

Analisis Pengelolaan Strategis Komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya Melalui Diskominfo Dalam Mempertahankan Predikat Pemerintah Kota Tasikmalaya Sebagai “Badan Publik Informatif” Tingkat Jawa Barat Tahun 2021-2024

Emmeline Shayna Gunawan¹, Muhammad Sufyan Abdurrahman²

¹ Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom Indonesia, emmelineshayna@student.telkomuniversity.ac.id

² Dosen Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom Indonesia, muhammadsufyan@telkomuniversity.ac.id

Abstract

Public information disclosure is carried out by providing accurate, accessible, and accountable information, as implemented by the Tasikmalaya City Government through Communication and Informatics Office (Diskominfo) as the Main Information and Documentation Management Officer (PPID) and government public relations. Diskominfo plays a strategic role in ensuring public access to information while maintaining Tasikmalaya City's status as an "Informative Public Agency" in West Java from 2021-2024. This study analyzes the strategic communication management of the city government using Silverman & Smith's The Ten Steps Strategic Public Relations (2024). Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, observation, documentation, and analyzed through data reduction, display, and conclusion drawing. The results show that strategic management was implemented through six integrated stages: situation analysis, issue-and request-based data collection methods, accountability-oriented goal formulation, proactive and multi-channel outreach message strategies, implementation supported by Standard Operating Procedures (SOPs) and coordination mechanisms, and evaluation through the Community Satisfaction Index (IKM) survey and monitoring of information requests. This study contributes to strengthening strategic communication management in the governmental context to support public information disclosure.

Keywords: Communication Strategy, Diskominfo, PPID, Public Information Disclosure, Public Relations

Abstrak

Keterbukaan informasi publik diselenggarakan dengan menyediakan informasi akurat, mudah diakses, dan akuntabel sebagaimana yang dilakukan Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama sekaligus Humas Pemerintah. Diskominfo Kota Tasikmalaya memiliki peran strategis dalam memastikan hak informasi masyarakat sekaligus mempertahankan predikat Pemerintah Kota Tasikmalaya sebagai “Badan Publik Informatif” Tingkat Jawa Barat tahun 2021–2024. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengelolaan strategis komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Diskominfo berdasarkan *The Ten Steps Strategic Public Relations* oleh Silverman & Smith (2024). Penelitian menggunakan metode kualitatif naratif dengan teknik wawancara mendalam bersama lima informan, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan data. Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan strategis dilaksanakan melalui enam tahap terintegrasi yaitu, penelaahan kondisi internal–eksternal, penentuan metode penelitian berbasis pemantauan isu dan permohonan informasi, perumusan tujuan dan sasaran berorientasi akuntabilitas, perancangan pesan jemput bola melalui strategi proaktif dan multi-kanal, penerapan langkah-langkah strategis melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dan koordinasi, serta evaluasi melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan monitoring permohonan. Penelitian ini berkontribusi untuk menguatkan pengelolaan strategis komunikasi pada konteks pemerintahan, khususnya dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Kata Kunci: Diskominfo, Keterbukaan Informasi Publik, PPID, *Public Relations*, Strategi Komunikasi

I. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan prinsip penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, dan partisipatif. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) menegaskan kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Implementasi kebijakan ini tidak hanya sebagai pemenuhan regulasi, tetapi juga sebagai sarana membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tasikmalaya selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama sekaligus humas pemerintah daerah menunjukkan komitmen berkelanjutan dalam penerapan keterbukaan informasi publik. Hal ini tercermin dari keberhasilan Pemerintah Kota Tasikmalaya mempertahankan predikat “Badan Publik Informatif” tingkat Provinsi Jawa Barat selama periode 2021–2024. Predikat tersebut merupakan klasifikasi tertinggi dalam kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) keterbukaan informasi publik oleh Komisi Informasi dan menunjukkan konsistensi, kepatuhan regulatif, serta kualitas pengelolaan layanan informasi publik. Pencapaian ini menegaskan keseriusan pemerintah daerah memberikan akses informasi yang luas sehingga mendorong partisipasi publik dalam program pemerintah (Munawwaroh & Muslim, 2025).

Keberhasilan tersebut didukung oleh pengelolaan strategis komunikasi yang dijalankan Diskominfo melalui koordinasi PPID Pembantu, pengelolaan informasi publik, serta pemanfaatan media digital. Website PPID difungsikan sebagai kanal utama penyediaan dan dokumentasi informasi publik, didukung media sosial dan siaran pers untuk memperluas jangkauan serta meningkatkan interaktivitas komunikasi. Strategi ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan informasi publik dan keberhasilan mempertahankan predikat informatif.

Penelitian ini berfokus pada pengelolaan strategis komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Diskominfo dalam mempertahankan predikat “Badan Publik Informatif” tingkat Provinsi Jawa Barat periode 2021–2024. Pengelolaan strategis komunikasi dipahami sebagai upaya sistematis dalam mengelola hubungan pemerintah dan publik melalui komunikasi terencana, dua arah, dan berorientasi pada kepentingan publik guna membangun keterlibatan serta kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Soemirat & Ardianto, 2010).

