

ANALISIS PRAKTIK *GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS* KABUPATEN BANYUMAS DALAM PERSPEKTIF *EXCELLENCE THEORY*

Almira Yoshe Alodia^a, Resya Nur Intan Putri^b

^{a,b} Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Indonesia

E-mail: almira.yoshe@unsoed.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi fungsi dan peran *Government Public Relations* (GPR) Pemerintah Kabupaten Banyumas menggunakan perspektif *Excellence Theory*. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, peneliti melibatkan wawancara mendalam dengan Koordinator Komunikasi Pimpinan Sekretaris Daerah Kabupaten Banyumas, dan dua orang bagian Pranata Humas Ahli Pertama, observasi, dan analisis dokumen sebagai teknik pengumpulan data yang kemudian divalidasi dengan teknik triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Excellence* dalam praktik GPR pada Pemkab Banyumas masih belum sepenuhnya optimal. GPR Pemkab Banyumas cenderung kurang terlibat dalam manajemen strategis dan menerima arahan secara *top-down*, serta model PR yang diterapkan lebih fokus pada model satu arah informasi publik, sementara pendekatan komunikasi dua arahnya belum optimal meski tetap dilakukan. Tetapi, beberapa prinsip *Excellence* tetap terlihat pada praktik GPR seperti terbentuknya unit terpisah dari unit lainnya, sehingga tidak terjadi tumpang tindih peran dan tanggung jawab, dan aktivitas yang dilakukan tetap memperhatikan etika. Meski tidak semua prinsip *Excellence* diimplementasikan, namun GPR Pemkab Banyumas masih dapat menjalankan fungsinya sebagai penyedia informasi dan penghubung pemerintah dan publik secara optimal. Hal ini dikarenakan organisasi maupun instansi memiliki perbedaan karakteristik, konteks budaya, dan teknologi komunikasi yang memungkinkan mereka mengaplikasikan model PR yang berbeda pada saat praktiknya.

Kata Kunci: *Government Public Relations, Excellence Theory, informasi publik, model kehumasan*

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the functions and roles of *Government Public Relations* (GPR) of Banyumas Regency Government using *Excellence Theory* perspective. Using a qualitative method with a case study approach, the researcher involved in-depth interviews with the Coordinator of Lead Communication of the Regional Secretary of Banyumas Regency, and two sections of the First Expert Public Relations Officer, observation, and document analysis as data collection techniques which were then validated by data triangulation techniques. These results show that the application of *Excellence* principles in GPR practices at the Banyumas Regency Government is still in development. GPR Banyumas Regency Government tends to be less involved in strategic management, receive top-down direction, and the PR model applied is more focused on a one-way model of public information, while the two-way communication approach is not optimal even though it is still carried out. However, some *Excellence* principles are still visible in GPR practices such as the formation of a separate unit from other units, thus avoiding overlapping roles and responsibilities, and the activities carried out still pay attention to ethics. Although not all *Excellence* principles are implemented, GPR Banyumas Regency Government can still optimally carry out its function as an information provider and liaison between the government and the public. This is because organizations and agencies have different characteristics, cultural contexts, and communication technologies that allow them to apply different PR models in practice.

Keywords: *Government Public Relations, Excellence Theory, public information, Public Relations model*

*Corresponding Author.

E-mail: almira.yoshe@unsoed.ac.id

PENDAHULUAN

Bicara tentang *public relations* (PR) atau hubungan masyarakat (humas) tidak hanya sebatas dalam ranah korporasi bisnis. Kehadiran humas dalam instansi pemerintah, atau disebut juga dengan *government public relations* (GPR) juga merupakan suatu kebutuhan yang tidak terhindarkan. GPR diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan karena tidak hanya berfungsi untuk mengomunikasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dan pencapaiannya, namun juga memainkan peran strategis untuk mengevaluasi sikap publik terhadap kebijakan pemerintah, dan memberikan respon yang cukup terhadap hal tersebut, sehingga masyarakat dapat memahami kebijakan pemerintah (Afrilia, et al., 2023; Putra, 2017).

Keterjaminan dan transparansi akan informasi publik menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi akuntabilitas dari pemerintah itu sendiri. Pengelolaan informasi yang dilakukan dengan cermat akan menjadi sumber daya yang sangat berharga bagi organisasi, termasuk instansi pemerintah. Karenanya, penting bagi GPR untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam pengelolaan informasi dan melakukan komunikasi antara organisasi dengan publiknya (Theaker, 2012).

GPR pada Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Banyumas secara struktural memiliki fungsi dan peran yang dijalankan sesuai dengan Peraturan Bupati Banyumas No 70 Tahun 2020, dimana bagian humas memiliki tugas untuk menyusun rumusan kebijakan teknis, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan laporan, serta pemantauan pelaksanaan kegiatan humas Protokol dan Publikasi Sekretariat DPRD. Artinya, sebagian fungsi dan peran GPR Pemkab Banyumas seharusnya berkaitan dengan upaya komunikasi dengan berbagai publiknya agar tercipta saling pengertian yang pada akhirnya mendukung terciptanya rumusan kebijakan yang dapat dipahami publik. Namun, berdasarkan pengamatan awal peneliti, peran GPR Pemerintah Kabupaten Banyumas didominasi dengan penyediaan informasi publik yang dilakukan melalui media sosial resmi yang dimiliki Pemkab Banyumas dan media pers yang ada di Kabupaten Banyumas, khususnya di Instagram dan YouTube. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan praktik GPR yang cenderung bersifat statis dan kurang kreatif (Nugraha et al, 2014).

Humas tidak hanya terbatas terhadap tanggung jawab pada keterjaminan informasi saja, melainkan bagaimana mereka bisa menumbuhkan hubungan baik antara organisasi

dan publiknya (Soemirat & Ardianto, 2016). Proses komunikasi dibutuhkan untuk memahami apa yang menjadi penting dan menjadi kebutuhan dari publik (Widjanarko & Ayu 2024). Karenanya, instansi pemerintah perlu menyeimbangkan kebutuhan organisasi dengan harapan masyarakat dan *stakeholder* dengan memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi atau *goodwill*, dan mendorong partisipasi (Yang & Taylor, 2015). Meski demikian, bukan berarti praktik GPR dianggap sebagai praktik kehumasan yang kurang optimal jika dibandingkan dengan humas sektor swasta.

