

**IMPLEMENTASI *GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS*
MELALUI APLIKASI SAMARINDA SANTER OLEH
DISKOMINFO KOTA SAMARINDA**

Muhammad Rizki Fauzi, Daryono Daryono

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 2, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Implementasi *Government Public Relations* Melalui Aplikasi Samarinda Santer Oleh Diskominfo Kota Samarinda.

Pengarang : Muhammad Rizki Fauzi

NIM : 2102016064

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 19 Agustus 2025
Pembimbing,


Daryono, M.Si., Ph.D.
NIP. 19750416 200604 1 001.

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 2
Tahun	: 2025
Halaman	: 603-611

IMPLEMENTASI *GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS* MELALUI APLIKASI SAMARINDA SANTER OLEH DISKOMINFO KOTA SAMARINDA

Muhammad Rizki Fauzi ¹, Daryono ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Government Public Relations melalui aplikasi Samarinda Santer oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi dari berbagai pihak terkait termasuk staf Diskominfo, pengguna, serta non pengguna aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Samarinda Santer berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi publik, mengelola pengaduan masyarakat, serta memberikan akses terhadap berbagai layanan administrasi secara digital. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam implementasi aplikasi ini termasuk rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur yang mempengaruhi aksesibilitas. Selain itu, meskipun aplikasi ini mendukung transparansi dan akuntabilitas, masih terdapat kendala dalam optimalisasi penggunaannya di lapangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan komunikasi publik berbasis digital di pemerintah daerah, serta memberikan wawasan lebih dalam mengenai penerapan Government Public Relations yang efektif melalui platform digital.

Kata Kunci : *Government Public Relations, Samarinda Santer, Pelayanan Publik Digital*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan memanfaatkan media digital agar pelayanan publik menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Kota Samarinda sebagai salah satu kota besar di Kalimantan Timur turut melakukan transformasi pelayanan publik dengan mengembangkan aplikasi Samarinda Santer (Satu Aplikasi Terintegrasi) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan publik, mulai dari administrasi

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rizkifauzy0103@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

kependudukan, perizinan usaha, pengaduan masyarakat, hingga penyediaan informasi kegiatan pemerintah.

Penerapan Samarinda Santer tidak hanya sekadar digitalisasi layanan publik, tetapi juga merupakan bagian dari strategi *Government Public Relations* (GPR) dalam menjalin komunikasi dua arah dengan publik. GPR berperan penting untuk membangun hubungan harmonis, mendukung manajemen internal pemerintah, dan membentuk citra positif di mata masyarakat. Namun, di balik peluang tersebut, terdapat tantangan yang menghambat optimalisasi penerapannya, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, infrastruktur internet yang belum merata, integrasi data antar OPD yang belum sepenuhnya berjalan, dan kendala teknis pada aplikasi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada implementasi GPR melalui Samarinda Santer dengan mengacu pada empat indikator GPR menurut Ruslan (2016), yaitu *communicator*, *relationship*, *back up management*, dan *good image maker*, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

Kerangka Dasar Teori

Good Public Governance

Good Public Governance adalah prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang menjadi acuan bagi setiap instansi publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Prinsip ini mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, supremasi hukum, efektivitas, dan efisiensi yang saling berkaitan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, berwibawa, serta berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas (Tunggal, 2012).

Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan pemerintah dalam menyajikan informasi publik yang akurat, tepat waktu, dan mudah diakses, sehingga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintahan. Akuntabilitas mengharuskan setiap kebijakan, program, dan penggunaan sumber daya publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Partisipasi publik menjadi elemen penting yang membuka ruang bagi warga untuk terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan, sehingga keputusan yang diambil lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, efektivitas dan efisiensi mengarahkan pemerintah untuk mengelola sumber daya secara optimal guna mencapai tujuan pembangunan dengan hasil yang maksimal. Dalam konteks komunikasi publik, *Good Public Governance* menjadi landasan moral dan operasional yang memastikan setiap informasi yang disampaikan pemerintah tidak hanya benar dan terbuka, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan. Penerapan prinsip ini secara konsisten akan

memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, membangun citra positif institusi publik, serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang modern dan terpercaya.

Government Public Relations

Government Public Relations (GPR) merupakan salah satu strategi komunikasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam menjalin hubungan dengan publik, baik internal maupun eksternal. Menurut Ruslan (2016), GPR adalah proses manajemen komunikasi yang bertujuan membentuk opini publik yang positif terhadap pemerintah melalui penyampaian informasi yang tepat, membangun kepercayaan, mendukung kelancaran kebijakan, serta menciptakan citra baik di mata masyarakat. Empat fungsi utama GPR menurut Ruslan meliputi: *communicator*, yang menekankan peran pemerintah dalam menyampaikan pesan yang jelas dan akurat; *relationship*, yang berfokus pada penciptaan hubungan harmonis antara pemerintah dan publik; *back up management*, yang memberikan dukungan komunikasi untuk mempermudah koordinasi dan implementasi kebijakan; serta *good image maker*, yang berperan membentuk citra positif lembaga pemerintah.

