
Digitalisasi Hubungan Masyarakat Melalui Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government**Rizki Budhi Suhara, Yusuf Sapari*, Medika Oga Laksana**

Universitas Muhammadiyah Cirebon, Indonesia

Email: rizki.budhi@umc.ac.id, yusuf.safari@umc.ac.id*, riskadika015@gmail.com

Abstrak:

Digitalisasi Hubungan Masyarakat (Humas) melalui implementasi pelayanan publik berbasis e-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Cirebon menjadi fokus penelitian ini. Humas Diskominfo berperan penting dalam menyediakan data dan informasi publik melalui platform digital seperti website cirebonkab.go.id dan media sosial. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran Humas dalam transformasi digital pelayanan publik serta mengidentifikasi tantangan dan peluang pengembangan e-Government. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap staf Humas, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Government melalui website dan media sosial telah meningkatkan efisiensi pelayanan publik, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam hal respons terhadap aspirasi masyarakat. Penggunaan teknologi seperti call center 112 dan rencana adopsi Artificial Intelligence (AI) menjadi strategi jangka panjang untuk meningkatkan efektivitas layanan. Namun, komunikasi melalui website saat ini masih bersifat satu arah (one-way communication), sehingga diperlukan pengembangan fitur interaktif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi Humas berbasis e-Government berpotensi memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dengan rekomendasi untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan kolaborasi antar bidang di Diskominfo.

Kata kunci: Digitalisasi Hubungan Masyarakat, Hubungan Masyarakat, Digitalisasi, e-Government

Abstract:

This study examines the digitalization of Public Relations (PR) through the implementation of e-Government-based public services at the Communication and Information Office (Diskominfo) of Cirebon Regency. The PR division of Diskominfo plays a crucial role in providing public data and information through digital platforms such as the official website cirebonkab.go.id and social media. This research aims to analyze the role of PR in the digital transformation of public services and identify challenges and opportunities in e-Government development. Using a descriptive qualitative approach, data was collected through in-depth interviews with PR staff, participatory observation, and document analysis. The findings reveal that e-Government implementation via websites and social media has improved public service efficiency, though limitations remain in responding to public feedback. Technologies like the 112 emergency call center and planned adoption of Artificial Intelligence (AI) serve as long-term strategies to enhance service effectiveness. However, current website communication remains one-way (one-way communication), highlighting the need for interactive features to boost public participation. The study concludes that PR digitalization through e-Government can strengthen public service transparency and accountability. Recommendations include improving human resource capacity and fostering interdepartmental collaboration within Diskominfo.

Keywords: *Public Relations Digitalization, Public Relations, Digitalization, e-Government*

Corresponding: Rizki Budhi Suhara

E-mail: rizki.budhi@umc.ac.id

PENDAHULUAN

Pengembangan Electronic Government (e-Gov) merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik (Ahmad Akbar, 2018; Alfi Novriando, 2020). e-Gov menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara runtime, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada (Akbar, 2018). E-Government merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian e-Gov, yaitu penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu dan tujuan pemanfaatannya sehingga merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam perencanaan, perancangan e-Gov (Yunis (dalam Akbar, 2018).Aspek teknologi dan inovasi dengan mewujudkan Good Governance juga merupakan tanggung jawab menuju rasa komitmen universal dan partisipasi universal dalam berkelanjutan pengembangan (Sachs dalam Nvriando, 2020).

