

Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Mensosialisasikan Layanan Digital "Wa Kepo"

Raisya Wahyuning Maulida¹, Aat Ruchiat Nugraha²

¹²Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 30, 2024

Revised June 08, 2024

Accepted June 12 2024

Available online 20 June 2024

Keywords:

Government public relations,
communication strategy, digital
service



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by
Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

In government administration, Public Relations has a strategic role and function to provide information services about government policies and work programs for the public. Communication strategies are needed to help people develop effective communication programs to achieve government goals, namely public participation in policy. Sumedang Regency Government Public Relations faces the challenge of socializing WA KEPO digital services to realize the Sumedang Happy Digital Region program. This research aims to determine the Sumedang Regency Government Public Relations communication strategy in socializing the WA KEPO digital platform service. This research uses a qualitative descriptive method with data obtained through interviews, observation, and literature study. The research results show that the Sumedang Regency Government Public Relations has used educational and persuasive strategies, cooperative strategies, as well as integrative and coordinating strategies in socializing WA KEPO digital services. However, optimization is needed in educational and persuasive strategies to provide understanding to the public about WA KEPO digital services.

ABSTRACT

Dalam penyelenggaraan pemerintah, Humas memiliki peran dan fungsi strategis untuk memberikan pelayanan informasi tentang kebijakan dan program kerja pemerintah bagi publiknya. Strategi komunikasi diperlukan untuk membantu humas dalam menyusun program komunikasi yang efektif guna mencapai tujuan pemerintah, yakni partisipasi publik dalam kebijakan. Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang menghadapi tantangan untuk mensosialisasikan layanan digital WA KEPO guna mewujudkan program Sumedang Happy Digital Region. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mensosialisasikan layanan digital platform WA KEPO. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang telah menggunakan strategi edukatif dan persuasif, strategi kerja sama, serta strategi integratif dan koordinatif dalam mensosialisasikan layanan digital WA KEPO. Namun, diperlukan optimalisasi dalam strategi edukatif dan persuasif untuk memberikan pemahaman kepada publik tentang layanan digital WA KEPO.

PENDAHULUAN

Di era keterbukaan informasi, keberadaan humas pada instansi pemerintah menjadi sangat strategis dalam memberikan pelayanan informasi. Masyarakat membutuhkan informasi yang disebarluaskan melalui saluran yang tepat. Berdasarkan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjelaskan bahwa setiap lembaga yang dibiayai oleh negara maupun masyarakat harus dapat menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program dan kebijakan yang dilakukan oleh suatu lembaga publik. Maka dari itu, dalam penyelenggaraan pemerintah, humas berperan untuk menyampaikan informasi publik, yakni setiap kebijakan dan program kerja pemerintah berdasarkan visi dan misi lembaganya.

Humas juga bertindak sebagai fasilitator dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah dengan *stakeholder*-nya serta dituntut menjadi ujung tombak dalam menumbuhkan citra positif dan menjaga nama baik instansinya. Adapun fungsi pokok humas dalam pemerintahan yakni turut serta menjaga kebijakan pemerintah, memberikan pelayanan kepada publik melalui penyebaran informasi tentang kebijakan pemerintah, menjembatani pemerintah dan publiknya dengan menampung aspirasi dan memperhatikan kebutuhan publik, serta membentuk iklim komunikasi positif antara lembaga dengan publiknya untuk menjaga kondusifitas politik dan stabilitas keamanan nasional (Ruslan, 2016). Berdasarkan pernyataan tersebut, dalam penyelenggaraan pemerintah, humas memiliki peran dan fungsi yang strategis untuk memberikan layanan informasi tentang kebijakan dan program kerja pemerintah

bagi publiknya. Di samping itu, humas berperan dalam membangun hubungan melalui komunikasi dua arah dengan menampung aspirasi publik.

Dalam melaksanakan peran dan fungsinya, diperlukan strategi komunikasi untuk membantu humas menyusun program komunikasi yang efektif. Penggunaan strategi komunikasi pada humas pemerintahan harus mempertimbangkan aspek lingkungan sosial, operasional, dan internal organisasi (Nugraha et al., 2022). Strategi komunikasi harus disesuaikan dengan visi dan misi dari lembaga pemerintah serta kondisi masyarakatnya. Strategi komunikasi disusun untuk mendapatkan kepercayaan publik, sebagaimana dalam penelitian Nugraha (2022) yang menyebutkan bahwa atas tuntutan pelayanan informasi dan komunikasi pada masyarakat, humas memerlukan strategi komunikasi untuk dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik dalam rangka memperoleh kepercayaan masyarakat secara optimal (Nugraha et al., 2022). Pernyataan tersebut menjelaskan strategi sangat penting bagi humas dalam melaksanakan peran dan fungsinya sebagai komunikator pemerintah agar tercapainya tujuan pemerintah. Pentingnya humas dalam menyusun strategi komunikasi juga diperkuat oleh penelitian Azeen&Toni (2018) yang menyatakan bahwa humas yang baik mampu melakukan sebuah strategi untuk berkomunikasi dengan berbagai publiknya yang memiliki kepentingan. Adapun strategi tersebut dapat diwujudkan melalui proses penyebaran informasi dengan menggunakan berbagai media komunikasi (Toni, 2018).

Pemerintah Kabupaten Sumedang sebagai lembaga pemerintah daerah memiliki visi Sumedang Simpati, yakni terwujudnya masyarakat Sumedang yang Sejahtera, Agamis, Maju, Profesional, dan Kreatif pada tahun 2023 (Sumedangkab, 2018). Visi tersebut diuraikan menjadi lima poin misi yang menjadi arah gerak kerja bagi seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Sumedang. Visi dan misi tersebut menjadi dasar bagi pemerintah dalam membangun program-program strategis, salah satunya program *Smart City* di Kabupaten Sumedang.

Dalam upaya mewujudkan Sumedang *Smart City*, Kabupaten Sumedang menyusun program Sumedang Happy Digital Region yang tertuang dalam Peraturan Bupati Sumedang Nomor 15 Tahun 2021 tentang Transformasi Digital Menuju Sumedang Happy Digital Region. Program tersebut merupakan rencana pengelolaan dan pembangunan Kabupaten Sumedang yang memanfaatkan teknologi informasi secara efektif dan efisien untuk menyelesaikan berbagai persoalan, menggunakan solusi inovatif, terintegrasi, dan berkelanjutan untuk menyediakan infrastruktur dan memberikan layanan publik yang dapat meningkatkan kualitas hidup dan kebahagiaan warganya.