Selama periode 2021–2023, Pemerintah Kota Tasikmalaya menunjukkan capaian keterbukaan informasi publik yang konsisten dengan skor yang cenderung meningkat dan berada di atas beberapa daerah sekitar, seperti Kabupaten Ciamis dan Kabupaten Garut. Konsistensi ini menunjukkan bahwa pengelolaan keterbukaan informasi publik dilakukan secara berkelanjutan melalui sistem yang relatif stabil. Perbandingan capaian tersebut disajikan dalam tabel berikut untuk menggambarkan posisi Pemerintah Kota Tasikmalaya dalam pemeringkatan keterbukaan informasi publik.

Tabel 1 Perbandingan Skor Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah Daerah Jawa Barat

Tahun	Daerah	Skor Akhir	Predikat
2021	Pemerintah Kota Tasikmalaya	81,83%	Informatif
	Pemerintah Kabupaten Ciamis	76,04%	Menuju Informatif
	Pemerintah Kabupaten Garut	49,22%	Cukup Informatif
2022	Pemerintah Kota Tasikmalaya	90,06%	Informatif
	Pemerintah Kabupaten Ciamis	61%	Cukup Informatif
	Pemerintah Kabupaten Garut	70%	Cukup Informatif
2023	Pemerintah Kota Tasikmalaya	90,14%	Informatif
	Pemerintah Kabupaten Ciamis	70,2%	Cukup Informatif
	Pemerintah Kabupaten Garut	87,22%	Menuju Informatif

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Public Relations (PR) dalam pemerintahan berperan membangun komunikasi terbuka dan dua arah. Humas pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi kebijakan dan program publik, tetapi juga menjalin hubungan dengan masyarakat, memantau aspirasi publik, serta memberikan masukan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Giffari et al., 2024). Peran ini menempatkan PR sebagai jembatan komunikasi yang memastikan kebutuhan informasi publik terpenuhi secara cepat, tepat, dan akurat.

Agar komunikasi publik berjalan optimal, diperlukan pengelolaan strategis komunikasi yang terencana dan berkelanjutan. Komunikasi pemerintahan saat ini tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga

pembentukan persepsi positif, penguatan kepercayaan, serta peningkatan partisipasi masyarakat (Undayah et al., 2025). Pemanfaatan teknologi informasi, seperti portal layanan publik, media sosial, publikasi resmi, serta penguatan relasi dengan media massa melalui konferensi pers dan siaran pers menjadi strategi penting dalam mendukung komunikasi publik yang efektif (Munawwaroh & Muslim, 2025).

Sejak diberlakukannya UU KIP, badan publik diwajibkan menyediakan informasi yang relevan, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai upaya mendorong partisipasi masyarakat serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel (Chairunnisa et al., 2023).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan dalam studi terdahulu yang membahas keterbukaan informasi publik dan peran kehumasan pemerintah. Penelitian Indah dan Hariyanti (2018) menunjukkan implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Diskominfo Kota Tasikmalaya telah berjalan cukup baik, namun masih berfokus pada aspek regulatif. Sementara itu, penelitian Henovanto et al. (2019) menyoroti keberhasilan PPID DKI Jakarta dalam meraih penghargaan keterbukaan informasi publik melalui penguatan regulasi, sumber daya manusia, dan teknologi informasi, tetapi lebih menekankan pencapaian penghargaan dibandingkan proses pengelolaan strategis komunikasi yang terintegrasi dari tahap perencanaan hingga evaluasi.

Penelitian ini bertujuan mengkaji pengelolaan strategis komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Diskominfo dalam mempertahankan predikat “Badan Publik Informatif” tingkat Jawa Barat tahun 2021–2024, dengan menggunakan kerangka *The Ten Steps of Strategic PR* oleh Smith dan Silverman (2024). Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi pada bidang komunikasi sebagai referensi dalam memahami bagaimana pengelolaan strategis komunikasi dapat mendukung keterbukaan informasi publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif naratif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam terhadap lima informan, observasi kegiatan komunikasi publik, serta analisis dokumentasi. Fokus kajian diarahkan pada pengelolaan strategis komunikasi yang diterapkan Diskominfo melalui koordinasi dengan PPID pembantu, pemanfaatan media digital, serta penguatan kerja sama dengan media massa.

II. TINJAUAN LITERATUR

Strategi *Public Relations* dalam Keterbukaan Informasi Publik

Public Relations (PR) dalam konteks pemerintahan berperan mengelola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi publik. Selain sebagai fungsi komunikasi, PR juga memiliki fungsi manajerial dalam membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik (Cutlip et al., 2021). Oleh karena itu, penyampaian informasi publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kewajiban regulatif, tetapi harus direncanakan secara sistematis agar selaras dengan tujuan organisasi dan kebutuhan masyarakat. Dalam praktik pemerintahan, PR dikenal sebagai *Government Public Relations* sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, termasuk dalam menerima umpan balik publik untuk peningkatan kualitas pelayanan (Giffari et al., 2024).