Excellence Theory dalam lingkup kehumasan dapat digunakan untuk melihat apakah suatu praktik humas dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah sudah berjalan secara ideal atau belum. Teori ini menjadi panduan normatif tentang bagaimana hubungan masyarakat harus dilakukan, disusun, dan diimplementasikan secara efektif, dan menggambarkan faktor-faktor yang membantu humas berkontribusi pada keunggulan organisasi secara keseluruhan (Heath, 2005). Asumsi dari teori ini adalah komunikasi yang terkelola dengan baik dapat membantu menyelaraskan tujuan organisasi dengan harapan publik yang relevan, sehingga lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi (Austin & Pinkleton, 2006). Karenanya asumsi tersebut, teori ini menekankan pada prinsip komunikasi dua arah (*two-way communication*) sebagai paradigma dominan dalam lingkup kehumasan, baik secara asimetris maupun simetris (Macnamara, 2016) sebagai salah satu prinsip *Excellence* yang harus diterapkan. Komunikasi dua arah yang seimbang dengan publik dapat membantu meningkatkan kinerja dan operasi suatu organisasi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat keberhasilan pemerintahan demokratis (Putra, 2017). Adapun beberapa prinsip *Excellence* lainnya juga menjadi standar bagaimana praktik humas di berbagai sektor dipraktikkan secara optimal.

Praktik kehumasan pada masing-masing sektor tentu memiliki perbedaan, termasuk pada praktik yang diimplementasikan pada instansi pemerintah. Penelitian sejenis tentang fungsi dan peran GPR telah dilakukan. *Pertama*, penelitian dengan judul Praktik “PR Excellent” Humas Pemerintah Daerah. Hasil yang ditemukan dari penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas GPR yang ideal dipengaruhi dari bagaimana persepsi mereka terhadap aturan yang ada, posisi humas secara struktural, dan pembagian tugas yang tidak tumpang tindih. Penerapan fungsi dan peran yang dikategorikan ideal ini dilihat dari implementasi

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) No. 14/2016 pada Humas Pemda. Posisi humas secara struktural ternyata menjadi salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam melihat seberapa optimal praktik GPR yang dilakukan. Meski berhasil memotret praktik GPR yang dilaksanakan secara ideal dan optimal berdasarkan posisi dan peran humas, namun penelitian ini tidak membahas praktik ideal humas dari segi prinsip komunikasi yang diterapkan. Pendekatan komunikasi yang digunakan dalam praktik kehumasan pada dasarnya dapat memfasilitasi tercapainya tugas-tugas humas yang sesuai dengan perannya, misalnya memelihara hubungan dengan *stakeholder* atau mempertahankan citra dan reputasi. Kesimpulannya adalah humas Pemerintah Daerah (Pemda) dapat dikatakan telah mengimplementasikan fungsi dan perannya dengan baik dengan menerapkan prinsip-prinsip yang ada di dalam *Excellence Theory* (Ajianto et al. 2018).

Kedua, penelitian dengan judul “Hoax management of presidential staff office: An example of government public relations strategies”. Penelitian ini berfokus pada bagaimana GPR pada Pemerintah Republik Indonesia mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemennya dalam mengelola hoaks. Hasil menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan GPR Pemerintah pusat dalam memerangi hoaks adalah mengidentifikasi isu terlebih dahulu dengan melakukan riset melalui komunikasi dua arah sesuai dengan *Excellence Theory*, kemudian merencanakan program yang tepat untuk menyelesaikan isu tersebut, melakukan aksi dan komunikasi, dan terakhir melakukan evaluasi. Penelitian ini menggunakan *Excellence Theory* untuk membuat upaya komunikasi strategis, namun penelitian ini belum berhasil memberikan gambaran bagaimana peran GPR tersebut dapat dikatakan ideal dan optimal dalam praktiknya (Saidah & Rusfian, 2020).

Ketiga, Penelitian dengan judul “Professional Government Public Relations In Indonesia”. Penelitian ini juga membahas mengenai praktik GPR di Indonesia secara umum. Temuan yang didapatkan, praktik GPR di Indonesia cenderung menerapkan pendekatan simetris dalam komunikasi dengan publiknya. Namun dalam penelitiannya tidak dijabarkan secara jelas aktivitas apa yang dapat dikategorikan sebagai pendekatan komunikasi simetris. Kenyataannya, praktik GPR dalam instansi pemerintah di Indonesia masih banyak yang belum optimal dalam

mengimplementasikan pendekatan komunikasi simetris (Sugiyanto et al, 2016).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tadi, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang fungsi dan peran GPR melalui penerapan prinsip-prinsip dalam *Excellence Theory*. Penelitian ini akan dilakukan terhadap Pemerintah Kabupaten Banyumas guna mengetahui sejauh mana fungsi tersebut dijalankan secara optimal. Prinsip-prinsip yang akan dilihat tidak hanya terbatas pada posisi humas secara struktural serta peran dan fungsinya di dalam lingkup instansi pemerintah, namun juga bagaimana pendekatan komunikasi yang diterapkan juga turut mendukung optimalisasi fungsi GPR di dalam Pemkab Banyumas ini.

Penelitian ini juga memiliki urgensi mengingat pentingnya peran GPR dalam mendukung *good governance* di tingkat lokal, yang seringkali diabaikan dalam kajian sebelumnya. Dengan memahami konteks spesifik Banyumas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih relevan dan aplikatif bagi pengembangan praktik GPR di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pada metode ini, penelitian dilakukan pada objek yang alamiah, yang berkembang apa adanya dan kehadiran peneliti tidak memberikan pengaruh terhadap dinamika pada objek tersebut (Sugiyono, 2016). Penelitian ini menjadikan bagian kehumasan pada Pemerintah Kabupaten Banyumas sebagai subjek, sementara objeknya berupa fungsi GPR dalam lingkup institusi pemerintah tersebut yang dianalisis menggunakan perspektif *Excellence Theory* dalam PR.

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara mendalam, observasi, dan pengumpulan informasi berdasarkan dokumen yang berkaitan dengan konteks penelitian yang dilakukan. Peneliti melakukan observasi langsung pada media sosial yang dimiliki GPR Pemkab Banyumas berupa Instagram, YouTube, dan situs web. Pada proses pengamatan, peneliti menganalisa beragam informasi dan bentuk kontennya yang dipublikasikan di media sosial tersebut,. Wawancara dilakukan dengan Koordinator Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas, bagian Pranata Humas Ahli Pertama, dan beberapa staf GPR Pemkab Banyumas lainnya. Informan tersebut dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang

memungkinkan peneliti memilih informan kunci yang memiliki sangkut paut erat dengan objek penelitian (Narbuko dan Achmadi, 2012). Untuk mendukung kelengkapan data, peneliti juga melakukan analisis terhadap beberapa dokumen, seperti dokumen Peraturan Bupati Banyumas No 70 Tahun 2020, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas Dan Angka Kreditnya, juga beberapa dokumentasi informasi yang telah dipublikasikan pada media massa maupun online terkait kegiatan GPR Pemkab Banyumas.