Program Sumedang Happy Digital Region diwujudkan melalui lima strategi pembangunan yakni strategi *smart governance*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart society*, dan *smart environment*. Implementasi program Sumedang Happy Digital Region didukung dengan rencana aksi yang dikelompokkan menjadi empat bagian yakni pengembangan kebijakan hukum dan kelembagaan *Smart City* Sumedang, rencana pembangunan infrastruktur pendukung *Smart City* Sumedang, rencana pengembangan aplikasi dan perangkat lunak pendukung *Smart City* Sumedang, dan rencana penguatan literasi *Smart City* di Sumedang (Abimanyu et al., 2020).

Berdasarkan strategi pembangunan *smart governance*, pemerintah mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik berbasis TIK yang didukung dengan pengembangan dan perangkat lunak *Smart City*, maka Pemerintah Kabupaten Sumedang menciptakan produk-produk layanan digital unggulan untuk meningkatkan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Adapun produk digital unggulan tersebut salah satunya adalah WhatsApp Kebutuhan Informasi dan Pelayanan *Online* (WA KEPO). Penciptaan produk layanan digital tersebut merupakan strategi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan kinerja pemerintah melalui peningkatan tata kelola pembangunan untuk mendukung pelayanan publik yang baik.

WA KEPO merupakan sebuah aplikasi WhatsApp Bot satu pintu yang diciptakan untuk kebutuhan masyarakat agar mudah dalam mengakses layanan pemerintah di Kabupaten Sumedang. Terdapat 18 portal informasi dan pelayanan *online* yang tersedia di WA KEPO yang diuraikan dalam tabel berikut.

Tabel 1 Daftar Layanan WA KEPO

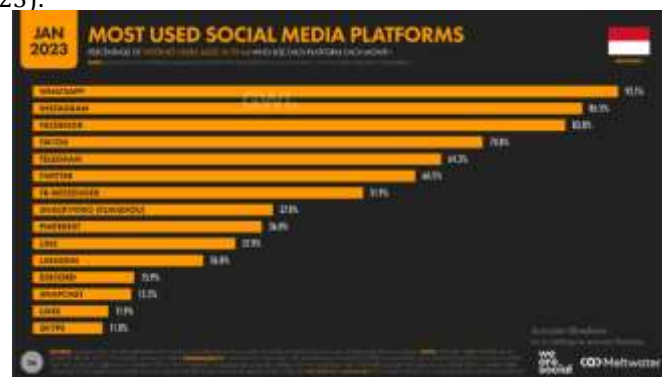
No	Daftar Layanan Informasi
0	Info Pemilu 2024
1	Profil Kabupaten Sumedang
2	Informasi Kecamatan & Perangkat Daerah
3	Informasi Pariwisata & Kuliner
4	UMKM Unggulan Sumedang
5	Layanan Informasi Publik PPID
6	Informasi Bisnis & Ekonomi

- 7 Mall Pelayanan Publik – MPP
- 8 Pelayanan Pajak & Retribusi Daerah
- 9 Layanan-layanan Digital Unggulan
- 10 Berita dan Galeri
- 11 Pengaduan & Layanan Kegawatdaruratan
- 12 Layanan Desa
- 13 Informasi BANSOS
- 14 Sampaikan Saran atau Keluhan
- 15 Verifikasi Berita Hoax
- 16 Layanan Pengadilkan Negeri Sumedang
- 17 Layanan Pengadilkan Agama Sumedang

Sumber: Penulis, 2023

Pemerintah Kabupaten Sumedang sudah memanfaatkan media baru seperti website, instagram, facebook, dan twitter untuk menyampaikan informasi kebijakan pemerintah. Namun, pemerintah Kabupaten Sumedang memilih media sosial whatsapp sebagai media unggulan untuk menyediakan layanan informasi publik Kabupaten Sumedang yang dapat diakses oleh masyarakat. Media sosial whatsapp dipilih berdasarkan media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, seperti pernyataan berikut.

“Kenapa kita memilih WA, ya karena kita tahu saat ini WA *eu* banyak digunakan oleh masyarakat dan juga *eu* media yang mudah untuk digunakan oleh semua kalangan”.¹ Hal tersebut dibuktikan dengan data dari We Are Social, pada tahun 2023 whatsapp menjadi media sosial yang paling banyak digunakan oleh penduduk usia 16 sampai 64 tahun di Indonesia yakni sebanyak 92,1% (We Are Social, 2023).



Gambar 1. Media Sosial Yang Paling Banyak Digunakan
Sumber: We Are Social, 2023

Saat ini, media sosial digunakan oleh instansi pemerintah sebagai media untuk menyebarluaskan program pemerintah, seperti dalam penelitian tentang pemanfaatan media sosial dalam penyebaran informasi program pemerintah yang menjelaskan bahwa Humas Pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk berkomunikasi, berdiskusi, dan berkolaborasi untuk menyebarluaskan program pemerintah (Novianti *et al.*, 2020). Penelitian lain juga menjelaskan bahwa Whatsapp bot banyak digunakan sebagai media untuk menyebarluaskan informasi yang dapat membentuk sikap publik dengan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman publik (Widyaningrum *et al.*, 2022).

Platform WA KEPO dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang pada tahun 2021 dan hingga kini telah digunakan oleh 68.801 pengguna (DiskominfoSanditik, 2023). Inovasi WA KEPO juga telah membantu Pemerintah Kabupaten Sumedang meraih penghargaan Badan Publik Informatif dari Komisi Informasi Jawa Barat pada tahun 2023 dan berhasil meraih penghargaan *Best of The Best* tiga tahun berturut turut pada Kompetensi Inovasi Jawa Barat (KIJB) tahun 2023.

Di samping menciptakan produk layanan digital sebagai wujud dari program strategis Sumedang Happy Digital Region, pemerintah juga harus mendorong partisipasi masyarakat dalam menggunakan produk layanan digital. Berdasarkan hasil observasi, masih banyak masyarakat Kabupaten Sumedang yang belum mengetahui dan menggunakan layanan digital WA KEPO seperti yang disampaikan berikut.

