

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI MELALUI *MEDIA RELATIONS*

Futihat Qalby De Rekha^{1(a)}, Syamsir^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}futihatqalby011@gmail.com, ^{b)}syamsirsaili@yahoo.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

25-07-2024

Diterbitkan Online:

01-09-2024

Kata Kunci:

Informasi, Masyarakat,
Pemerintah, *Media Relations*

Keywords:

Information, Society,
Government, *Media Relations*

Corresponding Author:

futihatqalby011@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v3i3.221>

PENDAHULUAN

Pelayanan informasi publik adalah pemberian informasi dari pemerintah terkait program dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat secara berkala, transparan, dan dapat dipahami oleh masyarakat. Untuk menyebarkan informasi publik kepada masyarakat diperlukan peran media pers dalam

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan informasi publik Pemerintah Kota Bukittinggi dan kerja sama Pemerintah Kota Bukittinggi dengan media pers dalam mengoptimalkan persebaran informasi publik. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi pada bagian Diskominfo Kota Bukittinggi. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa bentuk pelayanan informasi public yang digunakan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi adalah menjalin hubungan kerja sama dengan media pers yang bertujuan agar persebaran berita dapat tersebar lebih luas dan diharapkan informasi dapat tersebar secara merata kepada masyarakat. Efektivitas dan pemanfaatan *media relations* sangat penting bagi persebaran informasi kepada masyarakat sehingga pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan informasi dari pemerintah dapat terpenuhi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pemanfaatan dan efektivitas media pers dalam membantu pemerintah menyebarkan informasi terkait program Pemerintah Kota Bukittinggi.

ABSTRACT

This research aims to determine the form of public information services of the Bukittinggi City Government and the cooperation between the Bukittinggi City Government and the press media in optimizing the dissemination of public information. The location of this research is the Bukittinggi City Regional Secretariat Office in the Bukittinggi City Diskominfo section. Data collection used in this research was done through observation, interviews, and documentation. The results show that the form of public information service used by the Bukittinggi City Government is to establish cooperative relationships with the press media to spread the news more widely, and it is hoped that information can be distributed evenly to the public. The effectiveness and utilization of media relations are significant for disseminating information to the public so that the public's right to obtain information from the government can be fulfilled. This research concludes with the use and effectiveness of press media in helping the government disseminate information related to Bukittinggi City Government programs.

penyelenggaraannya. Pemerintah Kota Bukittinggi melalui Diskominfo Kota Bukittinggi selaku *public relations* bekerja sama dengan media pers (*media relations*) dalam pelayanan informasi publik yang ditujukan untuk memenuhi kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan

publik dan memenuhi hak masyarakat dalam penerimaan informasi publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan hak dasar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Pemerintah sebagai pelayan publik berkewajiban untuk memberikan informasi kepada masyarakat secara berkala. Komunikasi yang dijalankan hendaknya dapat membentuk komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga masyarakat juga dapat berperan sebagai pemberi informasi. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan peningkatan pelayanan publik harus melibatkan partisipasi masyarakat, terutama dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Frank Jefkins (Pujowati, 2018) menjelaskan *media relations* adalah usaha untuk mencapai publikasi atau penyiaran yang maksimum atas suatu pesan atau informasi humas dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagus khalayak dari organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Media pers digunakan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait program dan kebijakan pemerintah. Selain sebagai perantara komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, *media relations* sudah menjadi program wajib bagi Diskominfo Kota Bukittinggi dalam tugas pokok fungsi Diskominfo yaitu *media relations* dan *media handling*.

Pemanfaatan *media relations* bagi Pemerintah Kota Bukittinggi menciptakan pelayanan informasi publik yang berjalan optimal karena semua informasi terkait program pemerintah dapat diketahui oleh masyarakat melalui informasi yang disebar oleh media pers. Informasi yang tersebar melalui media memiliki tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi sehingga masyarakat tetap mendapatkan informasi secara berkala walaupun tidak terlibat langsung pada pelaksanaannya. Media-media yang bekerja sama dengan Pemerintah Kota Bukittinggi adalah media resmi seperti media online, media cetak, dan media elektronik yang

sudah terdaftar pada dewan pers sehingga memiliki legalitas yang kuat.