Untuk mendapatkan validitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi data, yang merupakan sebuah pendekatan analisa data dengan mensintesa data dari berbagai sumber guna memperkuat tafsir dari data-data yang didapatkan (Susanto et al., 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Model PR dalam Praktik Humas Pemkab Banyumas

1. Model Informasi Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas Dan Angka Kreditnya, pranata humas dalam lingkup instansi pemerintah daerah memiliki tugas, tanggung jawab, dan kewenangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan informasi dan kehumasan, dimana di dalamnya mencakup beberapa hal, yakni aspek perencanaan, pelayanan informasi, pelaksanaan hubungan internal dan eksternal, audit komunikasi kehumasan, dan pengembangan pelayanan informasi dan kehumasan. Tentunya, Permen PAN-RB ini menjadi salah satu pedoman yang dipegang erat oleh seorang praktisi GPR pada lingkup daerah maupun pusat.

Peraturan tersebut sejalan dengan peran dan definisi dari (Smith, 2005) dan (Wilcox et al. 2015) bahwa PR atau humas merupakan sebuah fungsi manajemen yang fokus pada pola interaksi jangka panjang antara organisasi maupun instansi dan berbagai macam publiknya, yang tujuannya adalah untuk membangun saling pengertian, dukungan, dan mengembangkan hubungan yang sudah terbentuk. Jadi, jelas bahwa peran humas tidak hanya tentang bagaimana mereka membuat dan mempublikasikan informasi, tetapi juga membangun dan menjaga hubungan dengan para pemegang kepentingan melalui informasi-informasi tersebut. Karenanya, humas juga memiliki fungsi manajemen yang mencakup

perencanaan, pengukuran, pelaksanaan, hingga evaluasi hasil.

Berangkat dari definisi dan peraturan tersebut, seorang praktisi kehumasan harus dapat mencapai standar-standar tertentu agar dapat dianggap efektif. Dalam lingkup humas, *Excellent Theory* dianggap sebagai teori normatif yang digunakan sebagai ukuran standar humas yang efektif karena di dalam teori tersebut terdapat beberapa prinsip penting yang sebaiknya dilakukan bagi seorang praktisi PR agar dapat berfungsi secara ideal dan optimal dalam lingkup suatu organisasi (Kriyantono, 2015). Dalam arti lain, suatu organisasi maupun instansi pemerintah harus berperilaku sesuai dengan cara yang dapat diterima secara sosial dengan cara memindai lingkungan mereka untuk mengidentifikasi publik yang terpengaruh oleh keputusan dan kebijakan organisasi yang potensial atau mereka yang menginginkan organisasi membuat keputusan dan kebijakan yang menguntungkan mereka (Godam et al., 2019).

Salah satu komponen penting dalam teori ini adalah penerapan model PR oleh suatu organisasi maupun instansi pemerintah (Heath, 2005). Model PR yang dicetuskan oleh Grunig & Hunt pada tahun 1984 ini mencakup model *press agency* yang diimplementasikan melalui publisitas, model informasi publik yang berupa diseminasi informasi, model komunikasi asimetris dua arah yang mencakup persuasi saintifik, dan model komunikasi simetris dua arah yang menghasilkan hubungan yang saling pengertian antara organisasi/instansi pemerintah dengan publiknya. Namun dari keempat model tersebut, teori ini menganggap bahwa prinsip komunikasi dua arah, baik secara simetris maupun asimetris, adalah prinsip paling ideal yang harus diterapkan PR dalam praktiknya, sebab prinsip atau model tersebut dapat mendorong terciptanya dialog yang setara antara organisasi atau instansi pemerintah dan publiknya, dan pada akhirnya dapat membangun pengertian bersama.

Berdasarkan hasil penelitian, GPR Pemkab Banyumas menerapkan model komunikasi satu arah berupa informasi publik dan juga komunikasi dua arah. Model informasi publik dilakukan melalui diseminasi informasi. Tujuan model ini adalah untuk menginformasikan publik dan menyediakan informasi yang positif, akurat, dan kredibel untuk menonjolkan citra dan filosofi organisasi di kalangan publik (Kuhar & Cerepinko, 2024). Hal ini tentunya selaras dengan misi organisasi atau instansi Pemkab Banyumas untuk mengomunikasikan kebenaran

akan segala tindakan yang dilakukan, tanpa memanipulasi informasi yang mereka bagikan (Graham & Avery, 2013). Menurut hasil wawancara dengan Koordinator Bagian Sekretaris Daerah, Setiap informasi yang disampaikan oleh GPR Pemerintah Kabupaten Banyumas harus memperhatikan aspek transparansi, kredibilitas, akuntabilitas, serta harus sesuai dengan prinsip komunikasi publik yang bertanggung jawab. Jadi, dari data tersebut menunjukkan bahwa informasi apapun yang disampaikan kepada publik harus memperhatikan akurasi meskipun pada saat prosesnya, GPR memiliki strateginya sendiri untuk mengontrol perkembangan dan peredaran informasi agar tidak mencederai citra dan reputasi instansi pemerintah.

Hasil wawancara dan observasi selanjutnya menunjukkan bentuk penyediaan informasi publik yang dilakukan oleh GPR Pemkab Banyumas adalah dokumentasi dan publikasi berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pimpinan, dalam konteks ini adalah bupati dan wakil bupati. Pelaksanaan kegiatan ini mengacu pada Peraturan Bupati No. 84 Tahun 2021, GPR dalam lingkup Pemkab Banyumas masuk dalam bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokompim), atau lebih tepatnya pada Sub Koordinator Dokumentasi Pimpinan. Dokumentasi dan publikasi giat pimpinan direalisasikan melalui penulisan *press release* dan berbagai informasi yang dipublikasikan melalui akun Instagram resmi milik humas pemkab, akun YouTube, dan juga situs web resmi. Dari data yang didapatkan melalui observasi, peneliti menemukan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik dibalut dalam konten digital berupa foto-foto atau video *reels*. Selain itu, ada juga pembuatan video liputan yang lebih komprehensif tentang giat pimpinan tersebut yang diunggah pada akun YouTube resmi humas pemkab Banyumas. Konten-konten yang diunggah pada media sosial humas Pemkab Banyumas tersebut memuat informasi terkait berbagai giat pimpinan seperti rapat koordinasi, sosialisasi, rapat kunjungan kerja, informasi seputar program kerja pemerintah daerah, kebijakan baru, dan pencapaian pembangunan. Aktivitas penyediaan informasi yang dilakukan humas Pemkab Banyumas ini sesuai dengan fakta dasar pemikiran GPR yakni masyarakat memiliki hal untuk mengetahui dan karenanya pejabat pemerintah bertanggung jawab memberi informasi atau penjelasan kepada masyarakatnya, misalnya melalui diseminasi informasi tadi (Anggrahini et al, 2008).