e-Government dapat diaplikasikan oleh pemerintah dalam meningkatkan efisiensi penyampaian layanan bagi warga negara, karyawan, bidang usaha maupun instansi/lembaga. Implementasi konsep e-Government merupakan suatu pendekatan baru dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan penyediaan layanan agar semakin baik serta berorientasi terhadap pelayanan publik (P. B. Cirebon, 2021, 2022; P. D. K. Cirebon, 2011; Indonesia, 2018; Suprawoto, 2018). Pelayanan yang berbasis Electronic Government (E-Gov) telah membantu pelayanan publik dan mempercepat pekerjaan manual dengan efektif dan efisien (Maulidian (dalam Novriando, 2018). Praktek Digital Public Relations (PR) merupakan salah satu bagian dari kegiatan hubungan masyarakat yang diadaptasi dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bagi perusahaan. Sudah banyak perusahaan dalam tingkat nasional maupun multinasional yang mulai menerapkan Digital Public Relations dalam perusahaannya seperti Bank, Pemerintahan, Organisasi Non Pemerintah, Institusi dan lainnya yang memiliki website, aktif menggunakan media sosial seperti facebook, twitter, ataupun Instagram (Ahmad Akbar, 2018; Anggadwita dan Dhewanto W., 2013; Indrajit, 2016).

Secara garis besar tujuan Humas Pemerintah menyangkut tiga hal yaitu; yang pertama reputasi dan citra: tugas humas tidak lepas dari reputasi dan citra, ini artinya asumsi bahwa citra yang positif akan berkaitan dengan tingginya akses publik terhadap output dari organisasi tersebut. yang kedua jembatan komunikasi: humas menjadi komunikator dan mediator dalam penyampaian aspirasi ke pemerintah (Lattimore, 2010; Manohran Melitski J. dan Holzer M., 2023; Muhammad Syafaat, 2020; Nugrahani, 2014; Ruslan, 2010). dan yang ketiga Mutual benefit relationship: humas harus menjamin bahwa pemerintah berada dalam operasinya memiliki niat baik dalam mewujudkan tanggungjawab sosial dan diekspresikan melalui hubungan yang saling menguntungkan diantara pemerintah dan publik (Sari, (dalam Syafaat, 2020). Menurut Onggo (2004) (dalam Syafaat, 2020) e-Public Relations adalah inisiatif Public Relations (PR) yang menggunakan media Internet sebagai sarana publisitas. Di Indonesia, inisiatif PR lebih dikenal dengan istilah Cyber Public Relations. Digital Public Relations mencakup Persiapan Peralatan Pers Digital (P3D) untuk memperluas jangkauan perlengkapan Press Public Relations yang umum dan memastikan pendistribusian informasi perusahaan yang

lebih cepat, efektif dan efisien kepada media dan memastikan manajemen hubungan media yang lebih tepat sasaran (Nosike, (dalam Syafaat, 2020).

Hubungan Masyarakat (Humas) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Cirebon dalam Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) memiliki peran penting terhadap kemajuan pengembangan layanan e-Government. Humas Diskominfo Kabupaten Cirebon merupakan pihak yang menyediakan bahan (data dan informasi) untuk dipublikasikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Cirebon. Selain itu, memiliki peran penting dalam upaya menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik, penyediaan informasi dan komunikasi, merestrukturisasi hubungan dengan masyarakat, membina hubungan dengan Perangkat Daerah lainnya, serta memungkinkan transformasi masyarakat era digital. Dalam optimalisasi keberadaan Humas Diskominfo Kabupaten Cirebon selaku perpanjangan tangan dari Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap layanan publik yang diberikan merupakan pelayanan yang terbaik dan mampu memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Cirebon.

Transformasi digital dalam Humas memungkinkan pengembangan konsep e-Government dapat mengubah proses kegiatan pemerintahan menjadi sebuah platform digital untuk menciptakan inovasi sosial dan nilai publik. Hal ini tentunya akan membawa suatu tantangan baru bagi para pihak penyelenggara layanan publik agar mampu mengoptimalkan peran dan fungsinya. Masyarakat dapat langsung mengevaluasi seberapa baik dan buruknya kualitas layanan yang diterima melalui kemajuan teknologi. Selain itu, menjadikan masyarakat menginginkan pelayanan yang prima dan akses informasi yang lebih baik. Keadaan tersebut mengharuskan penyelenggara layanan dalam kegiatan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon untuk berkontribusi tinggi dalam mentransformasikan kegiatan pelayanan, penyediaan informasi dan komunikasi kepada masyarakat Kabupaten Cirebon agar lebih inovatif dan kreatif. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengkaji tentang bagaimana digitalisasi hubungan masyarakat melalui implementasi pelayanan publik berbasis e-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.