Peran Diskominfo Kota Bukittinggi sebagai *public relations* Pemerintah Kota Bukittinggi dalam pelayanan informasi publik sangat penting. Hubungan yang terjalin dengan media dapat membentuk simbiosis mutualisme karena media pers dapat menjalankan kewajibannya dalam meliput hingga merilis berita dan pemerintah pun terbantu karena informasi tentang program pemerintah dapat diketahui oleh masyarakat. Informasi publik yang diperoleh masyarakat melalui media dapat menjadi jembatan komunikasi publik antara pemerintah dengan masyarakat. Masyarakat yang mengetahui program yang sedang dijalankannya oleh pemerintah secara transparan dapat membentuk opini positif oleh masyarakat dan menciptakan citra yang positif bagi Pemerintah Kota Bukittinggi. Hal ini didukung dengan pernyataan Ruslan (2014) yang menjelaskan bahwa *public relations* bisa berperan sebagai penasihat ahli. Seorang praktisi pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

Mengacu pada Surat Keputusan Kerja Sama Pemerintah Kota Bukittinggi dengan Media Pers Tahun 2024, untuk memberikan pelayanan informasi Pemerintah Kota Bukittinggi bekerja sama dengan 72 media pers yang terdiri dari 55 media online, 15 media cetak, dan 2 media elektronik. Hal ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi untuk dapat menyebarkan berita secepat-gencarnya kepada masyarakat sehingga tidak membentuk berbagai opini dari masyarakat terkait program Pemerintah Kota Bukittinggi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2013) analisis data kualitatif bersifat induktif, ialah sebuah analisis yang berasal dari data yang didapatkan dan selanjutnya dikembangkan menjadi sebuah hipotesis. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi pada bagian Diskominfo Kota Bukittinggi. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Untuk menguji keabsahan data peneliti

menggunakan triangulasi teknik. Tahapan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Pelayanan Informasi Publik yang Diterapkan Pemerintah Kota Bukittinggi

Pelayanan informasi publik yang digunakan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat adalah dengan menyebarluaskan informasi melalui media online, media cetak dan media elektronik, maka dari itu Pemerintah Kota Bukittinggi menjalin hubungan kerja sama dengan media pers sebagai penunjang penyebaran informasi publik. Selain memanfaatkan media pers, Pemerintah Kota Bukittinggi juga bekerja sama dengan semua SKPD Kota Bukittinggi untuk dapat menyebarluaskan berita terkait program pemerintah baik melalui media sosial ataupun secara langsung kepada masyarakat.

Semua informasi dan berita terkait program dan kebijakan Pemerintah Kota Bukittinggi disajikan pada media resmi yang telah menjalin kontrak kerja dengan Pemerintah Kota Bukittinggi. Media-media yang bekerja sama dengan Pemerintah Kota Bukittinggi adalah media yang sudah terdaftar pada dewan pers dan memiliki legalitas yang kuat sehingga informasi yang disajikan adalah informasi yang akurat dan dapat di uji kebenarannya.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam pelayanan informasi publik pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat memberikan informasi kepada masyarakat dan masyarakat berhak untuk menerima semua informasi dan berita terkait program pemerintah, maka dari itu Pemerintah Kota Bukittinggi berkewajiban untuk memberikan informasi kepada masyarakat secara berkala dan memberikan informasi segenap-gencarnya agar masyarakat mengetahui apa saja program yang sedang dijalankan pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian untuk merealisasikannya Pemerintah Kota Bukittinggi bekerja sama media-media pers dan mengerahkan semua SKPD Kota Bukittinggi.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik harus menyediakan layanan pengelola pengaduan untuk masyarakat dalam rangka mengoptimalkan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian Pemerintah Kota Bukittinggi melalui Diskominfo Kota Bukittinggi membuat sebuah aplikasi bernama Lapor SP4N. Aplikasi ini digunakan untuk menerima semua pengaduan masyarakat terkait program pemerintah. Pemerintah Kota Bukittinggi juga membuka ruang bagi masyarakat untuk memberi saran, kritikan, hingga sumber informasi melalui akun media sosial Pemerintah Kota Bukittinggi dan akun media sosial Diskominfo Kota Bukittinggi.