¹ Wawancara dengan Staf Bidang Informasi dan Komunikasi DiskominfoSanditik Sumedang, Ibu Siti pada 27 September 2023

"...gak tahu yang namanya WA KEPO dan belum pernah denger sih. Selama ini kalau mau cari informasi tentang Sumedang ya lewat *google* aja, terus kalau mau bikin surat-surat *gitu* langsung datang ke kantornya"²

Berdasarkan pernyataan tersebut, humas pemerintah Kabupaten Sumedang yang memiliki peran dan fungsi dalam menyampaikan setiap kebijakan dari Pemerintah Kabupaten Sumedang, memerlukan implementasi strategi komunikasi yang efektif dalam mensosialisasikan produk layanan digital guna mewujudkan program Sumedang Happy Digital Region. Sosialisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat Kabupaten Sumedang agar dapat memanfaatkan WA KEPO untuk mengakses layanan publik. Perencanaan strategi komunikasi yang tepat diperlukan sebagai panduan dalam mengarahkan informasi yang tepat untuk upaya meningkatkan partisipasi serta kesadaran publik (Nabila & Pudjo, 2021).

Kegiatan sosialisasi layanan digital telah rutin dilaksanakan sejak tahun 2020. Dalam mensosialisasikan layanan digital tersebut, terdapat beberapa strategi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sumedang, melalui Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informasi, Persandian dan Statistik (DiskominfoSanditik) yang menjalankan fungsi humas pemerintah. Adapun strategi yang dilakukan diantaranya adalah optimalisasi penggunaan media sosial dan media konvensional, bekerja sama dengan *stakeholder*, melakukan roadshow sosialisasi layanan digital secara langsung, dan *media relations* bersama tiga media lokal.

"Kan memang kalau untuk digitalisasi di lingkup pemerintahannya *mah* sudah berjalan, dari mulai e-office, absen sudah melalui aplikasi, dan juga surat menyurat sudah *paperless*. Untuk ke masyarakatnya sudah banyak aplikasi yang kita bikin, *nah* gimana caranya masyarakat juga *terliterasi* sehingga menggunakan aplikasi WAKEPO".³

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Leliana. I dan Agusta (2019) tentang strategi humas Kementerian Perindustrian dalam menginformasikan layanan publik yang melakukan strategi komunikasi untuk memberikan informasi kepada publik melalui media *youtube*. Penerapan strategi tersebut tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh Humas Kementerian dalam menginformasikan layanan digital (Leliana & Agusta, 2019). Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa humas pemerintah perlu untuk menjalankan strategi komunikasi melalui berbagai saluran, salah satunya media sosial untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi organisasi.

Hal tersebut serupa dilakukan oleh humas Pemerintah Kabupaten Sumedang, data pengguna layanan digital WA KEPO pada tahun 2022 hingga 2023 menunjukkan sebanyak 68.801 pengguna. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengguna WA KEPO di Kabupaten Sumedang masih rendah dan menjadi persoalan pemerintah. Maka dari itu, perlu dilakukan upaya optimalisasi strategi humas dalam mensosialisasikan layanan digital sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan produk layanan digital milik pemerintah Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka saat ini humas pemerintah Kabupaten Sumedang dihadapkan dengan tantangan dalam mensosialisasikan produk layanan digital untuk mewujudkan program Sumedang Happy Digital Region. Diperlukan implementasi strategi komunikasi yang efektif sehingga dapat menyampaikan program kebijakan tersebut. Maka dari itu, penulis akan menjelaskan dan menganalisis bagaimana pendekatan strategi humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mensosialisasikan layanan digital WA KEPO.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data. Dalam metode kualitatif, penulis memberikan gambaran terhadap objek fenomena secara mendalam. Adapun penelitian deskriptif yang dilakukan untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dalam fenomena yang diteliti (Ruslan, 2006). Dalam penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan fenomena secara sistematis berdasarkan data yang disajikan. Fenomena yang tergambar yakni implementasi strategi humas pemerintah dalam mensosialisasikan layanan digital di Kabupaten Sumedang. Kemudian, metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Whatsapp Kebutuhan Informasi dan Pelayanan *Online* (WA KEPO) merupakan akun whatsapp berbasis *chat bot* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik (DiskominfoSanditik) Kabupaten Sumedang. Publik dapat mengakses WA KEPO melalui nomor 0811-2220-2220.

² Wawancara dengan Anis, salah satu warga Sumedang pada 14 November 2023

³ Wawancara dengan Staf Bidang Informasi dan Komunikasi DiskominfoSanditik Sumedang, Ibu Siti pada 27 September 2023

betul dimanfaatkan oleh pemerintah sehingga bisa memudahkan masyarakat Kabupaten Sumedang dalam mengakses layanan publik yang ada di Kabupaten Sumedang”.⁴

Dalam melaksanakan sosialisasi tersebut, Diskominfosanditik membentuk tim untuk melakukan sosialisasi secara langsung ke 36 SKPD yang dihadiri oleh ASN dan 26 Kecamatan yang dihadiri oleh perangkat desa di Kabupaten Sumedang. Melalui sosialisasi tersebut, diharapkan ASN di Kabupaten Sumedang dapat memahami penggunaan WA KEPO hingga dapat menginformasikan kembali kepada masyarakat luas.

2. Roadshow Sosialisasi Layanan Digital Unggulan ke Satuan Pendidikan

Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang menyelenggarakan sosialisasi layanan digital WA KEPO secara langsung kepada masyarakat, yakni melalui satuan pendidikan tingkat menengah atas dan kejuruan (SMA/SMK) yang ada di Kabupaten Sumedang. Sebanyak 15 sekolah SMA dan SMK di Kabupaten Sumedang menjadi tujuan sosialisasi layanan digital WA KEPO yang dilakukan oleh Tim Humas Kabupaten Sumedang. Sosialisasi dilakukan untuk memberikan informasi mengenai layanan digital WA KEPO kepada siswa dan siswi. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, pada Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang, bahwa:

“...sosialisasi ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan tentang penggunaan teknologi informasi serta layanan-layanan digital unggulan di Kabupaten Sumedang ke siswa-siswi yang ada di Kabupaten Sumedang. Saya berharap siswa-siswi dan umumnya masyarakat di Kabupaten Sumedang bisa menggunakan layanan unggulan yang disiapkan oleh pemerintah, sehingga tahun 2023 ini Sumedang Simpati terwujud”.⁵

Dalam sosialisasi tersebut, siswa dan siswi diarahkan untuk menyimpan nomor WA KEPO dan diberi informasi tata cara mengakses layanan-layanan yang tersedia di WA KEPO. Melalui sosialisasi tersebut, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengguna layanan digital WA KEPO.

3. Program KKN Tematik “Gotong Royong Membangun Desa” bersama LLDIKTI Wilayah IV

KKN Tematik “Gotong Royong Membangun Desa” merupakan program yang diselenggarakan oleh LLDIKTI Wilayah IV dengan Pemerintah Kabupaten Sumedang yang dilakukan di 26 Desa yang ada di wilayah Kabupaten Sumedang. Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui serangkaian program pengabdian yang dilakukan.