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu bentuk implementasi komunikasi strategis dalam pemerintahan. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) mewajibkan badan publik menyediakan informasi yang cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Implementasi keterbukaan informasi menuntut peran aktif humas pemerintah dalam mengelola arus informasi, menjaga konsistensi pesan, serta membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah (Chairunnisa et al., 2023). Dengan demikian, peran PR menjadi krusial karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat atas informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pemahaman strategi PR menjadi landasan dalam melihat komunikasi publik pemerintah dirancang, dilaksanakan, dan dievaluasi. Strategi PR berfungsi sebagai instrumen untuk memastikan kebijakan dan layanan publik dapat dipahami serta diterima oleh masyarakat. Butterick (2012) mendefinisikan strategi PR sebagai perencanaan menyeluruh berbasis analisis dan penelitian terhadap permasalahan organisasi guna merumuskan langkah taktis dalam mencapai tujuan. Sejalan dengan itu, Smith (2024) memandang strategi PR sebagai tindakan komunikasi yang direncanakan dan terintegrasi untuk menciptakan, mempertahankan, atau meningkatkan citra dan reputasi organisasi. Smith dan Silverman mengembangkan konsep *The Ten Steps of Strategic PR* yang terdiri atas empat fase dengan sepuluh tahapan:

1. *Formative Research* meliputi tahapan *Analyzing the Situation, Choosing Research Methods, Analyzing the Organization, dan Analyzing the Publics.*
2. *Strategy* meliputi tahapan *Creating Positioning Statements, Goals, and Objectives, Choosing Proactive and Reactive Strategies, dan Developing the Message Strategy.*
3. *Tactics* meliputi tahapan *Selecting Communication Tactics dan Implementing the Strategic Plan*
4. *Evaluative Research* meliputi tahapan *Evaluating the Strategic Plan.*

Pemanfaatan Media Digital dalam Digitalisasi Humas

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi praktik PR menuju digitalisasi humas dalam pemerintahan. Digitalisasi humas memungkinkan pemerintah memanfaatkan media digital sebagai sarana utama penyampaian informasi publik untuk mendukung keterbukaan informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Pemanfaatan media digital merujuk pada penggunaan sarana komunikasi berbasis internet sebagai perantara penyampaian pesan secara cepat dan luas (Croteau & Hoynes, 2003), yang mendorong organisasi mengadopsi strategi komunikasi adaptif dan responsif dalam membangun citra serta hubungan berkelanjutan dengan publik (Mahoney & Tang, 2024). Media digital, seperti situs resmi, media sosial, dan aplikasi layanan publik, memungkinkan penyampaian informasi secara real-time serta mendorong peningkatan komunikasi publik dan partisipasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah (Undayah et al., 2025).

Website dimanfaatkan sebagai kanal utama digitalisasi humas karena mampu menyajikan informasi secara terpusat, terstruktur, dan mudah diakses sehingga mendukung efektivitas komunikasi publik (Wulandari & Prasetyo, 2020). Dalam perspektif *Cyber Public Relations*, *website* berfungsi sebagai media publikasi berkelanjutan sekaligus sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Onggo, 2017), serta menjadi instrumen strategis untuk mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik (Susanto & Asmira, 2017). Media sosial digunakan sebagai kanal pendukung yang lebih interaktif untuk merespons publik, memantau isu, dan menyebarkan informasi secara adaptif (Munawwaroh & Muslim, 2025). Oleh karena itu, digitalisasi humas menuntut pengelolaan strategi komunikasi yang terintegrasi melalui perencanaan, koordinasi, dan evaluasi berkelanjutan agar pesan yang disampaikan konsisten dan selaras dengan tujuan organisasi.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretatif dengan pendekatan kualitatif naratif. Paradigma interpretatif memandang realitas sosial sebagai konstruksi makna yang dipahami melalui konteks dan pengalaman para pelaku sosial (Sugiyono, 2023). Pendekatan ini dipilih untuk memahami makna, proses, dan praktik pengelolaan strategis komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Diskominfo dalam konteks keterbukaan informasi publik. Pendekatan kualitatif naratif digunakan untuk menggali pengalaman dan praktik komunikasi publik melalui data berupa narasi, pernyataan, serta dokumen.

Subjek penelitian terdiri atas pejabat dan staf Diskominfo yang terlibat langsung dalam pengelolaan komunikasi publik dan layanan informasi. Objek penelitian difokuskan pada pengelolaan strategis komunikasi pemerintah daerah dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik, meliputi analisis situasi, perumusan tujuan komunikasi, strategi pesan, pemilihan media, dan evaluasi komunikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap laporan Monev, konten komunikasi, serta regulasi terkait, dengan lokasi penelitian di Kantor Diskominfo Kota Tasikmalaya. Data penelitian bersumber dari data primer dan sekunder, dengan uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber.