Penelitian terdahulu oleh Ahmad Akbar dan Dana Indra Sensuse (2018) mengkaji pembangunan model e-Government di tingkat desa menuju smart village. Mereka menemukan bahwa faktor utama keberhasilan adalah ketersediaan infrastruktur teknologi dan kapasitas sumber daya manusia. Namun, penelitian ini belum menyentuh aspek digitalisasi hubungan masyarakat (Humas) sebagai bagian integral dari e-Government. Sementara itu, Alfi Novriando dan Eko Priyo Purnomo (2020) meneliti penetrasi digital untuk pembangunan berkelanjutan di Kota Yogyakarta, dengan fokus pada keberhasilan pelayanan e-Government. Mereka menyoroti pentingnya kolaborasi antar-stakeholder, tetapi kurang membahas peran Humas dalam memediasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian ini mengisi gap dalam literatur sebelumnya dengan mengkaji secara kritis peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon dalam mengoptimalkan pelayanan publik berbasis e-Government. Dengan menganalisis praktik digitalisasi Humas melalui website dan media sosial, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memahami bagaimana transformasi digital dapat memperkuat hubungan pemerintah-masyarakat. Selain

itu, penelitian ini juga mengevaluasi tantangan dan peluang dalam implementasi e-Government di tingkat kabupaten, yang belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas digitalisasi Humas dalam mendukung pelayanan publik berbasis e-Government di Kabupaten Cirebon. Manfaat penelitian mencakup: (1) memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, (2) memperkaya literatur tentang peran Humas dalam e-Government, dan (3) mendorong partisipasi masyarakat melalui platform digital.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif untuk merumuskan serta memahami permasalahan sosial. Penelitian kualitatif dilangsungkan dengan tujuan menginterpretasikan keadaan suatu konteks dalam menitikberatkan pada gambaran secara menyeluruh serta mendalam tentang potret keadaan suatu lingkungan alami (*natural setting*) serta hal yang sesungguhnya terjadi di lapangan studi (Nugrahani, 2014).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama: wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur dengan narasumber kunci seperti staf Humas Diskominfo, operator website, dan perwakilan bidang terkait, dengan fokus pada peran Humas, tantangan implementasi, serta respons masyarakat. Observasi partisipatif memungkinkan peneliti terlibat langsung dalam aktivitas Humas, termasuk pengelolaan website dan media sosial, serta penanganan aspirasi masyarakat, sementara studi dokumentasi meliputi analisis peraturan daerah, laporan kinerja, dan konten digital. Data yang terkumpul dianalisis secara tematik melalui transkripsi, coding, dan triangulasi untuk memvalidasi temuan. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu dan cakupan narasumber, serta ketergantungan pada data sekunder untuk mewakili respons masyarakat. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman holistik tentang dinamika digitalisasi Humas dalam konteks pelayanan publik berbasis e-Government.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon sebagai tanggung jawab dari kegiatan manajemen melaksanakan kegiatan evaluasi

Kegiatan evaluasi merupakan bahan untuk menganalisis data kinerja layanan yang diberikan serta untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Cirebon. Selain itu, membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penyelenggaraan kegiatan layanan, baik yang berasal dari internal instansi/lembaga maupun eksternal.

Penggunaan *platform digital* teknologi yang sudah ada dan mengembangkan berbagai teknologi baru untuk jangka panjang

Penggunaan *website* dan media sosial. Layanan darurat *call center* 112 dan pengadopsian teknologi *Artificial Intelligence* (AI) merupakan rencana jangka panjang dalam meningkatkan efektivitas layanan. Lebih lanjut, untuk memberikan pengalaman terbaik bagi seluruh masyarakat di Kabupaten Cirebon.