Dalam program kerja KKN, mahasiswa menyelenggarakan sosialisasi secara langsung (*door to door*) kepada setiap kepala keluarga (KK) yang ada di desa tempat KKN berlangsung. Sosialisasi dilakukan untuk memberikan informasi kepada setiap kepala keluarga tentang layanan digital WA KEPO dan cara penggunaannya. Berdasarkan hasil pengamatan, sebelum dilakukan sosialisasi banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang layanan digital WA KEPO. Oleh karena itu, sosialisasi dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan pengguna WA KEPO, terutama oleh masyarakat di desa-desa yang ada di Kabupaten Sumedang sehingga seluruh masyarakat dapat mengakses layanan publik yang ada di Kabupaten Sumedang.

4. Optimalisasi Media

Layanan digital WA KEPO tidak hanya diinformasikan secara langsung melalui *roadshow* sosialisasi, tetapi humas pemerintah juga menggunakan media sosial untuk menyampaikan informasi tentang WA KEPO. Terdapat tiga media sosial yang digunakan yakni instagram, facebook, dan X untuk menyampaikan informasi tentang WA KEPO. Adapun informasi yang disampaikan dalam bentuk konten video edukatif dan infografis yang berisi informasi tentang WA KEPO, bentuk layanan yang ada di WA KEPO, dan cara menggunakan WA KEPO. Publikasi konten dilakukan secara rutin dengan minimal satu bulan tiga postingan tentang WA KEPO.

Selanjutnya, humas pemerintah menggunakan media massa untuk mempublikasikan layanan digital WA KEPO di tiga media massa lokal yakni Radar Sumedang, RKS, dan Pikiran Rakyat. Informasi disampaikan dalam bentuk *advertorial* tentang keunggulan layanan digital WA KEPO milik pemerintah Kabupaten Sumedang. Penggunaan media massa dilakukan untuk memberikan pengetahuan tentang layanan digital WA KEPO dan membentuk opini publik yang positif sehingga masyarakat tertarik untuk berpartisipasi menggunakan layanan digital milik pemerintah Kabupaten Sumedang.

Selain media sosial dan media massa, humas pemerintah Kabupaten Sumedang juga menggunakan media luar ruangan yakni baliho yang dipasang di jalan protokol Kabupaten Sumedang untuk menyampaikan informasi tentang adanya layanan digital WA KEPO milik pemerintah Kabupaten Sumedang.

⁴ Wawancara dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang, Bapak Ercik Febriana pada 26 Oktober 2023

⁵ Wawancara dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang, Bapak Erick Febriana pada 26 Oktober 2023

Program sosialisasi layanan digital WA KEPO yang dilakukan melalui *roadshow* secara langsung ke ASN, satuan pendidikan, dan masyarakat merupakan salah satu strategi edukatif karena informasi yang disampaikan dalam kegiatan sosialisasi bersifat pengetahuan untuk meningkatkan pemahaman tentang layanan digital WA KEPO. Sebagaimana pendapat Effendy (1999) bahwa dalam kegiatan sosialisasi disediakan sumber pengetahuan yang memungkinkan orang untuk bertindak dan bersikap (Herdiana, 2018). Strategi edukatif tersebut digunakan untuk memberikan informasi yang dapat menciptakan pengetahuan kepada publiknya (Ruslan, 2016). Penerapan kebijakan harus dilakukan melalui proses edukasi sehingga publik dapat menerima, mendukung, dan berpartisipasi dalam kebijakan tersebut. Melalui sosialisasi, proses edukasi dilakukan untuk mengubah sikap publik tentang penggunaan layanan digital WA KEPO.

Bentuk kegiatan komunikasi dalam sosialisasi tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, melainkan menerima masukan dan saran dari peserta sosialisasi sehingga lebih mengetahui kendala yang dihadapi pada saat menggunakan layanan digital WA KEPO. Seperti pendapat dari Ruslan (2007) bahwa komunikasi yang dibangun secara dua arah ditujukan untuk menciptakan saling pengertian antara pemerintah dengan publiknya dan menciptakan dukungan dari publik untuk tercapainya kebijakan pemerintah (Ruslan, 2007). Dengan demikian, kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara langsung membuka peluang adanya komunikasi dialogis (dua arah) antara humas pemerintah sebagai penyampai informasi dan masyarakat sebagai penerima informasi untuk lebih memahami tentang layanan digital WA KEPO. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang menyebutkan bahwa melalui komunikasi dialogis, humas pemerintah dapat mengubah unsur pesan yang awalnya bersifat informatif menjadi persuasif, edukatif, dan partisipatif dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap program pemerintah (Nugraha *et al.*, 2022).

Penggunaan media dalam mensosialisasikan layanan digital oleh Humas Pemerintah merupakan pilihan yang tepat karena dapat menjangkau khalayak luas dan cepat sebagaimana dalam penelitian yang menyebutkan bahwa penggunaan media sebagai alat penyalur pesan atau ide yang dapat menjangkau khalayak yang cukup besar (Cahyani, 2020). Hal tersebut sudah dilakukan humas pemerintah Kabupaten Sumedang dengan menggunakan saluran media sosial, media massa, dan media luar ruangan untuk memberikan informasi layanan digital WA KEPO kepada khalayak luas. Lebih lanjut, humas pemerintah menggunakan media sosial untuk mendorong keterlibatan khalayak tentang layanan digital WA KEPO melalui proses penyampaian informasi sebagaimana pendapat Novianti (2020) yang menjelaskan bahwa humas pemerintah menggunakan media sosial sebagai alat untuk berkomunikasi dan berkolaborasi dengan publiknya (Novianti *et al.*, 2020). Pemilihan bentuk konten pada media dilakukan oleh Humas Kabupaten Sumedang berdasarkan kemampuan publik yang akan dituju. Pemelihan pesan tersebut harus memperhatikan kemampuan khalayak, menurut Cutlip, Center & Broom (2000) komunikasi akan efektif bila memperhitungkan khalayak dalam menangkap pesan (Ruslan, 2016). Kemudian, media yang dipilih juga disesuaikan dengan publik sasaran. Humas harus selektif dalam menentukan media karena menyesuaikan keadaan dan kondisi khalayak (Cahyani, 2020).