Unit analisis penelitian mengacu pada konsep *The Ten Steps of Strategic PR* oleh Smith & Silverman (2024) yang dirangkum menjadi enam tahap analisis utama, yaitu: (1) penelaahan kondisi, organisasi, dan khalayak; (2) penentuan metode penelitian; (3) perumusan tujuan dan sasaran komunikasi; (4) perancangan strategi pesan; (5) pelaksanaan strategi komunikasi; dan (6) evaluasi hasil implementasi strategi. Penyederhanaan ini dilakukan untuk menyesuaikan fokus penelitian serta memudahkan analisis data kualitatif secara terstruktur dan relevan dengan konteks keterbukaan informasi publik.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengelolaan Strategis Komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya Melalui Diskominfo dalam Menelaah Kondisi, Lembaga, dan Khalayak untuk Mempertahankan Predikat

Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Diskominfo secara berkelanjutan menelaah kondisi, kelembagaan, dan khalayak sebagai dasar pengelolaan strategis komunikasi dalam mempertahankan predikat “Badan Publik Informatif”. Penelaahan kondisi dilakukan dengan mengacu pada regulasi keterbukaan informasi publik dan standar penilaian Komisi Informasi yang menekankan kelengkapan dokumen, konsistensi layanan, dan responsivitas PPID. Pada aspek kelembagaan, Diskominfo memperkuat peran PPID Utama dan PPID Pembantu melalui peningkatan koordinasi antarperangkat daerah serta penerapan standar operasional pelayanan informasi publik. Sementara itu, penelaahan khalayak dilakukan dengan memantau pola permohonan informasi, karakteristik pemohon, dan isu yang berkembang di masyarakat sebagai dasar penyesuaian strategi komunikasi.

Temuan ini sejalan dengan tahapan *Analyzing the Situation*, *Analyzing the Organization*, dan *Analyzing the Publics* dalam kerangka *The Ten Steps of Strategic Public Relations* (Smith & Silverman, 2024). Pendekatan tersebut menegaskan pentingnya pemahaman konteks lingkungan, kesiapan organisasi, dan karakteristik publik dalam perumusan strategi komunikasi publik (Cutlip et al., 2021; Grunig & Hunt, 1984). Hasil penelitian ini menguatkan temuan Henovanto et al. (2019) dan Lubis et al. (2018) mengenai peran kesiapan kelembagaan dan pemahaman lingkungan eksternal dalam keberhasilan implementasi keterbukaan informasi publik.

b. Pengelolaan Strategis Komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya Melalui Diskominfo dalam Menentukan Metode Penelitian untuk Mempertahankan Predikat

Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Diskominfo menetapkan diseminasi informasi sebagai metode utama untuk membaca kebutuhan publik dan mengevaluasi kualitas keterbukaan informasi. Metode ini ditentukan berdasarkan dinamika pelayanan sehari-hari yang tercermin dari pemantauan isu publik, pola permohonan informasi, kelengkapan dan pembaruan konten *website* PPID, serta minimnya sengketa informasi. Diskominfo tidak menjadikan survei kepuasan masyarakat sebagai instrumen utama karena karakter pemohon beragam, melainkan mengandalkan indikator operasional seperti tren permohonan informasi, stabilitas layanan PPID, responsivitas PPID Pembantu, serta masukan publik yang diperoleh melalui komunikasi langsung, media sosial, dan pola akses pada portal *Open Data*. Temuan ini menunjukkan metode penelitian Diskominfo bersifat responsif terhadap dinamika pelayanan, terintegrasi dengan mekanisme formal PPID, dan digunakan secara berkelanjutan sebagai dasar penyusunan strategi penyebaran informasi melalui berbagai media.

Temuan ini selaras dengan tahapan *Choosing Research Methods* (Smith & Silverman, 2024). Praktik Diskominfo tersebut mencerminkan penerapan riset berbasis realitas operasional layanan keterbukaan informasi. Pendekatan ini juga selaras dengan definisi *public relations* menurut PRSA, CPRS, dan IPRA yang menegaskan keputusan komunikasi harus bertumpu pada data faktual untuk menjamin akuntabilitas dan transparansi (Silverman & Smith, 2024). Dan mencerminkan perspektif *relationship management* yang menempatkan pemahaman pengalaman publik sebagai dasar pengelolaan hubungan jangka panjang antara pemerintah dan masyarakat (Ledingham & Bruning, 2000). Temuan ini menguatkan penelitian Munawwaroh dan Muslim (2025), Al Qadri et al. (2025), serta Ferdaus dan Zaimasuri (2023) yang menegaskan riset kebutuhan publik dan evaluasi berkelanjutan merupakan fondasi penting keberhasilan strategi komunikasi dan implementasi keterbukaan informasi publik.

c. Pengelolaan Strategis Komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya Melalui Diskominfo dalam Menetapkan Tujuan dan Sasaran untuk Mempertahankan Predikat