Penyediaan informasi tersebut menunjukkan bahwa humas tidak hanya berfungsi dalam membangun literasi masyarakat, tetapi juga sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Instagram memungkinkan penggunaannya untuk mencari beragam informasi visual. Karenanya, pemanfaatan media sosial seperti Instagram memiliki poin strategis untuk menjaga hubungan tersebut melalui informasi yang bermanfaat dan tentunya menarik (Park, 2016). Bentuk komunikasi yang terjadi melalui model informasi publik ini sudah dikemas dan disiapkan tanpa melalui penelitian formal mengenai sikap dan perilaku publik yang berkaitan dengan kebutuhan mereka mengenai pesan yang disampaikan (Mukhtar et al., 2018). Jadi, praktisi humas Pemkab Banyumas dalam hal ini fokus pada pembuatan dan penyediaan informasi yang beragam guna meningkatkan dan mempromosikan partisipasi masyarakat dan mendapatkan transparansi meski terkadang informasi yang disampaikan mungkin tidak terlalu dibutuhkan (Graham et al., 2015),.

Penyediaan informasi publik melalui media sosial menunjukkan komitmen bahwa praktisi humas Pemkab Banyumas sudah mengadaptasi perkembangan zaman dan teknologi dengan mengimplementasikan *digital government* (Haryanti & Rusfian, 2018). Seorang humas dapat menjadikan media sosial sebagai media untuk memberikan pengaruh kepada publiknya dan mengombinasikannya dengan kemampuan 'mendongeng' yang dimilikinya untuk mengatur alur informasi yang dipublikasikan dan mengelola isu secara efektif (Sugiyanto et al. 2016).

2. Model Komunikasi Dua Arah

Melalui Instagram, GPR juga menjalankan peran sebagai mediator dengan memanfaatkan fitur interaktif, seperti kolom komentar, unggahan *story*, atau *direct message*. Ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk berkomunikasi dengan pemerintah, meskipun sifatnya masih terbatas. Menurut pengakuan kedua informan, proses komunikasi dari GPR kepada publiknya penting dilakukan untuk menjamin ketersediaan informasi bagi publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Implementasi komunikasi eksternal yang dilakukan GPR Pemkab Banyumas juga terbentuk melalui penyediaan layanan Lapak Aduan pada situs resmi GPR Pemkab Banyumas. Dengan cara ini, GPR berupaya memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi,

keluhan, maupun inspirasinya secara langsung kepada Pemkab Banyumas.

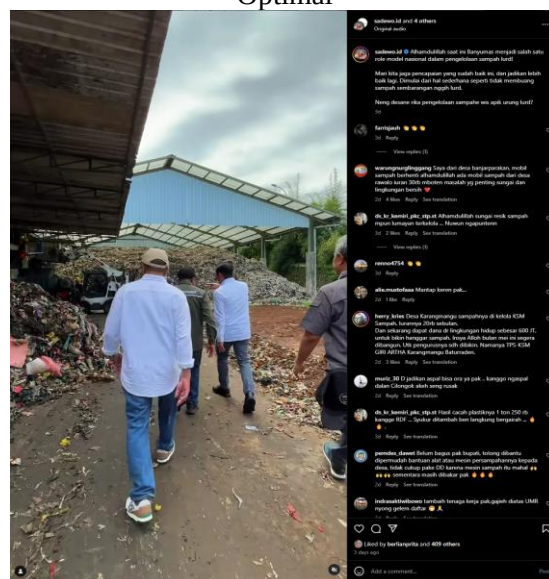
Namun pengelolaan informasi yang berkaitan dengan aduan masyarakat tidak dapat ditindaklanjuti oleh pihak GPR, sehingga informasi yang masuk hanya akan diteruskan kepada dinas terkait untuk mendapatkan tindak lanjut. Hal tersebut dikarenakan informasi yang sifatnya luas dan menyeluruh seperti kebijakan, capaian pemerintah, informasi mengenai Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta mengenai Kabupaten Banyumas secara menyeluruh menjadi tugas dan tanggung jawab dari Diskominfo Kabupaten Banyumas, sehingga humas Pemkab Banyumas tidak memiliki wewenang langsung untuk menangani berbagai permasalahan yang mungkin muncul, sebab fungsi dan tugas pokok GPR Pemkab Banyumas adalah mengelola segala hal dan informasi yang kaitannya erat dengan pimpinan saja. Artinya, meskipun terjadi interaksi secara dua arah antara pihak Pemkab Banyumas dengan masyarakatnya melalui media-media tersebut, proses dialogis belum terbentuk secara maksimal, sebab interaksi yang terjadi belum dapat mengaktifasi proses saling pengertian. Menurutnya, luaran dari dialog seharusnya berupa saling pengertian antara pihak-pihak yang saling berkaitan, sementara komunikasi yang terjadi pada media sosial tadi hanya sebatas penyampaian informasi saja (Van Ruler, 2015).

Meski peran sebagai mediator dan aktivitas komunikasinya masih terbatas karena lingkup tugas yang juga lebih sempit, maka model PR yang ada dapat dilihat sebagai langkah menuju komunikasi dua arah asimetris, di mana ada upaya memahami kebutuhan masyarakat meski masih fokus pada penyampaian narasi yang menguntungkan pemerintah. Karakteristik media sosial yang dialogis dan terbuka ternyata dapat mengurangi hambatan komunikasi yang sebelumnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga memungkinkan pemerintah untuk dapat berkomunikasi secara lebih efisien dengan publiknya dibandingkan menggunakan media tradisional yang membutuhkan waktu dan biaya (Graham & Avery, 2013). Misalnya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, publik dapat dengan bebas dan terbuka dalam mengemukakan pandangan, kritik, dan juga saran untuk Pemkab Banyumas melalui *direct message* dan/atau kolom komentar yang ada di Instagram, YouTube, maupun media sosial GPR Pemkab Banyumas lainnya.