Selanjutnya, strategi persuasif dilakukan dalam bentuk memberikan informasi mengenai tata cara menggunakan layanan digital WA KEPO, informasi mengenai kemudahan yang diberikan dalam mengakses pelayanan publik melalui WA KEPO dan informasi yang diarahkan agar publik menyimpan nomor WA KEPO. Seperti dalam penelitian yang menyebutkan bahwa strategi persuasif digunakan untuk memengaruhi seseorang dengan cara membujuk untuk mencapai tujuan (Gamaputra *et al.*, 2021). Dengan demikian, kegiatan sosialisasi oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang digunakan untuk mempengaruhi publik agar menggunakan layanan digital WA KEPO.

Strategi persuasif yang dilakukan sejalan dengan fungsi manajemen humas berdasarkan regulasi MENPAN-RB Nomor 30 Tahun 2011 bahwa humas melakukan fungsi manajemen informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien. Adapun aktivitas persuasif dalam kegiatan sosialisasi ke SKPD dan Kecamatan di Kabupaten Sumedang mengandung unsur legitimasi (*legitimate approach*). Artinya unsur legitimasi tersebut berbentuk perintah atau instruksi tertentu yang dilakukan secara sah dalam sebuah organisasi resmi (Ruslan, 2016: 7). Pada saat sosialisasi, instruksi diberikan kepada ASN untuk menyimpan nomor WA KEPO dan memahami cara penggunaan WA KEPO. Kemudian, ASN juga diinstruksikan agar dapat menginformasikan kembali WA KEPO kepada masyarakat luas di Kabupaten Sumedang. Sedangkan aktivitas persuasif yang dilakukan kepada masyarakat secara langsung mengandung unsur persuasif keahlian (*expert*). Unsur keahlian tersebut berupa keahlian dari sosok pimpinan maupun komunikator yang memberikan pengaruh positif sehingga menimbulkan rasa kagum (Ruslan, 2016). Keahlian ditunjukkan oleh humas pemerintah Kabupaten Sumedang dalam menyampaikan pesan tentang kemudahan akses layanan publik melalui WA KEPO sehingga menimbulkan pengaruh positif bagi masyarakat.

Dalam menggunakan strategi edukatif dan persuasif untuk mengkomunikasikan kebijakan, humas perlu memperhatikan komponen pembentuk strategi yakni komponen sasaran dengan memperhatikan publik yang memiliki kepentingan yang sama sebagai penerima informasi untuk menciptakan opini bersama dan berpengaruh terhadap masa depan organisasi (Ruslan, 2016). Strategi edukatif dan persuasif ditujukan kepada masyarakat Kabupaten Sumedang dengan memperhatikan publik yang memiliki kepentingan yang sama untuk berpartisipasi dalam kebijakan pemerintah tentang layanan publik berbasis digital sehingga partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintah.

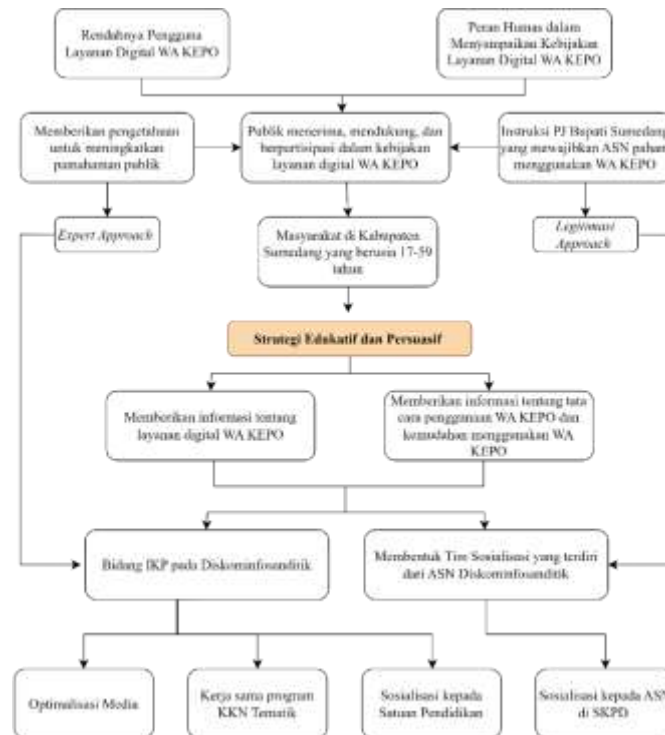
Selanjutnya, pelaksanaan strategi edukatif dan persuasif juga harus memperhatikan pesan informasi yang disampaikan. Informasi ditujukan kepada publik untuk menciptakan pemahaman sehingga diperlukan isi dan kejelasan dalam pesan informasi seperti dalam penelitian yang menjelaskan bahwa strategi edukasi merupakan teknik komunikasi yang memuat penjelasan fakta, data-data akurat, dan pengalaman yang diuraikan dalam bentuk pemahaman baik pesan lisan maupun tulisan (Gamaputra *et al.*, 2021). Humas pemerintah Kabupaten Sumedang menyampaikan informasi tentang manfaat dan kemudahan bagi masyarakat jika mengakses layanan publik melalui WA KEPO. Lebih lanjut, informasi yang disampaikan memberikan kejelasan tentang cara menggunakan layanan digital WA KEPO dan informasi nomor WA KEPO. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Cutlip, Center, dan Broom (2000) dalam melaksanakan strategi komunikasi memuat isi (*content*) pesan yang disampaikan menyangkut kepentingan publik sehingga informasi yang diterima dapat dianggap sesuatu yang bermanfaat bagi publik. Kemudian, strategi komunikasi juga memuat kejelasan (*clarity*) yakni pesan disusun dengan jelas dan mudah dimengerti sehingga menciptakan pemahaman bersama antara komunikator dan komunikan dalam mencapai tujuan komunikasi (Ruslan, 2016).