Penetapan tujuan dan sasaran strategis berfokus pada keterbukaan informasi publik, penyediaan layanan informasi resmi yang aman dan akuntabel, serta pembentukan citra positif pemerintah daerah. *Website* PPID diposisikan sebagai saluran utama penyampaian informasi publik guna memastikan kepatuhan terhadap UU KIP serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Penetapan tujuan tersebut tidak hanya diarahkan pada pemenuhan kewajiban regulatif, tetapi juga pada upaya menunjukkan profesionalisme pemerintah dalam mengelola informasi publik secara terstandar dan dapat dipertanggungjawabkan. Sasaran komunikasi Diskominfo mencakup peningkatan kemudahan akses informasi, kejelasan konten, serta konsistensi penyajian informasi melalui berbagai saluran komunikasi. Tujuan dan sasaran yang dirumuskan masih lebih dominan bersifat administratif dan berorientasi pada kepatuhan PPID, sementara indikator keberhasilan komunikasi yang mengukur pemahaman, respons, dan dampak informasi terhadap publik belum dirumuskan secara terukur dan sistematis.

Temuan ini selaras dengan tahapan *Creating Positioning Statements, Goals, and Objectives* (Smith & Silverman, 2024). Penetapan tujuan selaras dengan prinsip dasar *Government Public Relations* dalam mendukung *good governance* (Azahary & Kriyantono, 2018). Ditegaskan oleh Dong et al. (2023), tujuan komunikasi pemerintah idealnya tidak hanya berorientasi pada pemenuhan regulasi, tetapi juga diarahkan membangun hubungan yang kuat lewat komunikasi. Penelitian Giffari et al. (2024) dan Komariah et al. (2025) turut menekankan pentingnya tujuan komunikasi yang terstruktur, edukatif, serta mencakup aspek aksesibilitas, interaktivitas, dan responsivitas. Dengan demikian, penetapan tujuan dan sasaran Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Diskominfo telah berkontribusi dalam mempertahankan predikat tersebut, meskipun masih terdapat ruang penguatan agar tujuan komunikasi lebih mencerminkan kebutuhan dan pengalaman publik secara berkelanjutan.

d. Pengelolaan Strategis Komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya Melalui Diskominfo dalam Merancang dan Memilih Strategi Pesan yang Tanggap Menjemput Bola untuk Mempertahankan Predikat

Pemerintah Kota Tasikmalaya Melalui Diskominfo merancang strategi pesan yang bersifat proaktif dan menjemput bola dengan memadukan kanal digital dan non-digital untuk menjangkau masyarakat. *Website* PPID dan media sosial digunakan sebagai kanal utama penyebaran informasi, didukung oleh layanan langsung seperti Layanan Informasi dan Pengaduan Seputar Kota Tasikmalaya (LIPSTIK), kunjungan kelurahan, serta *call center*. Diskominfo mengoordinasikan penyampaian pesan antar-perangkat daerah melalui Forum Pengelola Media Sosial guna menjaga keseragaman narasi dan konsistensi informasi publik. Pembaruan informasi secara berkala pada *website* PPID juga dilakukan untuk mencegah keterlambatan layanan dan potensi sengketa informasi. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi pesan Pemerintah Kota Tasikmalaya tidak berorientasi pada penyampaian informasi saja, tetapi juga pada perluasan jangkauan layanan dan kehadiran pemerintah di tengah masyarakat, khususnya bagi kelompok yang memiliki keterbatasan akses digital.

Temuan ini selaras dengan tahapan *Choosing Proactive and Reactive Strategies, Developing the Message Strategy*, dan *Selecting Communication Tactics* (Smith & Silverman, 2024). Pendekatan jemput bola yang dilakukan mencerminkan strategi proaktif menjangkau publik sebelum muncul hambatan informasi, sementara pemantauan isu dan respons cepat terhadap pertanyaan masyarakat menunjukkan penerapan strategi reaktif. Pemanfaatan berbagai saluran komunikasi sejalan dengan pandangan media berfungsi sebagai perantara utama dalam membentuk pemahaman publik terhadap pesan organisasi (Croteau & Hoynes, 2003), serta mendukung peran media digital sebagai instrumen strategis dalam membangun jangkauan dan persepsi profesionalisme institusi pemerintah (Susanto & Asmira, 2017). Temuan ini menguatkan penelitian Karimullah et al. (2023) yang menegaskan keberhasilan komunikasi pemerintah ditentukan konsistensi pesan, kejelasan narasi, pemilihan media, serta mitigasi risiko keterbukaan informasi digital.

e. Pengelolaan Strategis Komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya Melalui Diskominfo dalam Menerapkan Langkah Strategis untuk Mempertahankan Predikat

Penerapan langkah strategis keterbukaan informasi publik dilakukan dengan memastikan layanan informasi berjalan sesuai standar PPID melalui penerapan SOP, koordinasi PPID Utama dan PPID Pembantu, serta pengawasan internal dan eksternal yang melibatkan Komisi Informasi, Inspektorat, Ombudsman, dan kanal pengaduan SP4N-LAPOR!. Diskominfo menyediakan jalur pelayanan informasi *offline* dan *online* untuk memudahkan akses informasi masyarakat. Juga dilakukan pengelolaan konten terencana dengan penyusunan *content plan*, *calendar of event*, serta evaluasi rutin guna menjaga konsistensi penyampaian informasi. Langkah ini menunjukkan implementasi strategi Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Diskominfo tidak berhenti pada perumusan kebijakan, tetapi dijalankan secara nyata dan berkelanjutan.