Efektivitas *Media Relations* dalam Menyebarkan Informasi Publik Pemerintah Kota Bukittinggi kepada Masyarakat

Informasi yang tersedia melalui media harus dapat mempengaruhi sudut pandang masyarakat. Berita yang tersebar melalui media massa memiliki peran yang besar dalam pembentukan pengetahuan pada masyarakat. Menurut Zenti, Kuswanti dan Maryam (2023) menyatakan pengetahuan tentang sesuatu tidak hanya dicari melalui media sosial tetapi harus dapat ditemukan dalam media yang terjamin kredibilitasnya.

Sebagian besar berita tersebar melalui media massa seperti media online, media cetak, dan media elektronik. Seperti yang kita ketahui media online memiliki tingkat efisiensi yang lebih tinggi dibanding media lain dalam percepatan penyebaran berita. Berdasarkan hasil penelitian media yang paling banyak bekerja sama dengan Pemerintah Kota Bukittinggi adalah media online. Hal ini menunjukkan bahwa media ini memiliki tingkat keefektivitasan lebih tinggi dibanding media lain.

Walaupun media online lebih efisien dibanding media lain, media cetak dan media elektronik memiliki keunggulan tersendiri. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Pelaksana Kominfo (Analisis Berita) Taufik Hidayat, menjelaskan bahwa informasi yang tersedia melalui media cetak dan media elektronik memiliki tingkat keabsahaan data yang lebih tinggi dibanding media online. Apabila terdapat informasi keliru pada media tersebut, maka media tersebut memerlukan proses pengeditan yang panjang karena media ini mengeluarkan informasi melalui fisik dan video kegiatan, berbeda dengan informasi yang tersaji melalui media online hanya memerlukan proses pengeditan singkat karena sebagian besar media online hanya menyajikan berita melalui tulisan dan foto kegiatan tanpa

memiliki bukti fisik lainnya. Informasi dan berita yang disajikan pada media cetak dan media elektronik lebih akurat dibanding media online karena memiliki bukti fisik dan tampilan bukti kegiatan melalui video. Media cetak dan media elektronik tidak memerlukan jaringan internet dalam penggunaannya sehingga masyarakat tetap bisa mendapatkan informasi walaupun tidak terhubung pada internet, namun semua media tersebut memiliki eksistensinya masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian informasi yang disajikan pada media online, media cetak dan media elektronik resmi yang telah terdaftar dewan pers adalah berita yang memiliki tingkat validitas yang kuat sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Berita-berita yang disajikan adalah berita yang sudah melewati SOP (Standar Operasional Prosedur) dan memiliki kode etik. Dengan bukti fisik yang dimiliki, informasi yang keliru akan sulit ditarik kembali dari masyarakat, berbeda dengan media online yang hanya memerlukan proses pengeditan singkat jika terjadi sebuah kesalahan dalam penyampaian berita.

Pemanfaatan *Media Relations* oleh Pemerintah Kota Bukittinggi untuk Memberikan Informasi Publik kepada Masyarakat

Media relations penting bagi sebuah organisasi karena dapat membantu penyebaran informasi publik. Menurut Aisyiah Indah Permata, dkk (2023) *media relations* memiliki peran untuk membangun organisasi dalam mengomunikasikan pesan, memperkuat citra positif, menjelaskan kebijakan atau peristiwa penting, serta merespon krisis yang mungkin terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Statistik, Riri Alhadilla, S., M.Ikom, menjelaskan bahwa menjalin hubungan yang harmonis dengan media pers dapat membentuk citra positif pemerintah. Apabila ada sebuah pemberitaan negatif tentang pemerintah maka media pers dapat membantu pemerintah dengan memberikan informasi berdasarkan sudut pandang pemerintah sehingga masyarakat mendapatkan informasi dari dua sudut pandang yang berbeda dan masyarakat bisa menilai dari pendapat tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian tujuan Diskominfo menjalin hubungan kerja sama dengan media pers adalah untuk