Meskipun strategi edukatif dan persuasif sudah dilakukan oleh humas pemerintah, masih banyak masyarakat di Kabupaten Sumedang belum mengetahui dan memahami adanya layanan digital WA KEPO. Hal tersebut dapat dilihat dari data jumlah pengguna WA KEPO pada tahun 2022 - 2023 menunjukkan sebanyak 68.801 pengguna (Diskominfosanditik, 2023). Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Sumedang pada tahun 2022 sebanyak 1.159.400 jiwa dengan jumlah penduduk yang berusia 15-59 tahun sebanyak 731.695 jiwa. Berdasarkan data tersebut, maka jumlah pengguna WA KEPO masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang menjadi target audiens primer dari program sosialisasi layanan digital WA KEPO. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan salah satu warga masyarakat Kabupaten Sumedang:

“...*engga* tahu WA KEPO sama belum pernah dengar juga karena memang *ga follow* instagram @humassumedang, sama belum pernah liat juga ada informasi WA KEPO, misal kaya dari RT atau RW”.⁶

Dengan demikian, strategi edukatif dan persuasif yang dilakukan oleh humas pemerintah Kabupaten Sumedang masih memiliki keterbatasan dalam memberikan pemahaman tentang WA KEPO dan dalam membujuk publik untuk menggunakan WA KEPO. Berdasarkan pendapat Haswati dan Salamah (2017), humas bertanggung jawab dalam penyebarluasan informasi kebijakan pemerintah dalam rangka membangun kesadaran dan partisipasi publik terhadap program kebijakan pemerintah (Ramadani, 2022). Maka dari itu, strategi yang digunakan oleh humas pemerintah Kabupaten Sumedang harus dapat membangun komunikasi yang memberikan pemahaman publik tentang program layanan digital WA KEPO sehingga dapat meningkatkan partisipasi publik dalam penggunaan layanan digital WA KEPO. Di samping itu, strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah perlu dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga publik terus menerima informasi tentang layanan digital WA KEPO. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Cutlip, Center & Broom bahwa pelaksanaan strategi harus memperhatikan kontinuitas dan konsistensi yakni komunikasi dilakukan secara berulang-ulang dengan berbagai variasi pesan dan pesan disusun dengan konsisten sehingga mempermudah proses membujuk publik (Ruslan, 2016). Berikut adalah bagan hasil analisis strategi edukatif dan persuasif.

⁶ Wawancara dengan Zulfa, masyarakat Kabupaten Sumedang pada 14 November 2023



Gambar 3. Hasil Analisis Strategi Edukatif dan Persuasif
Sumber: Penulis, 2023

Strategi Kerja Sama

Dalam menciptakan dukungan dan partisipasi pada kebijakan pemerintah, humas perlu untuk menjalin hubungan dengan pemangku kepentingan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui strategi pendekatan kerja sama. Strategi kerja sama dilakukan untuk membina hubungan yang baik dan menciptakan opini serta citra positif dari publik (Ruslan, 2016). Adapun humas pemerintah Kabupaten Sumedang menjalin kerja sama berbasis *pentahelix*, yakni kerja sama yang dibangun antara pemerintah, akademisi, dan media yang diuraikan sebagai berikut.

1. Kerja Sama dengan LLDIKTI Wilayah IV

Kerja sama dengan akademisi dilakukan untuk menyelenggarakan Program KKN Tematik “Gotong Royong Membangun Desa” bersama LLDIKTI Wilayah IV. Program KKN diikuti oleh 258 mahasiswa dari 48 perguruan tinggi yang akan dilaksanakan di 26 desa dan 26 kecamatan di Kabupaten Sumedang. Melalui program KKN tersebut, mahasiswa menyelenggarakan program sosialisasi literasi digital tentang layanan digital WA KEPO kepada masyarakat yang ada di desa-desa tempat KKN dilaksanakan. Seperti yang disampaikan berikut.

“...Selain sosialisasi, kita juga ada kolaborasi sama LLDIKTI untuk melaksanakan KKN Tematik. Jadi KKN Tematik-nya *eu* itu tentang Literasi Digital, salah satunya WA KEPO itu”.⁷

Program sosialisasi dilaksanakan untuk memberikan informasi tentang penggunaan WA KEPO sehingga kerja sama tersebut dapat mendukung upaya Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mensosialisasikan layanan digital WA KEPO. Dengan demikian, program sosialisasi melalui kerja sama tersebut diharapkan dapat menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam kebijakan pemerintah.

2. Kerja sama dengan Media Massa

Kerja sama dengan media dilakukan bersama tiga media lokal yang ada di Kabupaten Sumedang untuk membantu mempublikasikan informasi tentang WA KEPO dalam bentuk *advertorial*. Ketiga media lokal tersebut diantaranya adalah Radar Sumedang, Pikiran Rakyat, dan Radio Rks. Publikasi *advertorial* dilakukan sebanyak satu kali dalam sebulan, tetapi untuk konten informasi tentang WA KEPO baru dilakukan sebanyak satu kali pada saat layanan digital tersebut diluncurkan. Di samping itu, informasi tentang penghargaan yang diraih oleh Kabupaten Sumedang melalui WA KEPO juga dipublikasikan sebanyak satu kali. Kerja sama dengan media lokal dipilih karena informasi yang disampaikan kepada publik lebih spesifik, yakni di wilayah Kabupaten Sumedang. Melalui kerja sama tersebut, diharapkan dapat membantu mensosialisasikan layanan digital dan memperoleh opini publik yang positif terhadap kebijakan pemerintah Kabupaten Sumedang.

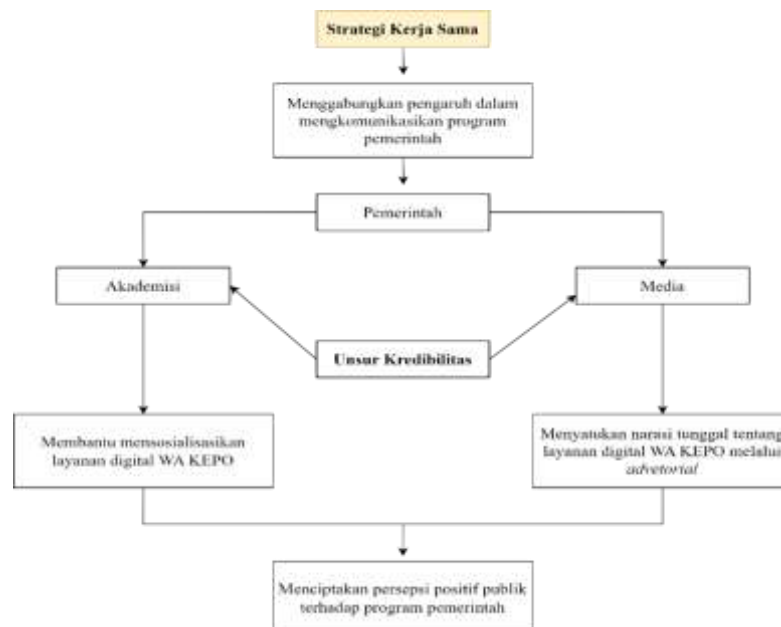
⁷ Wawancara dengan Staf Bidang Informasi dan Komunikasi Diskominfosanditik Sumedang, Ibu Siti pada 27 September 2023

Berdasarkan uraian di atas, humas pemerintah telah melakukan strategi kerja sama. Strategi tersebut digunakan untuk menggabungkan pengaruh dan kemampuan dalam mencapai tujuan dan meningkatkan hubungan dengan publik (Smith, 2005). Dengan demikian, Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang menggunakan strategi kerja sama untuk membantu menyampaikan informasi tentang layanan digital WA KEPO. Selain itu, pendekatan kerja sama juga dilakukan dalam upaya untuk menjalin hubungan dengan publik internal dan eksternal.