Dalam konteks digitalisasi layanan publik, GPR tidak hanya memanfaatkan media konvensional, tetapi juga memaksimalkan penggunaan media digital seperti aplikasi layanan publik, media sosial, dan platform daring lainnya. Hal ini memungkinkan penyebaran informasi yang lebih cepat, luas, dan interaktif. Sejalan dengan Pratiwi dan Fitriani (2021), keberhasilan GPR sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam membangun komunikasi yang transparan, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan daerah, penerapan GPR sangat relevan untuk mendukung visi dan misi pembangunan, termasuk melalui inovasi layanan publik berbasis digital seperti aplikasi Samarinda Santer. Melalui GPR, pemerintah daerah dapat menyampaikan informasi secara terbuka, membangun kepercayaan publik, memperkuat koordinasi lintas sektor, dan menciptakan citra positif yang mendukung keberhasilan program pembangunan. Dengan demikian, GPR bukan sekadar fungsi komunikasi, tetapi menjadi instrumen strategis yang menentukan keberhasilan hubungan pemerintah dengan masyarakat di era digital.

E- Governance

E-Governance adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, serta mendorong partisipasi publik. Menurut Budi Rianto et al. (2012), *E-Governance* tidak hanya berfokus pada digitalisasi layanan publik, tetapi juga melibatkan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan. Hal ini mencakup mekanisme konsultasi publik, keterbukaan data pemerintah, dan penggunaan media daring untuk menampung aspirasi warga.

Perbedaan utama antara *E-Governance* dan *E-Government* terletak pada orientasi pelaksanaannya, *E-Government* berfokus pada pelayanan, sedangkan *E-Governance* berorientasi pada pelibatan publik secara aktif. Implementasi *E-Governance* yang baik akan menciptakan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, karena kebijakan yang diambil mempertimbangkan masukan publik yang diperoleh melalui kanal digital.

E-Government

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mendefinisikan *E-Government* sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis TIK yang bertujuan meningkatkan mutu layanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Suprawoto (2018) mengklasifikasikan model interaksi *E-Government* menjadi tiga, yaitu G2C (*Government to Citizen*) untuk pelayanan langsung kepada warga, G2B (*Government to Business*) untuk interaksi pemerintah dengan pelaku usaha, dan G2G (*Government to Government*) untuk koordinasi antar instansi pemerintah.

Penerapan *E-Government* mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu, *E-Government* dapat memperkuat koordinasi internal pemerintah dengan mengintegrasikan data dan sistem informasi. Namun, keberhasilan *E-Government* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, dan tingkat literasi digital masyarakat.

Samarinda Santer

Samarinda Santer (Satu Aplikasi Terintegrasi) adalah inovasi layanan publik berbasis aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan publik, seperti administrasi kependudukan, perizinan usaha, pengaduan masyarakat, informasi kegiatan pemerintah, hingga akses dokumen resmi. Menurut Lestari (2022), Samarinda Santer hadir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat, terintegrasi, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja.

Selain sebagai media pelayanan publik, Samarinda Santer juga menjadi sarana GPR berbasis digital yang memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui fitur interaktifnya, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, dan masukan yang kemudian ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Hal ini selaras dengan visi *smart city* Pemerintah Kota Samarinda yang mengedepankan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup warga.

Definisi Konsepsional

Government Public Relations secara konseptual merupakan bentuk komunikasi strategis yang dilakukan oleh instansi pemerintahan untuk

membangun hubungan timbal balik dengan masyarakat guna mendukung pelaksanaan kebijakan dan meningkatkan partisipasi publik. Menurut Ruslan (2016), *Government Public Relations* berfungsi untuk menyampaikan informasi, menjelaskan kebijakan, serta menyerap aspirasi masyarakat secara dua arah dengan pendekatan yang edukatif dan non komersial. Dalam penelitian ini, implementasi *Government Public Relations* dianalisis melalui empat peran utama yaitu *communicator*, *relationship*, *back-up management*, dan *good image maker*. Keempat peran tersebut menjadi indikator dalam mengukur sejauh mana Samarinda Santer mampu mewujudkan fungsi *Government Public Relations* yang efektif dan berbasis teknologi digital dalam pelayanan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam implementasi *Government Public Relations* (GPR) melalui aplikasi Samarinda Santer oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda. Fokus penelitian mengacu pada empat indikator GPR menurut Ruslan (2016), yaitu *communicator*, *relationship*, *back up management*, dan *good image maker*, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat implementasinya. Lokasi penelitian berada di Kantor Diskominfo Kota Samarinda, dengan waktu pelaksanaan mengikuti tahapan mulai dari persiapan, pengumpulan data, hingga analisis sesuai jadwal penelitian.

