tepat. Dengan demikian, komunikasi publik menjadi bagian dari proses perbaikan pelayanan yang berkelanjutan, bukan hanya dilakukan ketika muncul permasalahan (Wukich, 2021; (Macnamara, 2020).

2. Kualitas Layanan dan Pengalaman Pengguna

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang memengaruhi pengalaman dan penilaian masyarakat terhadap suatu organisasi. Dalam pelayanan berbasis elektronik, kualitas layanan berkaitan dengan fungsi situs web, ketersediaan bantuan, serta keandalan informasi yang disediakan kepada pengguna (El-Gamal et al., 2021; Singh et al., 2022). Dalam praktik pelayanan publik, aspek tersebut dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi yang akurat, respons yang tepat waktu, kompetensi petugas, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, dan kemudahan dalam mengakses fasilitas pelayanan.

Humas berkontribusi terhadap kualitas pelayanan melalui pengelolaan informasi yang memengaruhi pemahaman dan persepsi masyarakat. Kontribusi tersebut meliputi penyampaian persyaratan yang jelas, transparansi waktu dan biaya pelayanan, penyediaan petunjuk prosedur secara sistematis, serta penjelasan apabila terjadi perubahan kebijakan atau mekanisme pelayanan. Informasi yang jelas dapat membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya sekaligus mengurangi kesalahpahaman dalam proses pelayanan.

Meskipun demikian, humas tidak dapat menggantikan tanggung jawab unit operasional dalam memberikan pelayanan secara langsung. Publikasi yang menarik tidak

E-ISSN : 2961 - 9386
P-ISSN : 2963 - 1742

akan meningkatkan kualitas pelayanan apabila proses inti masih lambat atau informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Setiap informasi perlu diverifikasi bersama unit teknis sebelum dipublikasikan dan diperbarui apabila terdapat perubahan kebijakan. Koordinasi internal diperlukan untuk memastikan konsistensi informasi yang disampaikan melalui situs web, media sosial, loket pelayanan, dan kanal pengaduan.

3. Strategi Komunikasi Digital yang Berorientasi pada Pengguna

Pemanfaatan teknologi digital memberikan peluang bagi organisasi untuk menyampaikan informasi secara cepat dan menjangkau masyarakat secara lebih luas. Namun, pemilihan media komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik pengguna dan jenis informasi yang disampaikan. Situs web dapat digunakan sebagai sumber informasi resmi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, sedangkan media sosial dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan pengumuman, memberikan klarifikasi, dan membangun interaksi dengan masyarakat. Sementara itu, kanal pengaduan perlu dirancang agar setiap laporan dapat dicatat, dilacak, dan diteruskan kepada unit yang bertanggung jawab. Pengelolaan berbagai kanal tersebut perlu dilakukan secara terpadu agar masyarakat memperoleh informasi yang konsisten (Cormann, 2023 ; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022).

Informasi digital sebaiknya menggunakan bahasa yang lugas, struktur yang sistematis, dan istilah yang mudah dipahami masyarakat. Konten pelayanan idealnya menjelaskan kelompok masyarakat yang berhak mengakses layanan, dokumen yang diperlukan, tahapan proses, perkiraan waktu penyelesaian, biaya resmi apabila ada, cara memperoleh bantuan, serta mekanisme pengaduan. Informasi yang sering ditanyakan dapat disajikan dalam bentuk daftar pertanyaan umum (frequently asked questions atau FAQ), infografik, dan video singkat. Meskipun demikian, setiap bentuk penyajian tersebut tetap perlu merujuk pada sumber informasi resmi yang lengkap.

Keterbukaan informasi tidak hanya ditentukan oleh banyaknya informasi yang tersedia, tetapi juga oleh kemudahan masyarakat dalam menemukan, memahami, dan menggunakannya. Strategi komunikasi digital perlu berorientasi pada kebutuhan pengguna, bukan semata-mata pada aktivitas publikasi organisasi. Pendekatan ini dapat membantu masyarakat memperoleh informasi yang diperlukan tanpa harus melalui proses pencarian yang rumit.