Strategi kerja sama yang dilakukan oleh humas pemerintah Kabupaten Sumedang membantu fungsi humas dalam mensosialisasikan layanan digital WA KEPO, terutama kepada masyarakat secara langsung dengan menciptakan komunikasi antara organisasi dengan publik. Seperti pendapat Rex Harlows, yang menyatakan bahwa humas merupakan aktivitas komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dengan meningkatkan pembinaan kerja sama serta pemenuhan kepentingan bersama dalam rangka mendukung fungsi dan manajemennya (Ruslan, 2008: 120).

Adapun strategi kerja sama diarahkan untuk menciptakan persepsi positif *stakeholder* pada program kebijakan sehingga pada akhirnya akan tercipta suatu opini dan citra positif melalui media. Seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjelaskan bahwa pemerintah harus memberikan akses informasi yang transparan dan akuntabel, hal tersebut salah satunya dapat diwujudkan dengan bekerja sama dan menjalin hubungan dengan media (Sinaga *et al.*, 2021). Dengan demikian, penggunaan media dapat membantu humas pemerintah dalam menyatukan narasi tunggal tentang kebijakan pemerintah melalui peran media untuk dikomunikasikan kepada publik. Narasi tunggal dan data pendukung lainnya yang disampaikan kepada publik tentang program kebijakan pemerintah merupakan peran humas dalam mendukung program komunikasi kebijakan pemerintah (Ramadani, 2022).

Namun, dalam menggunakan strategi kerja sama, kredibilitas komunikator dalam menyampaikan informasi perlu diperhatikan, mengingat pihak ketiga yang digunakan sebagai komunikator untuk menyampaikan informasi. Maka dalam hal ini kredibilitas menjadi sangat penting untuk diperhatikan karena menjadi pertimbangan publik dalam menerima informasi. Menurut Cutlip, Center, dan Broom (2000) pelaksanaan strategi komunikasi meliputi kredibilitas (*credibility*) yang berarti komunikasi diawali dengan rasa saling percaya yang dibentuk oleh pihak komunikator secara sungguh-sungguh untuk melayani publiknya yang memiliki keyakinan (Ruslan, 2016). Dengan demikian, dalam pelaksanaan strategi komunikasi untuk mensosialisasikan layanan digital WA KEPO, kredibilitas perlu untuk dipertimbangkan agar informasi yang disampaikan tidak cacat kredibilitas dan memengaruhi penerimaan publik. Berikut adalah bagan hasil analisis strategi kerja sama.



Gambar 4 Hasil Analisis Strategi Kerja Sama
Sumber: Penulis, 2023

Strategi Integratif dan Koordinatif

Strategi integratif dan koordinatif lebih menekankan pada peran humas pemerintah dalam menginformasikan kebijakan pemerintah dalam menunjang pembangunan nasional (Ruslan, 2016). Adapun strategi integratif dan koordinatif yang dilakukan oleh humas pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mensosialisasikan layanan digital WA KEPO adalah sebagai berikut.

1. Inovasi Digitalisasi Layanan Publik

Humas pemerintah Kabupaten Sumedang berperan dalam menyampaikan inovasi baru berupa digitalisasi pemerintahan kepada publik. Digitalisasi dalam pemerintahan merupakan bagian dari kebijakan strategis pemerintah Kabupaten Sumedang yakni Sumedang Happy Digital Region. Program tersebut merupakan wujud dari penerapan program nasional yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tertulis dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan tersebut menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintah dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

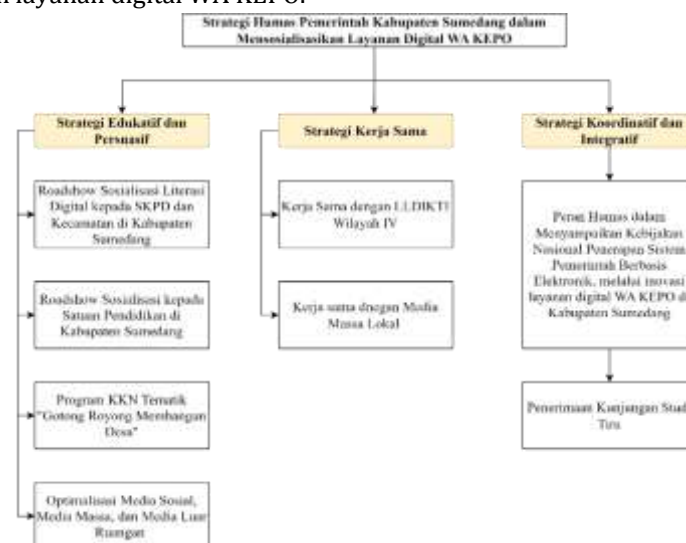
2. Penerimaan Kunjungan Studi Tiru

Strategi koordinatif dan integratif juga diwujudkan melalui kegiatan penerimaan kunjungan kerja dari berbagai Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia. Berdasarkan data pada bulan Mei tahun 2023, sudah ada 162 Kabupaten/Kota yang berkunjung ke Sumedang untuk melakukan studi tiru mengenai penerapan SPBE di Kabupaten Sumedang (Jim, 2023). Melalui agenda studi tiru tersebut, humas berperan serta dalam menyampaikan informasi mengenai inovasi layanan digital WA KEPO yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Sumedang. Berikut adalah bagan hasil analisis strategi integratif dan koordinatif

Implementasi pembangunan memerlukan sistem komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan pembangunan (Fikri Akbar *et al.*, 2019). Maka dari itu, dalam melaksanakan pembangunan nasional diperlukan komunikasi melalui peran humas yang menyampaikan informasi kepada publik melalui implementasi strategi koordinatif dan integratif. Berdasarkan hasil observasi, humas pemerintah Kabupaten Sumedang telah ikut serta dalam mendukung pembangunan nasional, terutama dalam memberikan informasi tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dilakukan melalui inovasi layanan digital WA KEPO.

Di samping itu, humas tidak hanya berperan sebagai komunikator, melainkan memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan. Seperti pendapat Budhiarto dan Sunarsi (2017) yang menjelaskan bahwa humas pemerintah tidak hanya berperan sebagai teknisi komunikasi akan tetapi berkembang lebih strategis yang berperan dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintah (Ramadani, 2022: 25). Dengan demikian, humas pemerintah Kabupaten Sumedang secara strategis berperan dalam menyelenggarakan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik melalui penggunaan layanan digital WA KEPO untuk mendukung pembangunan nasional melalui pelaksanaan strategi koordinatif dan integratif.