Temuan ini selaras dengan tahapan *Implementing the Strategic Plan* (Smith & Silverman, 2024). Implementasi strategi didukung pengelolaan komunikasi terencana, termasuk perencanaan konten dan penjadwalan aktivitas komunikasi sebagai perangkat pendukung agar penyebaran informasi teratur dan konsisten. Dari perspektif *Cyber Public Relations*, pemanfaatan layanan daring PPID dan kanal pengaduan digital menunjukkan upaya Diskominfo mendukung keterbukaan informasi publik (Onggo, 2017). Keberhasilan media baru ditentukan dengan konsistensi distribusi, aksesibilitas, dan pemutakhiran informasi (Wiratmo et al, 2017). Temuan penelitian ini selaras dengan Indah dan Hariyanti (2018) yang menegaskan bahwa keberhasilan keterbukaan informasi publik sangat ditentukan oleh kualitas implementasi SOP, koordinasi PPID, serta kejelasan alur pelayanan informasi.

f. Pengelolaan Strategis Komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya Melalui Diskominfo dalam Menilai Hasil Implementasi Strategi untuk Mempertahankan Predikat

Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Diskominfo menilai hasil implementasi strategi keterbukaan informasi publik melalui pemantauan kinerja PPID, konsistensi tindak lanjut permohonan informasi, kejelasan penolakan sesuai regulasi, pembaruan dokumen berkala, serta koordinasi rutin dengan PPID Pembantu. Diskominfo juga menggunakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator kinerja tahunan untuk mengukur kepuasan pemohon informasi. Diskominfo juga memonitor respons publik melalui media sosial sebagai indikator non-formal terhadap kualitas layanan informasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan informasi publik dinilai responsif dan membantu masyarakat dalam mengakses informasi.

Temuan ini selaras dengan konsep *The Ten Steps of Strategic PR* pada tahapan *Evaluating the Strategic Plan* (Smith & Silverman, 2024). Praktik Diskominfo menunjukkan evaluasi telah dijalankan sebagai proses berkelanjutan untuk menjaga kualitas layanan keterbukaan informasi. Pendekatan selaras dengan pandangan Khusna dan Sugiharto (2018) serta Giffari et al. (2024) yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan konsistensi layanan sebagai indikator utama keberhasilan evaluasi PPID. Namun, sejalan dengan temuan Ahmadi et al. (2019), evaluasi keterbukaan informasi publik idealnya tidak hanya berorientasi administratif, tetapi juga mengukur dampak komunikasi terhadap pemahaman, kepercayaan, dan partisipasi publik yang lebih luas.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pengelolaan strategis komunikasi Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Diskominfo dalam mempertahankan predikat “Badan Publik Informatif” tingkat Jawa Barat periode 2021–2024 dilaksanakan secara terstruktur dan terintegrasi melalui empat fase dengan enam tahapan sesuai kerangka konsep *The Ten Steps of Strategic PR* (Smith & Silverman, 2024). Pengelolaan tersebut dijalankan melalui tahapan *formative research*, *strategy*, *tactics*, dan *evaluative research* dengan enam tahapan yang saling terintegrasi. Pengelolaan tersebut mencakup penelaahan kondisi regulatif dan kelembagaan, perumusan tujuan komunikasi, strategi pesan dan pemilihan media, implementasi layanan informasi publik, serta evaluasi kinerja PPID. Keenam tahapan tersebut menunjukkan keberhasilan keterbukaan informasi publik tidak hanya ditentukan dengan adanya kelengkapan informasi atau kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga karena kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola komunikasi publik secara sistematis, adaptif, dan berkelanjutan sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

Saran

Peneliti menyarankan beberapa hal untuk menjadi masukan pengembangan ilmu serta perbaikan praktis bagi penelitian, yang terbagi menjadi saran akademis dan saran praktis :

a. Saran Akademis

1. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas evaluasi implementasi strategi keterbukaan informasi publik tidak hanya pada aspek layanan administratif, tetapi juga pada komunikasi publik serta dampaknya terhadap pemahaman, kesadaran, dan persepsi masyarakat.
2. Penggunaan metode kuantitatif atau *mixed-method* dianjurkan untuk memperoleh pengukuran yang lebih representatif terkait persepsi publik, tingkat pemahaman, dan pola akses informasi.

b. Saran Praktis

1. Diskominfo Kota Tasikmalaya sebaiknya memperluas kegiatan sosialisasi dan edukasi publik mengenai keterbukaan informasi dan layanan melalui berbagai pendekatan.
2. Diskominfo Kota Tasikmalaya disarankan memperkuat konsistensi pembaruan seluruh kanal digital, sehingga informasi yang disajikan tetap aktual, relevan, dan mencerminkan aktivitas komunikasi pemerintah secara berkelanjutan.
3. Diskominfo Kota Tasikmalaya disarankan memperkuat evaluasi dengan memanfaatkan *tools analytics* digital guna memantau respon, sentimen, dan persepsi publik secara lebih terstruktur.