4. Pengelolaan Pengaduan dan Pemulihan Kepercayaan

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu mekanisme penting untuk mengidentifikasi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengaduan tidak seharusnya dipandang semata-mata sebagai kritik terhadap organisasi, melainkan sebagai masukan yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Respons yang baik setidaknya mencakup konfirmasi penerimaan laporan, penjelasan mengenai proses tindak lanjut, penyampaian hasil secara proporsional, dan perlindungan terhadap data pribadi pelapor.

Dalam menjalankan fungsi tersebut, humas perlu menghindari pemberian janji penyelesaian yang berada di luar kewenangannya. Apabila suatu persoalan memerlukan pemeriksaan oleh unit lain, masyarakat perlu memperoleh penjelasan mengenai mekanisme penanganan dan perkiraan waktu tindak lanjut yang realistis. Koordinasi antara humas dan unit teknis menjadi penting agar informasi yang diberikan kepada pelapor sesuai dengan perkembangan penanganan masalah.

E-ISSN : 2961 - 9386
P-ISSN : 2963 - 1742

Kecepatan respons juga harus diimbangi dengan ketepatan informasi. Jawaban yang cepat tetapi tidak akurat berpotensi menimbulkan kebingungan, sedangkan jawaban yang benar tetapi terlalu lambat dapat menimbulkan persepsi bahwa organisasi tidak memberikan perhatian terhadap keluhan masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, organisasi perlu menetapkan standar waktu respons, prosedur penerusan pengaduan, pedoman penyusunan jawaban, dan petugas pengganti apabila pengelola kanal utama tidak tersedia.

Selain menindaklanjuti pengaduan secara individual, organisasi perlu menganalisis laporan masyarakat secara berkala untuk mengidentifikasi persoalan yang berulang. Hasil analisis tersebut dapat digunakan untuk mengetahui kelemahan prosedur, memperbaiki penyampaian informasi, dan menyusun langkah pencegahan agar permasalahan serupa tidak terus terjadi. Dengan demikian, pengelolaan pengaduan dapat berkontribusi terhadap perbaikan pelayanan sekaligus pemeliharaan kepercayaan masyarakat (Johansyah, 2024 ; Zhao et al., 2023).

5. Transparansi, Etika, dan Kepercayaan Publik

Kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik dibangun melalui konsistensi antara informasi yang disampaikan dan tindakan yang dilaksanakan. Humas perlu menyampaikan informasi yang dapat diverifikasi, membedakan fakta dari opini, memperbaiki informasi yang keliru, serta menjelaskan keterbatasan pelayanan secara terbuka. Konsistensi tersebut penting agar masyarakat tidak menerima informasi yang berbeda antara publikasi resmi dan pelaksanaan pelayanan.

Meskipun demikian, transparansi tidak berarti seluruh informasi dapat dipublikasikan tanpa batas. Data pribadi, informasi yang dikecualikan berdasarkan peraturan perundang-undangan, dan informasi yang dapat merugikan pengguna harus dikelola sesuai ketentuan yang berlaku. Perlindungan informasi menjadi semakin penting dalam komunikasi digital karena informasi dapat disalin, disimpan, dan disebarluaskan dengan cepat. Oleh karena itu, keterbukaan informasi harus dilaksanakan secara bertanggung jawab dengan tetap memperhatikan hak privasi masyarakat (Grimmelikhuijsen, 2023 ; Wang & Guan, 2023).

Etika komunikasi juga mengharuskan organisasi menghormati keberagaman dan kebutuhan seluruh kelompok masyarakat. Informasi pelayanan tidak boleh bersifat diskriminatif, menyalahkan pengguna, atau menggunakan bahasa yang merendahkan. Selain itu, penyusunan konten perlu mempertimbangkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, masyarakat lanjut usia, dan warga yang memiliki keterbatasan koneksi internet maupun literasi digital.

Dalam konteks tersebut, kanal digital sebaiknya melengkapi, bukan sepenuhnya menggantikan, pelayanan tatap muka dan bantuan langsung. Penyediaan berbagai alternatif saluran komunikasi dapat membantu memastikan bahwa masyarakat dengan kondisi dan kemampuan digital yang berbeda tetap memperoleh akses terhadap pelayanan publik. Dengan demikian, transparansi dan etika komunikasi perlu diwujudkan melalui penyampaian informasi yang akurat, perlindungan data, serta pemberian akses yang adil kepada masyarakat.