keberlangsungan pelayanan publik. Melalui media-media yang ada dapat menjadi jembatan komunikasi publik antara pemerintah dengan masyarakat karena sumber informasi, masukan, dan saran yang diberikan oleh masyarakat tetap membutuhkan media untuk dapat menghubungkannya. Selain sebagai sarana komunikasi publik dengan masyarakat, Diskominfo juga memanfaatkan *media relations* untuk menyebarkan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat karena media memiliki koneksi yang luas dan banyak.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Statistik, Informasi, dan Komunikasi Publik Kota Bukittinggi, Ramon Arisa Putra, SE, menjelaskan bahwa untuk dapat membangun hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat maka tetap diperlukan peran media sebagai perantaranya. Masyarakat bisa berperan sebagai pemberi informasi atau memberikan keluhan kepada Pemerintah Kota Bukittinggi menggunakan media dan dengan media efisiensi dalam pemberian informasi dapat dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian, melalui kerja sama Pemerintah Kota Bukittinggi dengan media pers dapat menjadi jembatan komunikasi publik antara pemerintah dengan masyarakat. Informasi yang tersebar kepada masyarakat dapat memberikan komentar yang nantinya bisa direspon pemerintah baik secara tertulis maupun tindakan. Hal ini dapat membentuk komunikasi dua arah karena informasi tidak hanya bersumber dari pemerintah saja tetapi masyarakat juga bisa memberikan informasi kepada pemerintah

Strategi yang Dilakukan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi Melalui Diskominfo Kota Bukittinggi dalam Mengatasi Kendala Pelayanan Informasi Publik

Dalam proses pelayanan informasi publik tentu didapati kendala. Untuk mengatasi kendala tersebut dibutuhkan strategi dalam penyelesaiannya. Menurut Nanang dkk (2023) strategi diartikan sebagai alat, rencana, atau metode yang digunakan untuk menyelesaikan tugas.

Berdasarkan hasil penelitian kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Bukittinggi terkait pelayanan informasi publik yang berasal dari masyarakat yaitu masih didapati beberapa generasi masyarakat yang belum mendapatkan informasi secara merata. Salah satu faktor penyebabnya adalah masyarakat yang

mengalami gagap teknologi dan kecenderungannya berasal dari orang-orang tua. Untuk mengatasi kendala tersebut, maka strategi dan solusi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi melalui Diskominfo yaitu tetap menjaga sarana komunikasi publik berupa media cetak seperti surat kabar karena peminat terbanyak surat kabar berasal dari kalangan orang-orang tua. Mereka tetap bisa mendapatkan informasi tanpa harus menggunakan gadget sehingga dapat memperoleh informasi dan berita melalui surat kabar.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Statistik, Informasi, dan Komunikasi Publik Kota Bukittinggi, Ramon Arisa Putra, SE, menjelaskan bahwa kendala lainnya juga dapat terjadi pada media. Media yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik dapat mempengaruhi kelancaran dalam pelayanan informasi publik. Berdasarkan hasil penelitian informasi publik yang didapatkan oleh media tidak sesuai dengan standar penyiaran berita dan minim informasi. Apabila informasi ini disebar maka dikhawatirkan dapat membentuk berbagai opini dari masyarakat dan dapat menurunkan citra positif Pemerintah Kota Bukittinggi. Maka dari itu Pemerintah Kota Bukittinggi melalui Diskominfo mengambil tindakan dengan melakukan pemutusan kontrak kerja sama media terkait guna memberikan kesempatan bagi media lain yang sesuai standar untuk dapat mencari, mengumpulkan, hingga menyebarkan informasi yang akurat guna memberikan informasi yang benar mudah dipahami dan meminimalkan opini-opini yang terjadi akibat informasi yang disebar.

Kendala yang terjadi dalam pelayanan informasi publik lainnya yaitu berasal dari internal Pemerintah Kota Bukittinggi terkait anggaran yang tersedia. Semakin banyak media yang bekerja sama dengan Pemerintah Kota Bukittinggi maka semakin banyak juga anggaran yang dibutuhkan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Statistik, Informasi, dan Komunikasi Publik Kota Bukittinggi, Ramon Arisa Putra, SE, menjelaskan bahwa strategi yang dilakukan oleh Diskominfo sebagai *public relations* Pemerintah Kota Bukittinggi yaitu dengan melakukan negosiasi dengan media-media terkait jumlah anggaran yang tersedia. Apabila kedua belah pihak setuju maka hubungan kerja sama akan disahkan dan proses pelayanan

informasi publik tetap dapat berjalan dengan lancar.

PENUTUP

Pelayanan informasi publik Pemerintah Kota Bukittinggi sudah berjalan dengan baik, dibuktikan dengan informasi yang tersebar luas melalui media pers, seluruh SKPD Kota Bukittinggi hingga penggunaan videotron. Media yang bekerja sama dengan Pemerintah Kota Bukittinggi adalah media resmi sehingga masyarakat tidak perlu khawatir tentang kebenaran berita tersebut. Pemerintah Kota Bukittinggi menciptakan komunikasi dua arah dengan masyarakat sehingga masyarakat juga memiliki peran dalam pemberian informasi dan sumber informasi bagi Pemerintah Kota Bukittinggi.