REFERENSI

- Ahmadi, D., Rachmatie, A., & Nursyawal (2019). Public participation model for public information disclosure. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(4), 305-321. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3504-19>
- Akbar, M. F., Evadianti, Y., & Asniar, I. (2021). *Public Relations*. Yogyakarta: Ikatan Guru Indonesia (IGI) DIY.
- Al Qadri, A., Akbar, M., Sultan, M. I., & Sabrah, M. S. (2025). Dari Data Ke Citra: Pendekatan Kehumasan Diskominfo Kabupaten Luwu Melalui Media Press Release. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 11(1), 19-44. <http://dx.doi.org/10.31602/alsh.v11i1.18313>
- Ardianto, Elvinaro. (2014). *Handbook of Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arthalia, I., & Prasetyo, R., (2020). Penggunaan Website Sebagai Sarana Evaluasi Kegiatan Akademik Siswa Di Sma Negeri 1 Punggur Lampung Tengah. *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 1(2).
- Azhary, S., & Kriyantono, R. (2018). Understanding of public relation officer towards transparency and accountability of information in online public relation implementation in public institutions. *Jurnal Pekommas*, 3(2), 213-220. <https://doi.org/10.30818/jpkp.2018.2030210>
- Baharuddin, T. (2020). Keterbukaan Informasi Publik: Studi Pada Keberhasilan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara 2019. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 2(2), 151-163. <https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.133>
- Butterick, K. (2012). *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Chairunnisa, L., Habibi, F., & Berthanila, R. (2023). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(2), 31-45. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i2.158>
- Creswell, J.W., & Creswell, J.D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. LA: SAGE.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Croteau, D., & Hoynes, W., (2003). *Media/Society: Industries, Images, and Audiences*. London: Pine Forge Press.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2021). *Effective public relations (11th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Dong, C., Zheng, Q., & Morehouse, J. (2023). What do we know about government public relations (GPR)? A systematic review of GPR in public relations literature. *Public Relations Review*, 49(1), 102284. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102284>
- Ferdaus, F., & Zaimasuri, Z. (2023). Implementation of public information disclosure policy in the house of Representatives of the Republic of Indonesia. *Journal of Governance and Accountability Studies (JGAS)*, 3(1), 29-50. <https://doi.org/10.35912/jgas.v3i1.1771>
- Giffari, M. F., Wiyati, E. K., Andriani, F., & Putri, C. E. (2024). Peran humas dalam keterbukaan informasi publik pada PPID kemendikbudristek. *Jurnal Cyber PR*, 4(2), 119-131. <https://doi.org/10.32509/cyberpr.v4i2.4634>
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart, & Winston.
- Hamidah, N. S., & Hakim, R. J. (2023). Peran Sosial Media Atas Perilaku Konsumtif Belanja Bagi Ibu Rumah Tangga Di Desa Lebaksari Kec. Parakansalak. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 682-686. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.618>
- Hanurawan, F. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu Psikologi*. Yogyakarta: Rajawali.
- Hardani., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Grup.
- Henovanto, K., Mansur, M., Ghina, S., & Putri, Z. K. (2019). Analisis Pencapaian Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Provinsi Dki Jakarta Dalam Meraih Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2019. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 2(3), 83-96. <https://doi.org/10.54783/japp.v2i3.18>
- Heryana, A. (2020). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada dinas kominfo kota tasikmalaya. *Jurnal komunikasi*, 12(2), 127- 140. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol12.iss2.art3>