Hubungan Masyarakat Digital berbasis *e-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon tersedia melalui situs *website cirebonkab.go.id*

Website cirebonkab.go.id merupakan situs resmi dari portal satu data pemerintah Kabupaten Cirebon yang dioperasikan oleh staff Humas Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Humas tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menyediakan bahan (data dan informasi) yang

diperoleh dari berbagai Perangkat Daerah di Kabupaten Cirebon untuk dipublikasikan dalam *website*. Kemudian, berkoordinasi dengan bidang kerja lainnya, salah satunya Bidang Statistik, Persandian, dan *e-Government* selaku pihak yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan manajemen data layanan dalam *website*.

Website sebagai Hubungan Masyarakat Digital Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan Hubungan Masyarakat Digital Diskominfo Kabupaten Cirebon diimplementasikan dengan menyediakan situs *website* layanan daerah. *Website* ini merupakan situs resmi dari portal satu data pemerintah Kabupaten Cirebon yang memiliki alamat domain *cirebonkab.go.id* dengan rata-rata jumlah pengunjung aktif sebanyak 150-200 setiap bulannya.

“...masih baru ya data juga belum terlalu banyak, mungkin kisaran grafiknya kalau perhari sih gabisa dilihat, tapi kalau perbulannya sih bisa kisaran 150 sampai 200 visitor. Kalau akses sih bisa berkali-kali karena namanya orang akses ya kadang liat link yang ini, liat yang ini jadi grafik visitornya diangka 150-200...” (Wawancara, 23 Mei 2023).

Melalui *website cirebonkab.go.id* adalah untuk mempermudah masyarakat dan pemangku kepentingan di Kabupaten Cirebon dalam mengakses data, informasi, serta berbagai proses administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Selain itu, penggunaan *website* layanan pemerintah ini dapat membantu untuk mengurangi atau meringankan beban kerja dari para petugas Humas di kantor pemerintahan. Hal ini dikarenakan sebagian besar layanan dan publikasi sudah dapat dilakukan secara *online*.

Kehadiran *website cirebonkab.go.id* membantu pemerintah dalam meningkatkan peluang partisipasi masyarakat secara cepat dan bebas untuk memberikan pendapat, masukan, hingga kritikan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas layanan. Bersamaan dengan itu, membantu memperkuat eksistensi atas berbagai layanan informasi yang dipublikasikan dan mencegah hadirnya penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik di Kabupaten Cirebon. *Website cirebonkab.go.id* dioperasikan oleh seorang staff Hubungan Masyarakat (Humas) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon dengan tugas dan tanggung jawab sebagai Operator Komputer. Kemudian, pranata Humas Bidang Informasi dan Komunikasi Publik selaku pihak penyedia bahan (data dan informasi) sekaligus pembina dan penyelenggara layanan melakukan koordinasi dengan Bidang Statistik, Persandian, dan *e-Government* selaku pihak yang mengelola data-data di dalam *website*.

“...kebetulan yang memegang web itu kami, tapi yang mengelola data itu ada di bidang SPeGov. Tapi, kami lebih ke hasil liputan kami, mungkin data yang lain seperti pendidikan dan budaya. Itu bukan suatu hal yang mudah, karena berhubungan dengan dinas lain dan kecamatan juga jadi kami hanya bersurat saja minta himbauan untuk mengirimkan data-data agak slow response biasanya, apalagi mungkin tidak semua dinas juga mempunyai admin khusus untuk menghandel data-data yang dibutuhkan oleh kami ngga semua cepet responnya. Jadi, teman-teman di SPeGov kami itu banyak jemput bola, jadi mereka yang keliling. Alhamdulillah berkat kerja sama jadi kemarin dapat juara 2 se-Jawa Barat...” (Wawancara, 22 Mei 2023)

Kegiatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat di Kabupaten Cirebon melalui situs *website* saat ini berjalan secara satu arah (*one way communication*). Hal tersebut dikarenakan *website cirebonkab.go.id* baru dapat menyediakan fitur diskusi secara tidak langsung melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Oleh karena itu, bagi masyarakat di Kabupaten Cirebon yang aktif dalam menyampaikan pendapat, masukan, maupun kritikan

terkait kegiatan penyelenggaraan layanan masyarakat mendapatkan respons yang kurang memadai atau bahkan tidak mendapatkan respons sama sekali dari pihak yang berwenang.