Pemanfaatan dan efektivitas media sebagai sarana pemberi dan penerima informasi publik dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat, dan hubungan pemerintah dengan media pers. Penyebarluasan informasi melalui media menjadikan pemenuhan hak masyarakat dapat terpenuhi karena masyarakat berhak untuk menerima segala informasi tentang program pemerintah dan Pemerintah Kota Bukittinggi selaku pelayan publik juga dapat melaksanakan kewajibannya secara optimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Kendala yang terjadi pada proses pelayanan informasi publik Pemerintah Kota Bukittinggi seperti kendala dari beberapa masyarakat yang masih mengalami gagap teknologi, media yang belum menjalankan tugas sesuai dengan perjanjian kerja sama, dan anggaran Pemerintah Kota Bukittinggi untuk *media relations* sudah teraktasi dengan cukup optimal. Dengan penyelesaian yang sudah teratasi stabilitas pelayanan informasi publik pada Pemerintah Kota Bukittinggi dapat berjalan dengan lancar.

Saran penulis untuk Pemerintah Kota Bukittinggi adalah sebaiknya Pemerintah Kota Bukittinggi lebih sering melakukan sosialisasi atau bimtek secara langsung kepada masyarakat sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat terjalin harmonis secara langsung dan memberikan bukti nyata kepada masyarakat terkait program pemerintah yang sedang dan akan dilaksanakan.

Saran penulis untuk masyarakat Kota Bukittinggi adalah Sebaiknya masyarakat diharapkan bisa lebih gencar dalam mencari informasi publik dan menelaah terlebih dahulu

berita atau informasi yang didapatkan untuk menghindari informasi hoaks yang tidak disampaikan oleh media resmi yang bekerja sama dengan Pemerintah Kota Bukittinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Multi, Suci Wahyuni, Usman Usman, and Arina Fransiska. (2019). Fungsi Humas dalam Menjalin Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi." *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*.
- Kartika, Sri, Abdi Abdi, and Nasrulhaq Nasrulhaq. (2023). Strategi Kehumasan dalam Pelayanan Informasi Publik di Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara. Kolaborasi: *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 72-85.
- Kurniawan, A. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komunikasi Internal. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(1), 1-10
- Pangaribuan, Olivia Christine, and Irwansyah Irwansyah. (2019). Media Cetak Indonesia di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Pewarta Indonesia*, 1(2).
- Permata, Aisyiah Indah, Sholihul Abidin, and Renita Kurnia (2023). Pemanfaatan *Media Relations* PT Universal Karya Mandiri Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi (SNISTEK)*. Vol. 5.
- Pujowati, Tri, N. Dian Esti, and H. H. Nurnawati (2018). Kegiatan *Media Relations* Fvehotel Sebagai Upaya Publikasi di Media Massa. *Solidaritas: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(1).
- Ramdani, Nanang, Fauziah, N., Fuadah, R., Dkk. (2023). Definisi dan Teori Pendekatan, Strategi, dan Metode Pembelajaran. *Indonesian Journal of Elementary Education and Teaching Innovation*, 2(1), 20-31.
- Rijali, Ahmad. (2018). Analisis Data Kualitatif. Alhadharah: *Jurnal Ilmu Dakwah*, 17.33, 81-95.
- Rizky, Afdal, Elva Ronaning Roem, and Ernita Arif. (2022). Pemanfaatan Surat Kabar Sebagai Media Komunikasi Publik Pemerintah Kota Bukittinggi (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi). *Ensiklopedia of Journal*, 5(1), 15-24
- Ruslan. (2014). Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra. Edisi Kedua. Jakarta: *Ghalia Indonesia*
- Setiawan, A. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Isu-Isu Sosial yang Disajikan oleh Media Massa. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 16(1).
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: *Alabeta cv*.
- Zempi, C. N., Kuswanti, A., and Maryam, S. (2023). Analisis Peran Media Sosial dalam Pembentukan Pengetahuan Politik Masyarakat. Ekspresi Dan Persepsi: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Maksimal.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.