6. Tantangan Implementasi dan Upaya Perbaikan

Pelaksanaan strategi humas dalam pelayanan publik menghadapi sejumlah tantangan, antara lain keterbatasan kompetensi komunikasi digital, lemahnya koordinasi antarsatuan kerja, informasi yang tidak diperbarui, keterbatasan sumber daya, dan belum optimalnya evaluasi berdasarkan kebutuhan pengguna. Berbagai tantangan tersebut dapat menghambat

E-ISSN : 2961 - 9386
P-ISSN : 2963 - 1742

penyampaian informasi dan menurunkan efektivitas komunikasi antara organisasi dan masyarakat.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, organisasi perlu menetapkan tata kelola komunikasi yang jelas. Pengaturan tersebut mencakup penentuan pihak yang berwenang menyetujui informasi, petugas yang bertanggung jawab menjawab pertanyaan masyarakat, mekanisme penerusan pengaduan, serta prosedur koreksi apabila ditemukan kesalahan informasi. Selain itu, peningkatan kompetensi pengelola humas perlu dilakukan melalui pelatihan penulisan informasi publik, komunikasi krisis, pengelolaan interaksi digital, keamanan informasi, dan perlindungan data pribadi.

Evaluasi strategi humas sebaiknya tidak hanya didasarkan pada jumlah pengikut media sosial, jumlah tayangan, atau frekuensi publikasi. Penilaian perlu mempertimbangkan indikator yang lebih berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti ketepatan informasi, waktu respons, proporsi pengaduan yang ditindaklanjuti, jumlah pertanyaan berulang, tingkat penyelesaian masalah, aksesibilitas konten, dan kepuasan pengguna. Indikator tersebut perlu dianalisis sesuai dengan konteks organisasi dan dilengkapi dengan masukan kualitatif dari masyarakat.

Hasil evaluasi selanjutnya dapat digunakan untuk memperbarui konten informasi, memperbaiki prosedur pelayanan, dan menyampaikan rekomendasi perbaikan kepada pimpinan. Dengan pendekatan tersebut, evaluasi tidak berhenti sebagai kegiatan pengukuran, tetapi menjadi dasar pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (El-Gamal et al., 2021 ; Widodo & Kusnan, 2023).

7. Integrasi Strategi Humas dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, strategi humas yang efektif perlu mengintegrasikan perencanaan pesan, komunikasi dua arah, koordinasi operasional, pemanfaatan teknologi digital, dan evaluasi pelayanan. Setiap unsur tersebut saling berkaitan dalam mendukung penyampaian informasi yang akurat, peningkatan respons terhadap kebutuhan masyarakat, dan penyelesaian permasalahan pelayanan.

Teknologi digital berfungsi sebagai sarana untuk memperluas jangkauan komunikasi, tetapi kualitas hubungan antara organisasi dan masyarakat tetap bergantung pada ketepatan informasi, empati, tanggung jawab, serta kesediaan organisasi menindaklanjuti aspirasi publik. Humas tidak cukup diposisikan sebagai bagian yang bertugas menjaga citra organisasi, tetapi perlu dilibatkan sebagai fungsi strategis yang mendukung tata kelola pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel.

Dengan menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai dasar perencanaan komunikasi, organisasi dapat menggunakan informasi dan pengaduan sebagai masukan untuk memperbaiki pelayanan. Pendekatan ini menegaskan bahwa keberhasilan humas tidak hanya terletak pada penyampaian pesan, tetapi juga pada kontribusinya dalam membangun hubungan yang dapat dipercaya dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Strategi humas dapat mendukung peningkatan kualitas layanan publik apabila dijalankan sebagai fungsi komunikasi dua arah yang menghubungkan kebutuhan masyarakat dengan proses kerja organisasi. Peran tersebut diwujudkan melalui penyediaan informasi yang akurat dan mudah dipahami, pengelolaan kanal digital secara konsisten, penanganan pengaduan yang jelas, koordinasi dengan unit teknis, perlindungan data, serta evaluasi yang berorientasi pada pengalaman pengguna. Pemanfaatan teknologi saja tidak menjamin pelayanan berkualitas;