- Kapahang, S. E., Mingkid, E., & Kalesaran, E. R. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/27111>
- Karimullah, S. S., Sugitanata, A., & Elmurtadho, F. (2023). Juridical Analysis Of Public Information Disclosure In Government Systems In The Digital Era. *Constitution Journal*, 2(2), 1-18. <https://doi.org/10.35719/constitution.v2i2.64>
- Khusna, I., H., & Sugiharto, U. (2018). Peran PPID Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *PROMEDIA (Public Relation dan Media Komunikasi)*, 4(1), 17-55. <https://doi.org/10.52447/promedia.v4i1.1114>
- Komariah, K., Hamad, I., & Sari, Y. (2025). CYBER PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT IN THE ERA OF PUBLIC INFORMATIONS DISCLOSURE. *Moestopo International Review on Social, Humanities, and Sciences*, 5(1), 62-73. <https://doi.org/10.32509/mirshus.v5i1.111>
- Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat. (2021). *Laporan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2021*. Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat. Diakses dari <https://komisiinformasi.jabarprov.go.id/laporan-monev/>
- Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat. (2022). *Laporan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2022*. Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat. Diakses dari <https://komisiinformasi.jabarprov.go.id/laporan-monev/>
- Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat. (2023). *Laporan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2023*. Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat. Diakses dari <https://komisiinformasi.jabarprov.go.id/laporan-monev/>
- Ledingham, J. A., & Bruning, S. D. (2000). Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781410604668>
- Lubis, M., Kusumasari, T. F., & Hakim, L. (2018). The Indonesia public information disclosure act (UU-KIP): its challenges and responses. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 8(1), 94. <http://doi.org/10.11591/ijece.v8i1.pp94-103>
- Mahoney, L. M., & Tang, T. (2024). *Strategic social media: From marketing to social change*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Megantari, K., Anggoro, A. D., & Purwati, E. (2019). Strategi Public Relations dan Keterbukaan Informasi Publik dalam Menghadapi Era Industri 4.0. In: *PUBLIC RELATIONS DAN PERIKLANAN MENGHADAPI REVOLUSI INDUSTRI 4.0*. Buku Litera Yogyakarta, Yogyakarta, pp. 35-41. ISBN 978-602-5681-48-6
- Moleong, J.L. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Morrisan. (2008). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Mulyana, D., & Solatun. (2007). *Metode penelitian komunikasi: Contoh-contoh penelitian kualitatif dengan pendekatan praktis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munawwaroh, S., & Muslim, A. (2025). Aktivitas Media Relations Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya sebagai Upaya Penyebaran Informasi Publik. *REPUTATION: Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat*, 9(3), 315- 334. <https://doi.org/10.15575/reputation.v9i3.37373>
- Nasution, S. (2009). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Neuman, W. L. (2013). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches (7th ed.)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Onggo, B., J. (2017). *Cyber Public Relations*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pemerintah Kota Tasikmalaya. (2024). *Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kota Tasikmalaya Tahun 2025*. Pemerintah Kota Tasikmalaya. <https://portal.tasikmalayakota.go.id/assets/uploads/RKPD%20Kota%20Tasikmalaya%20Tahun%202025.pdf>
- Purba, L. K., Fitriani, D., & Andini, W. (2022). Paradigma Penelitian Dalam Jurnal Ilmiah Metodologi Penelitian Kuantitatif. *TARBIYAH: Journal of Educational Science and Teaching*, 1(1), 6-12. <https://doi.org/10.1342/tarbiyah.v1i1.24>
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2022). Metode Pengumpulan Data Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusa*, 9(01), 1-6. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.27063>
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Sa'ban, L. A. (2022). Keterbukaan informasi publik dalam website Pemerintah Kota Baubau. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(1), 48-57. <https://doi.org/10.33366/jisip.v11i1.2438>

- Samsu, S. M. (2017). *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sapriyah, S. (2019). Media pembelajaran dalam proses belajar mengajar. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, 2(1), 470-477. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/ps%20np/article/view/5798>
- Smith, R. D., & Silverman, D. (2024). *Strategic Planning for Public Relations (7th ed.)*. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003348467>
- Srg, R. A. M., & Usiono, U. (2024). Peran Media Digital dalam Meningkatkan Keterlibatan dan Partisipasi Publik: Transformasi Komunikasi di Era Informasi dan Sosial. *Journal Sains Student Research*, 2(6), 506-513. <https://doi.org/10.61722/jssr.v2i6.3008>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, A., & Asmira. (2017). Perancangan website sebagai media promosi dan informasi menggunakan metode web engineering. *Jurnal Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, 2(3), 9-17. <https://doi.org/10.51717/simkom.v2i3.23>
- Ulumiyah, P. R. U. R., & Gati, R. A. (2024). Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategi Humas Pemerintahan Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Portal Website PPID Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 41-58.
- Undayah, V. I., Fitriyani, A. R., Maudunnajah, H., & Putri, I. (2025). Peran Dan Strategi Public Relation Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang Dalam Membangun Citra Instansi Daerah. *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 158-166. <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.627>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Transforming institutions for a resilient future*. United Nations. Diakses dari <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2024>
- Uno, H. B. (2020). Paradigma Penelitian. *E-Prosiding Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo*. <https://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/PSI/article/view/395>
- Wiska, N. (2021). Political will kepala daerah dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik guna penguatan otonomi daerah. *Jurnal Keterbukaan Informasi Publik (JKIP)*, 1(3), 47-54. Diakses dari <https://komisiinformasi.go.id/read/04/10/2023/Jurnal-Keterbukaan-Informasi>
- Wulandari, I. A., & Prasetyo, R. (2020). Penggunaan Website Sebagai Sarana Evaluasi Kegiatan Akademik Siswa Di Sma Negeri 1 Punggur Lampung Tengah. *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 1 (2), 93–108. <https://doi.org/10.24127/jiki.v1i2.678>
- Wiratmo, L. B., Irfan, N., & Kuwatono, K. (2017). Website pemerintah daerah sebagai sarana online public relations. *Jurnal Aspikom*, 3(2), 326-339. <https://jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/view/139/115>