Meski sudah ada upaya untuk menyediakan media guna melakukan komunikasi dua arah melalui fitur-fitur media sosial tersebut, namun

pendekatan tersebut masih belum optimal. Berdasarkan pengamatan, mayoritas pengguna Instagram yang menjadi pengikut akun humas Pemkab Banyumas justru memanfaatkan kolom komentar sebagai media untuk memberikan respons sederhana terhadap beragam informasi yang dipublikasikan. Sangat jarang pengguna yang memanfaatkan kolom komentar tersebut digunakan untuk menanyakan informasi lebih lanjut misalnya tentang kegiatan tertentu. GPR Pemkab Banyumas juga tidak selalu memberikan respons.

Gambar 2. Kolom Komentar Pada Konten Instagram Belum Dimanfaatkan Untuk Komunikasi Dua Arah Dengan Publik Secara Optimal



Sumber: Instagram resmi humas Pemkab Banyumas

Informan juga menambahkan bahwa kerjasama antara GPR Pemkab Banyumas dengan media-media massa dan media online juga dilakukan sebagai salah satu bentuk komunikasi eksternal yang dilakukan seperti dengan RRI, Suara Merdeka, dan media-media lainnya menjadi salah satu cara bagaimana GPR menjamin informasi yang akurat. Selain itu, salah satu program GPR adalah melakukan kunjungan ke instansi lain dengan tujuan *benchmarking* terkait dengan masalah yang dihadapi dan solusinya. Biasanya, komunikasi dilakukan pada proses peliputan kegiatan pimpinan. GPR Pemkab Banyumas akan membuat *release* kegiatan pimpinan yang kemudian dibagikan kepada wartawan media massa setempat dan media online. Pembuatan *release* untuk media ini adalah untuk mengontrol perkembangan informasi terkait dengan instansi dan pimpinan agar tidak terlalu liar, sehingga citra pimpinan

dan instansi akan tetap terjaga. Penyediaan informasi *release* biasanya diberikan secara langsung kepada media-media massa maupun online yang tergabung dalam satu grup *WhatsApp* yang sama. Dengan cara ini, GPR Pemkab Banyumas juga bisa sekaligus bagaimana informasi tersebut dapat dimanfaatkan, waktu publikasinya, dan lain sebagainya. Upaya ini tentunya dilakukan guna melindungi citra dan reputasi instansi.

Kerja sama tentang pertukaran informasi terkait dengan aktivitas Pemkab Banyumas dengan pers yang dilakukan tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk *media relations*. Tujuan dari dilaksanakannya *media relations* adalah untuk memengaruhi atau membentuk opini publik dengan memanfaatkan informasi dan data tertentu untuk mendukung posisi maupun citra instansi atau organisasi. *Media relations* juga merupakan strategi untuk menyatukan, mengoordinasikan, mengomunikasikan, dan mensinkronisasi aktivitas media untuk mengoptimasi eksposur media tersebut (Dunan & Mudjiyanto, 2020). Jadi, aktivitas ini pada dasarnya menuntungkan kedua belah pihak dan mencerminkan model komunikasi dua arah asimetris. Dalam model ini, umpan balik dari media atau publik mungkin diterima, tetapi lebih bertujuan untuk memperbaiki strategi persuasi, bukan untuk menciptakan dialog yang setara. Instansi lebih fokus pada bagaimana menghasilkan publikasi positif dan menjaga reputasi. Dibandingkan dengan memberikan informasi secara transparan bahwa melalui *media relations*, sebuah organisasi maupun instansi pemerintah memiliki tujuan spesifik yang ingin dicapai, seperti penyampaian informasi publik, pencegahan dan penyelesaian krisis, hingga melakukan pemasaran secara kredibel (Diandra et al, 2024). Tidak hanya dengan penyediaan *release*, GPR Pemkab Banyumas juga melaksanakan *press conference*. Berdasarkan data wawancara yang didapatkan, *press conference* dilakukan untuk mempublikasikan informasi tertentu seperti acara HUT Banyumas, pemantauan harga sembako menjelang bulan Ramadhan, dan informasi penting dan mendesak lainnya, dan tentunya masih berkaitan dengan kegiatan pimpinan.

B. Perspektif *Excellence Theory* Dalam Praktik GPR Pemkab Banyumas

Dalam konteks kehumasan, *Excellence Theory* menjadi standar "*best practice*" bagaimana praktik kehumasan dapat dianggap efektif dalam suatu institusi maupun organisasi (Godam et al., 2019). *Excellence Theory* percaya bahwa praktik PR yang dianggap efektif dan ideal

ketika menerapkan model komunikasi dua arah, baik simetris maupun asimetris sebab komunikasi dua arah dapat mendukung tercapainya saling pengertian dan mendorong partisipasi praktisi humas dalam membuat keputusan manajemen dan mengelola perilaku organisasi sebagai esensi dari keberadaan humas (Nurnisya et al., 2022).

Ketika menggunakan perspektif *Excellence Theory* dalam melihat praktik humas, tidak hanya model PR yang diterapkan yang bisa digunakan sebagai standar efektivitas, tetapi juga beberapa prinsip yang ada di dalamnya. Terdapat sepuluh prinsip dasar yang menjelaskan bagaimana humas dipraktikkan secara efektif, diantaranya: 1) humas idealnya terlibat dalam manajemen strategis, 2) humas diberdayakan oleh koalisi dominan atau oleh hubungan pelaporan langsung kepada *top management*, 3) terintegrasi dalam departemen tersendiri, 4) menjalankan fungsi sebagai manajer komunikasi, tidak hanya sebagai teknisi komunikasi, 5) menerapkan model simetris dua arah dalam komunikasi eksternal, 6) komunikasi internal juga menerapkan model dua arah simetris, 7) fungsi humas dijalankan berdasarkan pengetahuan, 8) memiliki keragaman peran dalam menjalankan fungsi, 9) memiliki konteks organisasi untuk mencapai keunggulan, dan 10) memiliki fungsi manajemen yang terpisah dari fungsi-fungsi lainnya (Bashir, 2019; Kriyantono, 2015; Smith, 2005).