E-ISSN : 2961 - 9386
P-ISSN : 2963 - 1742

keberhasilannya bergantung pada kompetensi petugas, keterpaduan informasi, etika komunikasi, dan tindak lanjut nyata dari organisasi. Oleh karena itu, institusi pelayanan publik perlu menempatkan humas sebagai mitra strategis perbaikan layanan dan menjaga agar kanal digital tetap didukung alternatif layanan bagi masyarakat yang menghadapi hambatan akses. Karena kajian ini berbasis kepustakaan, penelitian berikutnya dapat menguji kerangka tersebut melalui wawancara, survei kepuasan, atau studi kasus pada instansi tertentu.

REFERENSI

Cormann, M. (2023). *Development Co-operation Report 2023*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/f6edc3c2-en

El-Gamal, S., El Aziz, R. A., & Abouelseoud, M. F. (2021). E-Government Service Quality. *International Journal of Electronic Government Research*, *18*(1), 1–21. https://doi.org/10.4018/IJEGR.288072

Ernungtyas, N. F., & Boer, R. F. (2023). The Citizen Trust and Engagement in Indonesia Government's Social Media and Website. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, *16*(1), 1–9. https://doi.org/10.29313/mediator.v16i1.2159

Grimmelikhuijsen, S. (2023). Explaining Why the Computer Says No: Algorithmic Transparency Affects the Perceived Trustworthiness of Automated Decision-Making. *Public Administration Review*, *83*(2), 241–262. https://doi.org/10.1111/puar.13483

Jajuli, A. S. A., Salahudin, S., & Firdaus, M. (2024). E-Government Public Relations: A Systematic Literature. *Journal of Government Science (GovSci) : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *5*(2), 100–116. https://doi.org/10.54144/govsci.v5i2.74

Johansyah, O. N. P. (2024). Information Technology in Improving the Quality of Public Services: E-Government System Analysis. *PINISI Discretion Review*, *7*(2), 411–421. https://doi.org/10.26858/pdr.v7i2.63119

Macnamara, J. (2020). *Beyond Post-Communication*. Peter Lang US. https://doi.org/10.3726/b15614

Mulyana, Y., & Jamaludin, M. (2023). Effects of government electronic service quality on citizen satisfaction with integrated service delivery in urban areas. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, *10*(1), 24–33. https://doi.org/10.18488/74.v10i1.3293

Pribadi, U., Iqbal, M., Ibrahim, M. A., Juhari, & Ahdarrijal, Y. (2024). Nexus of public organization, transparency, and accountability in Indonesia's digital governance. *Journal of Public Affairs*, *24*(3), 23–31. https://doi.org/10.1002/pa.2940

Salsabila, O. L., Hastjarjo, S., & Satyawan, I. A. (2024). Government public relations strategy in the digital age: Social Media Influencer (SMI) collaboration in building community participation in Madiun Regency. *Informasi*, *54*(1), 89–104. https://doi.org/10.21831/informasi.v54i1.70577

Singh, S., Kumar, V., Paliwal, M., Verma, P., & Rajak, B. (2022). A citizen-centric approach to understand the effectiveness of e-government web portals: Empirical evidence from India. *Information Polity*, *27*(4), 539–555. https://doi.org/10.3233/IP-220001

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2022). *The Future of Digital Government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022

Wang, Q., & Guan, Z. (2023). Can Sunlight Disperse Mistrust? A Meta-Analysis of the Effect of Transparency on Citizens' Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *33*(3), 453–467. https://doi.org/10.1093/jopart/muac040

Widodo, J., & Kusnan, K. (2023). Mapping and Analyzing E-Government Sentiments in Local Governments in Indonesia. *Society*, *11*(2), 434–457. https://doi.org/10.33019/society.v11i2.558

Wukich, C. (2021). Government Social Media Engagement Strategies and Public Roles. *Public Performance & Management Review*, *44*(1), 187–215. https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1851266

Zhao, B., Cheng, S., Schiff, K. J., & Kim, Y. (2023). Digital transparency and citizen participation: Evidence from the online crowdsourcing platform of the City of Sacramento. *Government Information Quarterly*, *40*(4), 1–10. https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101868