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat dan staf Diskominfo serta masyarakat pengguna dan non pengguna aplikasi Samarinda Santer. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan, dan literatur terkait. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berulang untuk memastikan keakuratan temuan.

Hasil Penelitian & Pembahasan

Implementasi Government Public Relations Melalui Aplikasi Samarinda Santer Oleh Diskominfo Kota Samarinda

1. Communicator

Peran *communicator* dalam implementasi GPR oleh Diskominfo Kota Samarinda melalui aplikasi Samarinda Santer terlihat dari upaya penyampaian informasi yang konsisten dan terstruktur. Informasi terkait kebijakan, program kerja, layanan publik, dan kegiatan pemerintahan disajikan dalam berbagai format, termasuk teks berita, infografis, video, dan tautan ke dokumen resmi. Konten diperbarui secara berkala untuk memastikan masyarakat memperoleh informasi terbaru.

Temuan ini sejalan dengan Ruslan (2016) yang menyebutkan bahwa *communicator* harus mampu menyampaikan pesan yang akurat, jelas, dan sesuai kebutuhan publik. Namun, hasil observasi dan wawancara mengungkap bahwa tidak semua masyarakat dapat mengakses atau memahami informasi tersebut, khususnya mereka yang berada di wilayah pinggiran dengan keterbatasan literasi digital dan akses internet. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan fungsi *communicator* tidak hanya bergantung pada ketersediaan media, tetapi juga kesiapan penerima informasi. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang inklusif dan adaptif menjadi penting, misalnya dengan memadukan media digital dan konvensional untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

2. Relationship

Aspek *relationship* dalam GPR diwujudkan melalui fitur interaktif seperti formulir pengaduan, kolom komentar, *live chat*, dan sistem tiket layanan di aplikasi Samarinda Santer. Fitur ini memungkinkan terjalinnya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Respon terhadap pengaduan umumnya dilakukan oleh petugas yang bertanggung jawab di OPD terkait.

Pratiwi dan Fitriani (2021) menegaskan bahwa hubungan baik antara pemerintah dan publik akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Temuan penelitian menunjukkan adanya upaya pemerintah untuk menjaga hubungan ini melalui tanggapan terhadap keluhan dan saran yang diajukan warga. Namun, keterbatasan jumlah petugas menyebabkan respon tidak selalu cepat, terutama saat volume laporan tinggi. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas pelayanan, baik dari segi jumlah personel maupun penerapan *chatbot* atau sistem otomatis untuk menangani pertanyaan umum.

3. Back Up Management

Fungsi *back up management* terlihat dari peran Samarinda Santer sebagai media koordinasi lintas OPD. Integrasi layanan seperti perizinan usaha, administrasi kependudukan, dan penanganan pengaduan menjadi bukti bahwa aplikasi ini membantu kelancaran pelaksanaan kebijakan pemerintah. Sesuai teori Ruslan (2016), fungsi ini mendukung operasional organisasi melalui komunikasi yang terstruktur dan efektif. Namun, hasil penelitian mengungkap adanya hambatan dalam sinkronisasi data antar OPD akibat perbedaan sistem internal. Misalnya, data pengaduan yang masuk melalui Samarinda Santer masih memerlukan proses verifikasi manual di OPD terkait, sehingga memperpanjang waktu penyelesaian layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi perlu diiringi dengan penyelarasan sistem manajemen internal antar lembaga.

4. Good Image Maker

Samarinda Santer berkontribusi pada pembentukan citra positif pemerintah Kota Samarinda di mata masyarakat. Aplikasi ini dinilai sebagai inovasi yang memudahkan akses layanan publik, mencerminkan komitmen pemerintah terhadap digitalisasi, dan mendukung visi *smart city*. Hal ini sesuai dengan fungsi

good image maker dalam GPR, yaitu membangun citra baik yang mendorong dukungan publik (Ruslan, 2016). Namun, citra positif bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh konsistensi kualitas layanan. Wawancara dengan informan mengungkapkan adanya keluhan terkait gangguan teknis seperti *bug* aplikasi, lambatnya pemrosesan data, dan kesalahan informasi. Jika tidak segera diatasi, hal ini dapat mengikis kepercayaan publik. Oleh karena itu, pemeliharaan sistem dan peningkatan kualitas teknis menjadi faktor krusial dalam menjaga citra positif pemerintah.

5. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Government Public Relations* melalui aplikasi Samarinda Santer masih menghadapi sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitas dan keberlanjutannya.

a. *Keterbatasan literasi digital masyarakat*

Hal ini menjadi salah satu kendala utama. Meskipun aplikasi telah dirancang dengan tampilan yang sederhana, tidak semua warga mampu memanfaatkannya secara optimal, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat di wilayah pinggiran. Minimnya pengetahuan mengenai cara menggunakan perangkat digital menyebabkan informasi dan layanan yang disediakan tidak terserap secara maksimal.

b. *Infrastruktur internet yang belum merata*

Wilayah Kota Samarinda turut menghambat akses terhadap layanan digital. Di beberapa daerah, koneksi internet masih lemah atau tidak stabil, sehingga penggunaan aplikasi menjadi terbatas. Kondisi ini berbanding terbalik dengan semangat pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang cepat dan mudah diakses oleh semua warga.

c. *Integrasi antar Organisasi Perangkat Daerah yang belum optimal*

Hal ini juga menjadi faktor penghambat. Walaupun Samarinda Santer telah menghubungkan berbagai layanan, proses sinkronisasi data antar OPD terkadang memerlukan waktu lama karena perbedaan sistem internal. Akibatnya, penyelesaian layanan menjadi tertunda dan tidak sesuai dengan target waktu yang diharapkan masyarakat.

d. *Keterbatasan jumlah anggaran dan kapasitas sumber daya manusia*

Hal teknis di Diskominfo Kota Samarinda memengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan. Dengan jumlah personel yang terbatas, beban kerja menjadi tinggi, sehingga respons terhadap laporan atau pengaduan masyarakat tidak selalu cepat.

Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *Government Public Relations* (GPR) melalui aplikasi Samarinda Santer oleh Diskominfo Kota

Samarinda telah berjalan cukup baik dan selaras dengan empat indikator GPR menurut Ruslan (2016). Pada indikator *communicator*, Diskominfo telah berperan aktif menyampaikan informasi kebijakan, program, dan layanan publik melalui berbagai format digital. Pada indikator *relationship*, fitur interaktif pada aplikasi memungkinkan terjalannya komunikasi dua arah, meskipun respon terhadap pengaduan masih perlu ditingkatkan. Pada indikator *back up management*, aplikasi ini telah mendukung koordinasi lintas OPD, walaupun integrasi sistem masih menghadapi kendala. Sementara pada indikator *good image maker*, aplikasi ini telah membangun citra positif pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik berbasis digital, meskipun gangguan teknis sesekali memengaruhi persepsi publik. Namun, keberhasilan implementasi ini masih dihadapkan pada beberapa faktor penghambat, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, infrastruktur internet yang belum merata, integrasi antar-OPD yang belum optimal, kendala teknis aplikasi, serta keterbatasan SDM teknis. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan GPR berbasis digital memerlukan dukungan menyeluruh yang mencakup aspek teknologi, sumber daya manusia, strategi komunikasi yang adaptif, dan keterlibatan publik yang aktif.

Saran

1. Peningkatan Literasi Digital Masyarakat
Melaksanakan program pelatihan dan sosialisasi secara rutin di seluruh kecamatan, khususnya di daerah dengan tingkat literasi digital rendah, agar masyarakat mampu mengakses dan memanfaatkan fitur aplikasi dengan optimal.
2. Penguatan Infrastruktur Internet
Bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan jaringan yang stabil dan merata di seluruh wilayah Kota Samarinda, sehingga semua lapisan masyarakat dapat mengakses aplikasi tanpa hambatan teknis.
3. Optimalisasi Integrasi Antar OPD
Membangun sistem manajemen data terintegrasi antar OPD agar proses layanan tidak memerlukan verifikasi manual yang memakan waktu. Hal ini dapat dilakukan melalui penyamaan platform, pelatihan teknis, dan pembuatan standar operasional prosedur (SOP) yang seragam.
4. Penambahan anggaran dan Peningkatan Kapasitas SDM Teknis
Menambah jumlah personel yang bertugas menangani pengaduan dan operasional aplikasi, sekaligus memberikan pelatihan teknis untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- AGUNA: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 79–90.
<https://ejournal.amikompurwokerto.ac.id/index.php/AGUNA/article/view/1202>
- Budi, R., & dkk. (2012). E-Government: Konsep dan Implementasinya dalam

- Pelayanan Publik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Pratiwi, D. A., & Fitriani, D. R. (2021). Government Public Relations Pada Diskominfo Kota Depok Dalam Pengelolaan Informasi Dan Komunikasi Publik Untuk Mencapai Good Governance.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suprawoto, I. (2018). *Government Public Relations dan Demokrasi Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tunggal, A. W. (2012). *Good Public Governance*. Jakarta: Harvarindo.
- Yulisprianto, A., & Aji, S. P. (2019). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 34–46.
- Yunanto, A. (2019). Government public relations dan komunikasi publik di era digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 23–34.