Layanan data dan informasi yang ada di dalam *website cirebonkab.go.id* disediakan melalui berbagai menu dan fitur utama, seperti pemerintahan, potensi daerah, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), *open data*, publikasi, dan informasi terkini. Secara umum, fitur yang ditampilkan dalam *website cirebonkab.go.id* memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda dengan *website* pemerintahan lainnya.

Berikut ini tampilan dalam *website cirebonkab.go.id* :



Gambar 1. Interface www.cirebonkab.id

Sumber: Data yang diolah, 2023

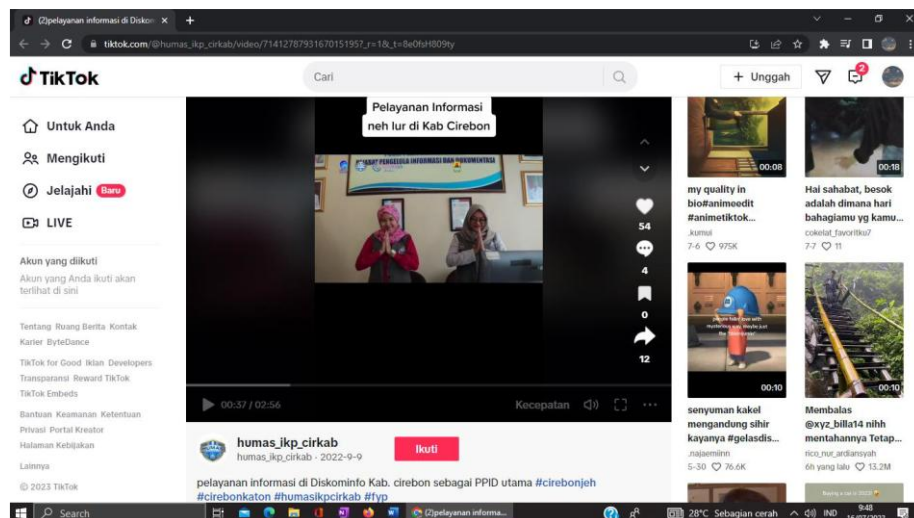
Gambar 1. merupakan *interface website* yang dapat dilihat oleh pengunjung *website cirebonkab.go.id* saat pertama kali mengakses *website*. Tampilan awal *website* tersebut memiliki latar hitam yang dipadukan dengan tulisan berwarna putih serta dilengkapi oleh video yang berkaitan dengan Kabupaten Cirebon, salah satunya seperti yang dapat dilihat dalam gambar yakni tari topeng sebagai budaya khas yang terdapat di Kabupaten Cirebon (Atthahara, 2018; Saputra et al., 2024; Sellfia et al., 2021). Pengunjung *website* dapat langsung mengakses data dan informasi yang dibutuhkan pada bagian kanan menu *website* atau mengklik fitur-fitur pintasan untuk menuju ke aplikasi unggulan di Kabupaten Cirebon, seperti perizinan *online*, sekretariat daerah, hingga Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!). Sementara itu, untuk mencari data dan informasi yang lebih spesifik, pengunjung dapat menggulir ke bawah untuk melihat secara keseluruhan berbagai data maupun informasi layanan yang disediakan di dalam *website*.