Data menunjukkan bahwa praktik GPR Pemkab Banyumas menerapkan prinsip-prinsip *Excellence* yang relatif rendah. Poin pertama, keterlibatan dalam GPR dalam manajemen strategis tidak terlalu terlihat dalam praktik GPR Pemkab Banyumas. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa GPR memiliki tugas dan fungsi sebagai perangkai naskah pidato dan sambutan bagi pimpinan sebagai bentuk pelaksanaan komunikasi publik. Informasi yang akan disampaikan oleh pimpinan harus sesuai dengan fakta, berimbang, dan tentunya tidak merusak reputasi instansi. Informan menambahkan, naskah pidato atau sambutan perlu dirancang sedemikian rupa, mulai dari struktur, kalimat, dan topik yang harus disampaikan, sebab naskah pidato atau sambutan bukan hanya sebatas teks, namun juga merupakan cerminan identitas, nilai, serta marwah dari pimpinan. Meski demikian, tugas ini kurang melibatkan proses perencanaan strategis, termasuk kurang melibatkan proses riset dan evaluasi. Praktisi GPR cenderung membuat naskah pidato atau sambutan berdasarkan asas kepantasan dan aturan, bukan berdasarkan sikap dan perilaku publik yang diterima.

Selain itu, karena komunikasi yang dilakukan oleh GPR Pemkab Banyumas cenderung didominasi dengan pendekatan satu arah, maka tugas yang menjadi prioritas adalah penyampaian informasi kebijakan dan program pemerintah kepada publik. Namun, proses produksi konten yang dilakukan juga tidak terlalu membutuhkan proses perencanaan strategis sebab penyusunan informasi, bentuk konten, dan waktu publikasi semua dilakukan berdasarkan persetujuan dari pimpinan.

GPR Pemkab Banyumas tidak memiliki wewenang secara strategis dalam penyediaan informasi publik. Hal sesuai dengan penjelasan bahwa GPR tidak diberikan kebebasan untuk membuat kebijakan strategis seperti dalam konteks perusahaan. Kebijakan yang bisa ditentukan oleh praktisi humas pemerintah terbatas hanya pada pemilihan media dan *speaker*-nya untuk mendiseminasikan informasi yang ada (Nurnisya et al. 2022). Bahkan untuk mempublikasikan informasi di media-media yang mereka miliki saja membutuhkan persetujuan langsung dari pimpinan. Pandangan ini sesuai dengan fakta di lapangan yang didapatkan dari wawancara bahwa informasi berupa *release* yang diberikan kepada pers untuk dipublikasikan atau untuk dibuat sebagai konten di media sosial sebelumnya harus melalui proses verifikasi oleh pimpinan setelah dibuat oleh humas Pemkab Banyumas. Bahkan, pemilihan informasinya pun perlu mendapatkan persetujuan sebelum akhirnya difiksasi untuk publikasi.

Berdasarkan pendapat dari Cutlip, praktisi GPR memiliki tugas utama untuk menjamin ketersediaan informasi yang berupa kebijakan pemerintah, merancang pesan untuk publik internal dan eksternal, dan memonitor opini publik (Saidah & Rusfian, 2020). Dari data yang didapatkan tadi, GPR Pemkab Banyumas memang memiliki ruang yang terbatas dalam melakukan komunikasi dua arah, karenanya model PR yang diterapkan lebih condong satu arah. Data tersebut menunjukkan bahwa GPR Pemkab Banyumas tidak benar-benar terlibat dalam manajemen strategis di dalam instansi pemerintah yang menaunginya. Hal ini berkaitan dengan prinsip kedua, dimana praktisi humas seharusnya termasuk di dalam bagian *top management*. Kenyataannya, meski aktivitasnya sangat dekat dengan kegiatan pimpinan, namun hubungan pelaporannya cenderung *top-down*. Semua praktisi humas dalam semua kategori, baik korporasi maupun instansi pemerintah mengatakan bahwa mereka tidak diberdayakan oleh koalisi yang dominan, dan tidak termasuk dalam manajemen puncak (Bashir, 2019).

Praktik GPR Pemkab Banyumas juga cenderung tidak menerapkan beberapa prinsip *Excellence* lainnya seperti manajer komunikasi. GPR Pemkab Banyumas lebih banyak bekerja sebagai fasilitator dan teknisi komunikasi. Pada peran ini, GPR bertindak sebagai perantara sebagai sumber informasi dan juru komunikasi antara pemerintah dengan publiknya (Maulvi et al., 2023) melalui aspek teknis, misalnya dengan menulis rilis berita, buletin karyawan, menangani kontak media, dan berbagai aktivitas teknis lainnya (Broom & Sha, 2013; Theaker, 2012). GPR Pemkab Banyumas lebih banyak diberikan tanggung jawab untuk menulis rilis berita, membuat video liputan, membuat teks sambutan dan pidato, dan melakukan keprotokolan. Tim humas tersebut kurang terlibat dalam manajemen puncak untuk mendefinisikan masalah dan merumuskan solusi yang tepat untuk mengatasinya. Komunikasi dua arah yang seharusnya menjadi unsur ideal juga tidak terapkan secara optimal, model komunikasi simetris saat ini justru terlalu sempit untuk mendefinisikan penerapan aktivitas kehumasan secara global (Kriyantono, 2015).

C. Implementasi Prinsip Dasar Excellence

Meski sebagian prinsip *Excellence* tidak terlihat pada praktik humas yang dilaksanakan, masih ada beberapa prinsip yang tetap diimplementasikan dalam praktik humas di Pemkab Banyumas. Pertama, GPR Pemkab Banyumas terbentuk dalam satu unit khusus yang terpisah dari unit lain, yakni unit Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokompim), tepatnya pada bagian Dokumentasi Pimpinan (Dokpim). Artinya, dalam hal ini humas memiliki peran dan fungsinya tersendiri yang tidak tumpang tindih dengan fungsi manajemen unit lainnya. Dalam penyebaran informasi publik yang menjadi fokus utamanya, humas Pemkab Banyumas sudah memiliki porsinya sendiri meski beririsan dengan Dinas Komunikasi dan Informasi (Dinkominfo) Kabupaten Banyumas. Dinkominfo memiliki wewenang publikasi informasi yang sifatnya lebih luas, misalnya informasi seputar Banyumas secara keseluruhan, baik tentang kebijakan, capaian pemerintah, informasi tentang OPD di Banyumas, dan lain sebagainya. Sementara tanggung jawab yang melekat pada GPR pada unit Prokompim adalah melakukan penyampaian informasi publik melalui media sosial terkait kegiatan pimpinan.