Berikut adalah bagan hasil analisis strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mensosialisasikan layanan digital WA KEPO.



Gambar 5. Analisis Strategi Humas Kabupaten Sumedang dalam Mensosialisasikan Layanan Digital WA KEPO. Sumber: Penulis, 2023

Pengelolaan komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang untuk mensosialisasikan layanan digital WA KEPO berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintah. Humas berperan dalam menyampaikan setiap kebijakan dan program pemerintah secara lintas sektoral dan lintas daerah kepada publik secara tepat dan cepat (Ramadani, 2022). Hal tersebut sudah dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang melalui koordinasi dan kolaborasi dalam menyampaikan setiap informasi tentang layanan digital WA KEPO secara lintas daerah melalui penerimaan kunjungan studi tiru dari berbagai Kabupaten dan Kota di Indonesia.

Dengan demikian, pelaksanaan strategi integratif dan koordintafi sudah dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang melalui pengelolaan komunikasi yang mendukung pembangunan nasional. Komunikasi dilakukan untuk memberikan pengetahuan tentang program digitalisasi pada sistem pemerintah di Kabupaten Sumedang. Seperti pendapat Dilla (2007) yang menyatakan bahwa komunikasi dalam mendukung pembangunan dipersepsikan sebagai proses yang terkait dengan aspek pengetahuan, keterampilan, dan pengetahuan mental untuk mencapai perubahan (Dilla, 2007). Oleh karena itu, strategi integratif dan koordinatif perlu diwujudkan melalui penyampaian informasi, konten pesan, dan saluran komunikasi yang dapat memengaruhi dan menentukan perubahan perilaku publik terhadap layanan digital WA KEPO.

SIMPULAN

1. Strategi edukatif dan persuasif yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mensosialisasikan layanan digital WA KEPO adalah melakukan sosialisasi literasi digital ke SKPD dan Kecamatan di Kabupaten Sumedang, sosialisasi ke satuan pendidikan SMA/SMK di Kabupaten Sumedang, sosialisasi kepada masyarakat melalui program KKN "Gotong Royong Membangun Desa", dan optimalisasi penggunaan media sosial, media massa, dan media luar ruangan
2. Strategi kerja sama yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mensosialisasikan layanan digital WA KEPO adalah melakukan kerja sama dengan LLDIKTI Wilayah IV dengan menyelenggarakan program KKN Tematik "Gotong Royong Membangun Desa" dan bekerja sama dengan tiga media massa lokal
3. Strategi koordinatif dan integratif yang dilakukan oleh humas pemerintah kabupaten sumedang dalam mensosialisasikan layanan digital wa kepo adalah menyampaikan inovasi digitalisasi pemerintahan di kabupaten sumedang untuk mendukung pembangunan nasional yang diwujudkan dengan kegiatan penerimaan kunjungan kerja dari kabupaten/kota di wilayah indonesia

REFERENSI

- Abimanyu, M., Prawiradipura, H. J., Banuara, S., Kahfi, I. H., Artika, Y., & Dimas, G. (n.d.). *Buku 2 Masterplan Transformasi Digital Sumedang ver Final 280920*.
- Cahyani, M. A. (2020). Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Dalam Melayani dan Menggali Potensi Masyarakat Melalui Media Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1). <http://jurnalfdk.uinsby.ac.id/index.php/JIK>
- Dilla, S. (2007). *Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu*. Simbiosis Rekatama Media .
- Fikri Akbar, M., Sang, U., Jurai, R., & Bumi, U. S. (2019). Peran Komunikasi Dalam Pembangunan Masyarakat. *Jurnal Komunika*, 2(2), 111–127.
- Gamaputra, G., Prasetyawan, A., Isbandono, P., Lestari, Y., Putri, A., Hidayatullah, S., & Noviyanti. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Sebagai Langkah Taktis Penanganan Dan Pencegahan Covid-19 Gading Gamaputra 1). In *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial* (Vol. 5, Issue 2).
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(No 3).
- Jim. (2023). *Kabupaten Sumedang Telah Menerima 162 Kunjungan Studi Tiru dari Berbagai Daerah*. Radar Sumedang. <https://sumedang.radarbandung.id/>
- Leliana, I., & Agusta, V. (2019). Strategi Humas Kementerian Perindustrian dalam Menginformasikan Layanan Publik Melalui Youtube. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(No 2), 110–119.
- Nabila, N. L., & Pudjo, H. (2021). Strategi Komunikasi Publik Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik Dalam Menangkal Infodemic Covid-19. *Komunikologi: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 18, 168. <https://kawalcovid.19.id/>.
- Novianti, E., Ruchiyat Nugraha, A., Komalasari, L., Komariah, K., Rejeki, S (2020). Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyebaran Informasi Program Pemerintah (Studi Kasus Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran). <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/almunir>
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novainti, E. (2022). Analisis Strategi Humas Pemerintah Era Milenial dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik. *Jurnal PProfesi Humas*, 6(No 2), 286–310.
- Ramadani, T. (2022). *The Government Public Relations Handbook*. Bintang Semesta Media.

- Ruslan, R. (2006). *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2007). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Sinaga, R., Suwardi, S., & Dayana, D. (2021). Strategi Media Relations Humas Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara Untuk Meningkatkan Citra Positif. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 7(2). <https://doi.org/10.56015/governance.v7i2.27>
- Smith, R. D. (2005). *Strategic Planning for Public Relations*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Sumedangkab. (n.d.). *Visi & Misi Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang*. Retrieved November 4, 2023, from <https://ppid.sumedangkab.go.id/index.php/pub/profil/visimisikab>
- Toni, A. (2018). Strategi Humas Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah dalam Pengelolaan Jejaring Sosial. *Jurnal Komunikasi*, 10(No 2), 103–185.
- We Are Social. (2023). *Digital 2023: Indonesia*. <https://datareportal.com/reports?author=5576cd58e4b0ba7a870b77fc>
- Widyaningrum, E. A., Yestari, F. E. J., Sari, E. A., & Srihartini, I. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Swamedikasi Online Berbasis Whatsapp Bot Terhadap Kepuasan Masyarakat. *JFIONline / Print ISSN 1412-1107 / e-ISSN 2355-696X*, 14(2), 117–129. <https://doi.org/10.35617/jfionline.v14i2.73>