Hubungan Masyarakat sebagai Penghubung Komunikasi antara Pemerintah dengan Masyarakat

Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon selaku pihak penghubung aktivitas komunikasi yang terjadi antara pemerintah dengan masyarakat di Kabupaten Cirebon diwujudkan melalui penyampaian informasi, program, kebijakan pemerintah Kabupaten Cirebon, kegiatan rutin dari kepemimpinan Kabupaten Cirebon dan daerah, serta kegiatan internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon. Sementara itu, dalam menyebarkan berbagai pesan maupun informasi tersebut,

pranata Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon memanfaatkan kemajuan TIK, melalui penggunaan berbagai *platform digital* yang dimiliki seperti *website*, *TikTok*, *Instagram*, dan *YouTube*.

“...secara garis besar yang tadi saya sampaikan tujuannya adalah dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat dengan menggunakan website dan media sosial. Kemudian, juga dalam pelayanan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya informasi yang berkaitan dengan pemerintahan Kabupaten Cirebon baik itu mengenai internal kegiatan kami, kegiatan rutin kepemimpinan daerah kami seperti bapak Bupati, ibu Wakil Bupati, Sekda juga kegiatan SKPD atau dari Dinas lain...” (Wawancara, 22 Mei 2023)



Gambar 2. Interface TikTok @humas_ikp_cirkab

Sumber: Data yang diolah

Gambar 2. merupakan salah satu konten iklan yang dibuat oleh Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon dalam rangka mempromosikan. Video yang diunggah melalui akun *TikTok* @humas_ikp_cirkab menjelaskan mengenai alur dari mekanisme penyelenggaraan kegiatan pelayanan informasi publik yang ditujukan bagi masyarakat dan pemangku kepentingan di Kabupaten Cirebon yang ingin memperoleh layanan informasi (Bao et al., 2023; Ditasman & Amrullah, 2024; Saputra et al., 2024; Selfia et al., 2021).

Selain berperan dalam hal menyebarluaskan informasi yang berkaitan dengan Kabupaten Cirebon, seperti pembangunan, kebijakan, maupun kegiatan terkini yang dilakukan oleh Bupati Cirebon, Humas pun berperan dalam menerima pengaduan dan keluhan masyarakat terkait penyelenggaraan kegiatan tersebut. Layanan pengaduan ini, disediakan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon melalui kontak email dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!). Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa layanan pengaduan untuk masyarakat tersebut belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan staff Humas pelaksana layanan serta belum adanya formula yang tepat untuk menanggapi berbagai kritik, saran, maupun masukan dari masyarakat di Kabupaten Cirebon terkait layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kegiatan komunikasi menjadi kurang maksimal.

“...sebenarnya kita tuh punya email ya, cuman belum maksimal. Tapi, ya itu balik lagi kita belum punya formulasi ini mau bagaimana nih, harus ada tindak lanjut kan dari yang saya bilang. Sebetulnya sih kami sangat open, sangat welcome untuk setiap kritik, saran gitu. Karena kita tidak menutup kolom komentar, hanya saja kita tidak merespons

secara langsung seperti itu, di belakang kita pasti baca semua komentar, tapi di belakang kita tetap mendiskusikan atau misalnya sesekali waktu kita menyampaikan ke pihak yang terkait begitu...” (Wawancara, 20 Juni 2023)

Pengoptimalan kegiatan layanan dan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan kegiatan oleh Humas diupayakan dengan menetapkan standar kerja melalui kegiatan evaluasi. Kegiatan ini merupakan langkah dari manajemen risiko (*risk management*) oleh bagian kerja Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon sebagai tanggung jawab dari kegiatan manajemen. Hal tersebut menjadi suatu bahan dalam menganalisis data kinerja layanan yang diberikan serta untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Cirebon.