Kemudian, meski pendekatan komunikasi dua arah terhadap publik eksternal yang dilakukan humas Pemkab Banyumas cenderung tidak terlaksana secara optimal, namun prinsip simetris dua arah terimplementasi dengan cukup

baik dalam komunikasi internal. Hal tersebut diimplementasikan melalui kegiatan evaluasi rutin yang dilakukan antara koordinator unit atau kepala bagian dengan anggota tim humas lainnya. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan untuk melihat capaian apa saja yang diperoleh GPR dalam periode tertentu, namun juga tentang kondisi dari tim GPR sendiri. Komunikasi internal juga terjalin pada proses rapat setiap akan diadakannya acara yang berkaitan dengan Pemkab Banyumas dan berupa pembagian tugas tim yang dilakukan secara langsung di kantor pemkab Banyumas. Bahkan untuk membuat prosesnya lebih efisien, tim GPR Pemkab Banyumas kerap melakukan proses komunikasi tersebut melalui pesan instan seperti *WhatsApp*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, prinsip pada *Excellence Theory* masih mungkin untuk tidak diaplikasikan seluruhnya dalam praktik humas di Pemkab Banyumas. Meski menggunakan kata “*excellence*” atau “keunggulan”, bukan berarti ketika praktik humas dalam suatu instansi tidak menjalankan standar yang dikatakan pada teori tersebut dianggap sebagai praktik yang tidak efektif atau bahkan gagal, sebab konteks kultural menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi manajemen komunikasi dalam suatu organisasi atau pun instansi (Kriyantono & Safitri, 2024; Nurnisa et al., 2022). Organisasi maupun instansi memiliki perbedaan yang memungkinkan mereka mengaplikasikan model PR yang berbeda saat praktiknya, tergantung dari karakteristik organisasi atau instansi di dalamnya, perbedaan konteks budaya, teknologi komunikasi, serta ukuran suatu organisasi (Kriyantono, 2015).

Karakteristik GPR tentu berbeda dengan praktisi PR di dalam sektor swasta atau bisnis. GPR cenderung memiliki tujuan untuk menjamin kesejahteraan dan kebaikan bersama, dan salah satu upaya untuk mencapai hal tersebut adalah dengan memberikan kesempatan bagi publik terkait untuk mendapatkan informasi yang transparan. GPR cenderung fokus dalam menyebarluaskan informasi kepada para pemangku kepentingan, menciptakan citra yang baik, dan yang terpenting adalah mempertahankan hubungan saling percaya antara pemerintah dan publik (Yasin & Mahmood, 2019). Karenanya, hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa praktisi GPR di Pemkab Banyumas cenderung mengaplikasikan pendekatan komunikasi satu arah berupa informasi publik. Kenyataannya, model PR yang paling banyak diaplikasikan di dalam organisasi maupun instansi justru adalah model informasi publik yang dilakukan dengan memanfaatkan

media sebagai penghubung antara organisasi dengan masyarakatnya (Dunan & Mudjiyanto, 2020).

Media sosial dimanfaatkan untuk benar-benar mendukung keterjaminan informasi bagi publik yang bersifat terpercaya, akurat, dan *updated*. Dengan penerapan prinsip tersebut, fungsi dan peran praktisi GPR pada Pemkab Banyumas masih dapat dikategorikan optimal, meski tidak semua prinsip *Excellence* diaplikasikan. Hasil penelitian ini diperkuat dengan temuan dari penelitian lain dengan judul “*Social Media Usage Among Government Public Relations Practitioners of the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia*” dimana praktisi GPR cenderung menggunakan beberapa jenis media sosial untuk mendukung peran GPR pada lingkup pemerintah dalam berinteraksi dengan publiknya (Nugraha & Salamah, 2021). Artinya, pemanfaatan media sosial oleh GPR ini juga menjadi bentuk pelaksanaan komunikasi dua arah simetris antara Pemkab Banyumas dengan publiknya meski terbatas. Komunikasi dua arah sebagai model PR juga tidak selalu populer diterapkan dalam praktik humas di semua sektor, misalnya dalam instansi pemerintah. Akan tetapi, prinsip ini menjadi salah satu prinsip penting dalam *Excellence Theory*.

KESIMPULAN

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi fungsi dan peran GPR di Pemkab Banyumas masih belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip *Excellence Theory*, terutama dalam hal pelibatan GPR dalam manajemen strategis, dan penerapan komunikasi dua arah secara optimal. Fungsi utama yang lebih banyak dijalankan oleh GPR lebih terfokus pada aktivitas teknis, seperti penyampaian informasi kebijakan melalui media sosial, penyediaan *press release*, dan dokumentasi kegiatan pimpinan, dengan pendekatan komunikasi yang didominasi oleh model satu arah, yakni informasi publik.

Hasil penelitian menyajikan kebaruan dengan memberikan gambaran secara komprehensif bahwa tanpa mengimplementasikan prinsip-prinsip *Excellence* secara menyeluruh, aktivitas GPR pada suatu instansi masih dapat dikategorikan sebagai praktik yang efektif, tergantung dari tujuan fungsi dari GPR itu sendiri.

Sementara itu, beberapa prinsip *Excellence* yang diaplikasikan semakin mendukung efektivitas praktik GPR Pemkab Banyumas, seperti adanya pemisahan fungsi yang jelas melalui keberadaan unit GPR yang terintegrasi dalam struktur organisasi Prokompim, dan

komunikasi internal yang berbasis evaluasi dan pembagian tugas yang efektif. Meskipun komunikasi dua arah belum terwujud secara maksimal, beberapa fitur media sosial seperti kolom komentar dan layanan Lapak Aduan telah memberikan ruang bagi publik untuk menyampaikan aspirasi, meski masih terbatas pada proses penyampaian informasi.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengembangan strategi komunikasi dua arah yang lebih dialogis dan pelibatan GPR dalam proses pengambilan keputusan strategis dapat menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi praktik GPR di masa depan. Selain itu, implikasi dari penelitian ini juga memberikan wawasan bahwa perlu dilakukan pengembangan pada prinsip *Excellence Theory* agar dapat digunakan sebagai standar ideal bagi berbagai jenis praktik kehumasan di Indonesia.