“...evaluasi layanan itu setiap saat karena seperti yang saya bilang tadi bahwa pekerjaan kita itu langsung dievaluasi langsung kan sama masyarakat dulu. Enaknya sih begitu sebenarnya kalau di Humas itu, pekerjaan kita langsung mau jelek mau bagus, kurang. Sebenarnya langsung direspons oleh masyarakat, nah itu akan menjadi bahan evaluasi bagi kami untuk internal di Dinas ya. Jadi, dari situ kita bisa tahu, kita kurangnya di sini loh, kita tuh harus meningkatkan ininya loh gitu...” (Wawancara, 20 Juni 2023)

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Penggunaan *website cirebonkab.go.id* merupakan implementasi dari pengembangan *e-Government* secara sistematis. Bagian penting dalam penyediaan data dan informasi yang dipublikasikan pada *website* dilakukan Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon. Kehadiran *website cirebonkab.go.id* memudahkan dalam mengakses data, informasi, dan proses administrasi bagi masyarakat dan pemangku kepentingan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Keadaan ini, menjadikan kegiatan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Bersamaan dengan itu, mencegah hadirnya praktik penyalahgunaan kekuasaan terhadap penyelenggaraan kegiatan tersebut di Kabupaten Cirebon. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon mengoptimalkan penerapan teknologi yang sudah ada sebagai upaya Digitalisasi Hubungan Masyarakat berbasis *e-Government*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon memberikan kontribusi tinggi terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai instansi yang bergerak dalam penyediaan kegiatan layanan informasi dan komunikasi. Hal ini dilakukan melalui pengembangan berbagai aplikasi baru yang lebih efektif dan efisien dalam kegiatan Hubungan Masyarakat di Kabupaten Cirebon. Penerapan *e-Government* dalam menciptakan inovasi sosial dan nilai publik terhadap penyelenggaraan kerja yang prima oleh Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon dilakukan melalui kegiatan evaluasi. Kegiatan evaluasi ini membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kegiatan layanan, baik dari internal instansi maupun eksternal. Selanjutnya, sebagai alat penentuan tindak lanjut untuk mendorong upaya peningkatan kegiatan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat di Kabupaten Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Akbar, D. I. S. (2018). Pembangunan model electronic government pemerintahan desa menuju smart desa. *Jurnal Teknik Dan Informatika*, 5(1).
- Alfi Novriando, E. P. P. (2020). Penetrasi digital untuk pembangunan berkelanjutan: keberhasilan pelayanan e-Government kota yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah*, 4(2).
- Anggadwita dan Dhewanto W., G. (2013). Service innovation in public sector: a case study on pt. Kereta api indonesia. *Journal of Social and Development Sciences*, 308–315. <https://doi.org/https://doi.org/10.22610/jsds.v4i7.766>

- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66.
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147–4157.
- Cirebon, P. B. (2021). *Peraturan Bupati Cirebon nomor 64 tahun 2021 tentang standarisasi website dan metadata aplikasi di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon*.
- Cirebon, P. B. (2022). *Peraturan Bupati Cirebon nomor 96 tahun 2022 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Cirebon*.
- Cirebon, P. D. K. (2011). *Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon nomor 14 tahun 2011 tentang keterbukaan informasi publik*.
- Ditasman, D., & Amrullah, A. (2024). Kajian Literatur: Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 525–533.
- Indonesia, P. P. R. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik*.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan strategi electronic government*.
- Lattimore. (2010). *Public relations, profesi dan praktik*.
- Manohran Melitski J. dan Holzer M., A. P. (2023). Digital governance: an assessment of performance and best practices. *Public Organization Review*, 23(1), 265–283. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11115-021-00584-8>
- Muhammad Syafaat, D. W. (2020). Analisis implementasi digital public relations pada konten instagram @alaminuniversal. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(1), 1–12. issn: 2614-8153 (cetak), issn: 2614-8498 (online)
- Nugrahani, F. (2014). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa*.
- Ruslan, R. (2010). *Manajemen public relations dan media komunikasi: konsepsi dan aplikasi*.
- Saputra, W. N., Ema, I., Sari, I. N., & Ramadhani, Q. T. (2024). Transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus penerapan e-government. *Jurnal Sosial, Ekonomi Dan Humaniora*, 3(2), 82–94.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(4), 590–598.
- Suprawoto. (2018). *Government public relations perkembangan & praktik di indonesia*.