Saran dari peneliti untuk penelitian sejenis, perlu dikaji kembali efektivitas penggunaan media sosial dalam praktik GPR pada institusi pemerintah sebagai media informasi publik dalam membangun citra dan reputasi pemerintah. Hal ini penting, sebab media sosial saat ini menjadi alat yang digunakan dalam implementasi konsep *e-government*.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, A. M., Rhizky, D. P., Putri, W. E., & Ratnasari, E. (2023). The digital competence of government public relations officer in Magelang City. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 7(2), 215.
<https://doi.org/10.24198/prh.v7i2.43146>
- Ajianto, I. D. B., Kriyantono, R., & Wulandari, M. P. (2018). Praktik "PR Excellent" Humas Pemerintah Daerah. *Aristo: Sosial Politik Humaniora*, 6.
<http://journal.umpo.ac.id/index.php/aristo/aristo@umpo.ac.id>
- Anggrahini, M. D., Rochayanti, C., & Sosiawan, E. A. (2008). Pengelolaan Informasi Website Pemda. *Jurnal Ilmu Komunikasi FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta*, 6(2), 145-152.
- Austin, E. W., & Pinkleton, B. E. (2006). *Strategic Public Relations Management Planning and Managing Effective Communication Programs Second Edition* (2nd ed.). LAWRENCE ERLBAUM ASSOCIATES. www.erlbaum.com.
- Bashir, M. (2019). Toward excellence in public relations: identifying practices and barriers in Kuwaiti corporate, governmental and non-profit organizations. *Journal of Public Relations Research*, 31(3-4), 118-132.
<https://doi.org/10.1080/1062726X.2019.1679633>
- Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat. (n.d). *Pranata Humas*. Diakses dari: <https://bkhm.kemdikbud.go.id/pranata-humas/>
- Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2013). *Cutlip and Center's Effective Public Relations* (11th ed.). Pearson Education Limited.
- Diandra, M. P., Sumartias, S., Setianti, Y., Raya, J., Sumedang, B., 21, K. M., & Sumedang 45363 -Indonesia, K. (2024). Strategi Media Relations PT Prima Praxis Komunika dalam Menghasilkan Publikasi di Media Massa. *Jurnal Pewarta Indonesia*, 6(2), 130-142.
<https://doi.org/10.25008/jpi.v6i2.175>
- Dunan, A., & Mudjiyanto, B. (2020). The Republic Of Indonesia Government Public Relations Communication Strategy In The Era Of The Industrial Revolution 4.0. *Journal of Southeast Asian Studies*, 25(1), 58-78.
<https://doi.org/10.22452/jati.vol25no1.4>
- Godam, E. G., Omego, P. C., & Ochonogor, C. (2019). Dissecting the Excellence Theory in Public Relations Practices of Electricity Distribution Companies in Nigeria. *International Journal of English Language and Communication Studies*, 5(2), 14-25.
www.iiardpub.org
- Graham, M., & Avery, E. J. (2013). Government Public Relations and Social Media: An Analysis of the Perceptions and Trends of Social Media Use at the Local Government Level. *Public Relations Journal*, 7(4).
- Graham, M. W., Avery, E. J., & Park, S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*, 41(3), 386-394.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.02.001>
- Haryanti, S., & Rusfian, E. Z. (2018). Government Public Relations and Social Media: Bridging the Digital Divide on People with Social Welfare Problems. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 22(2), 128-145.
<https://journal.ugm.ac.id/jkap>
- Heath, R. L. (2005). *Encyclopedia of Public Relations* (2nd ed., Vol. 1). Sage.
- Kriyantono, R. (2015). Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Pekommas*, 18(2).

- Kriyantono, R., & Safitri, R. (2024). The Excellence Plus for Government Public Relations in the New Media Era. *Communicare : Journal of Communication Studies*, 11(1), 50–65. <https://doi.org/10.37535/101011120244>
- Kuhar, P., & Cerepinko, D. (2024). Application Of Public Relations Models In The Croatian Higher Education System. In B. Rassameethes, S. Meeampol, & P. Suwannarat (Eds.), *112th International Scientific Conference on Economic and Social Development* (pp. 713–724). <http://www.esd-conference.com>
- Macnamara, J. (2016). Organizational listening: Addressing a major gap in public relations theory and practice. *Journal of Public Relations Research*, 28(3–4), 146–169. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2016.1228064>
- Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). Peran Media Sosial Bagi Humas Pemerintah. *Jurnal Komunikasi*, 14(1), 92–101. <https://doi.org/10.31294/jkom.v14i1.14939>
- Mukhtar, M., Saleem, N., & Manzoor, S. (2018). Public relations behavior of public and private sector organizations in Pakistan: An exploration of Grunig and Hunt's models. *The Dialogue*, XIII(4).
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2012). *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nugraha, A. R., Komariah, K., & Subekti, P. (2014). Fungsi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Mengkampanyekan Sumedang Sebagai Puseur Budaya Sunda (SPBS). *Edutech*, 1(1).
- Nugraha, A., & Salamah, U. (2021). *Social Media Usage Among Government Public Relations Practitioners of the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia*.
- Nurnisya, F. Y., Saad, S., & Noor, S. M. (2022). Implementation of The Excellence Theory to Enhance Reputation of Indonesian National Police. *Journal of Contemporary Islamic Communication and Media*, 2(2). <https://doi.org/10.33102/jcicom.vol2no2.55>
- Park, S. H. (2016). On the effectiveness of social media for the public relations of Korean government ministries. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(46). <https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i46/107399>
- Putra, N. A. (2017). Literasi Media Sosial Humas Pemerintah Daerah. *INFORMASI*, 47(2), 271. <https://doi.org/10.21831/informasi.v47i2.17235>
- Saidah, M., & Rusfian, E. Z. (2020). Hoax management of presidential staff office: An example of government public relations strategies. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 4(1), 32. <https://doi.org/10.25139/jsk.v4i1.1769>
- Smith, R. D. (2005). *Strategic Planning for Public Relations* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Soemirat, S. & Ardianto, E. (2016). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyanto, D. R., Sumartias, S., Yulianita, N., & Komala, L. (2016). Professional Government Public Relations In Indonesia: A Review. *Journal of Education and Social Sciences*, 3.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1). <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/qosim>
- Theaker, A. (2012). *The Public Relations Handbook* (4th ed.). Routledge. www.thesparkuk.com.
- Van Ruler, B. (2015). Agile public relations planning: The Reflective Communication Scrum. *Public Relations Review*, 41(2), 187–194. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.11.008>
- Widjanarko, W & Ayu, K. R. (2024). *Manajemen Hubungan Internal dan Eksternal*. Purwokerto: UNSOED Press.
- Wilcox, D. L., Cameron, G. T., & Reber, B. H. (2015). *Public Relations: Strategies and Tactics* (11th ed.). Pearson Education.
- Yang, A., & Taylor, M. (2015). Looking over, looking out, and moving forward: Positioning public relations in theorizing organizational network ecologies. *Communication Theory*, 25(1), 91–115. <https://doi.org/10.1111/comt.12049>
- Yasin, Z., & Mahmood, F. (2019). Using Facebook for Government Public Relations Campaigns: Relationship between Information Seeking Attitude and Effectiveness of Public Relations Outcomes for Facebook. *Journal of Media Studies*, 34(1), 41–52. www.pu.edu.pk/home/journal/41