

STRATEGI DAN PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN KETERBUKAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA PANGKAL PINANG

¹**Eka Kusuma Wati**

²**Wahyu Hidayat**

³**Rizaldi**

Ilmu Administrasi Negara
Stisipol Pahlawan 12 Sungailiat

Email:

ekakusumawati258@gmail.com

ABSTRAK

Humas adalah bagian dari manajemen yang bertanggung jawab untuk berkomunikasi dengan orang-orang di dalam dan di luar organisasi. Komunikasi ini didasarkan pada komunikasi dua arah yang saling memuaskan di antara dua pihak. Salah satu syarat untuk keberhasilan disiplin pasar adalah prinsip transparansi, yang ditandai dengan ketersediaan informasi yang tepat waktu, relevan, dan akurat bagi masyarakat. Pada dasarnya, pelayanan publik adalah memberikan layanan kepada masyarakat, yang merupakan tanggung jawab aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan semakin baik setiap hari.. Berdasarkan hasil penelian dan diskusi yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa strategi Humas Sekda Kota Pangkal Pinang secara keseluruhan berhasil dalam meningkatkan transparansi informasi pelayanan publik. Sudah ada empat strategi pendekatan yang diusulkan oleh Rusalan, yaitu strategi opsional, strategi persuasif dan edukatif, strategi tanggung jawab, dan strategi kerjasama. Strategi yang digunakan sudah sesuai. Untuk menjalankan startegi operasional, Humas Sekda Kota Pangkal Pinang menyebarkan informasi melalui platform media sosial seperti website, Facebook, dan Instagram. Kemudian, strategi persuasif dilakukan melalui pendekatan komunikasi timbal balik atau dua arah antara Humas dan masyarakat. Strategi tanggung jawab digunakan oleh Humas untuk memastikan bahwa pemerintah dan masyarakat tidak terpengaruh satu sama lain, dan upaya kerja sama dilakukan dengan cara yang tidak menguntungkan.

Kata kunci: peran, humas, transparansi, informasi, pelayanan informasi

ABSTRACT

Public relations is a part of management that is responsible for communication between the internal and external public of the organization, where the communication is based on two-way communication that is mutually satisfying between the two parties. The principle of transparency characterized by the availability of timely, relevant and accurate information for the public is one of the conditions for market discipline to function effectively. Public service is essentially the provision of services to the community which is the obligation of the State apparatus as public servants. Based on the results of the research and discussion discussed in the previous chapter, it can be concluded that the Public Relations strategy of the Pangkal Pinang City Secretary is overall successful in increasing the transparency of public service information. There have been four strategic approaches proposed by Rusalan, namely operational strategies, persuasive and educative strategies, responsibility strategies, and cooperation strategies. The strategies used are appropriate. To carry out the operational strategy, the Public Relations of the Pangkal Pinang City Sekretariat disseminates information through social media platforms such as websites, Facebook, and Instagram. Then, persuasive strategies are carried out through

a reciprocal or two-way communication approach between PR and the community. The responsibility strategy is used by PR to ensure that the government and the community are not affected by each other, and cooperation efforts are carried out in an unfavorable manner.

Keywords: roles, public relations, transparency, information, information services

PENDAHULUAN

Pelayanan informasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga publik terkait dengan operasi negara atau lembaga publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang, serta informasi lainnya yang penting bagi masyarakat, ini disebut pelayanan informasi publik. Pada dasarnya, pelayanan informasi publik adalah penyediaan layanan informasi yang terbuka, cepat, tepat waktu, murah, dan sederhana (Fakih dkk, 2019).

UU No. 12 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dibuat oleh pemerintah karena pentingnya transparansi informasi. Khususnya, UU KIP menjamin bahwa orang dapat mengakses data yang dimiliki badan publik saat ini. Menurut Pasal 11 ayat (1) huruf a, Badan Publik diwajibkan untuk memberikan informasi publik dan juga diharuskan untuk menyampaikan kebijakan kepada Pejabat Publik dalam pertemuan umum. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada lagi celah bagi masyarakat untuk tidak mengetahui semua informasi yang mereka miliki—kecuali informasi yang dianggap rahasia atau terlarang (Mandasari, 2020).

Humas merupakan proses interaksi di mana opini publik digunakan oleh humas untuk membantu kedua belah pihak memahami dan meningkatkan motivasi publik dan partisipasi dalam tujuan menumbuhkan kebaikan hati, kepercayaan satu sama lain, dan citra publik baik. Humas

berasal pada dua kata: "hubungan" dan "masyarakat". Seseorang yang bekerja sebagai Humas tidak hanya harus menulis berita atau mengirim surat; itu adalah pekerjaan strategis yang membutuhkan banyak kriteria (Ananda, 2020).

Kesuksesan sebuah organisasi sangat bergantung pada seberapa baik Humas atau publik relations menjaga reputasi dan citra masyarakat yang baik. Keterbukaan publik terhadap informasi saat ini sudah umum. Meskipun demikian, peran humas jelas sangat penting. Dalam situasi seperti ini, karyawan humas harus memberikan informasi yang benar dan akurat. Informasi akan mudah diterima oleh masyarakat jika disampaikan dengan benar dan sesuai dengan etika (Iriantara, 2008).

Opini publik dipengaruhi oleh masalah negatif, yang dapat merusak reputasi organisasi. Oleh karena itu, bagian humas memainkan peran penting sebagai pihak yang bertanggung jawab atas masalah yang berkembang dan kontroversial, terutama yang berkaitan dengan organisasi yang dikelola. Ada banyak alasan yang dapat membuat publik percaya bahwa perusahaan sedang mengalami masalah. Peran humas tentu harus cepat tanggap untuk menganalisis dan menilai masalah baru. Humas harus didukung dengan prasarana dan alat yang lengkap dan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi di bidangnya. Yang harus diperhatikan ialah

bahwa anggaran saat ini harus cukup untuk mendukung kinerja bagian humas. untuk menghindari penurunan kinerja humas bersamaan dengan penurunan faktor ekonomi. Dengan dukungan dari semua lini, divisi humas akan bekerja dengan lebih cepat, efisien, dan efektif. (Ananda, 2020).

Fungsi Humas/PR secara struktural merupakan bagian penting dari kelembagaan atau organisasi. Fungsi humas terkait langsung dengan fungsi top manajemen. Fungsi humas dapat bekerja dengan baik jika berada di bawah pimpinan atau memiliki hubungan langsung dengan pengambil keputusan atau pemimpin tertinggi organisasi atau instansi. Namun, Renald Khasali mengatakan bahwa public relations adalah bagian manajemen yang sama pentingnya dengan pemasaran, produksi, keuangan, dan sumber daya manusia (Tondowijoyo, 2004).

Mencari dan menemukan relevansi dasar organisasi dan memberikan informasi kepada semua pihak yang terkait untuk membangun pengertian yang jelas, jelas, dan lengkap yang berbasis pada kebenaran, kenyataan, dan pengetahuan adalah tugas humas sendiri. Selain itu, fungsi humas sendiri harus memberikan informasi secara jujur, jelas, dan objektif. Layanan informasi adalah penyediaan berbagai informasi kepada sasaran layanan agar mereka dapat mengolah dan memanfaatkannya untuk kepentingan hidup dan kemajuan mereka sendiri. Tujuan umum layanan informasi adalah agar peserta layanan dapat menguasai informasi tertentu. Penguasaan informasi ini dapat digunakan untuk

memecahkan masalah atau mencegah masalah muncul lagi di masyarakat (Effendy, 2006).

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan peneliti terdapat beberapa permasalahan di Sekertariat Daerah Kota Pangkal Pinang dalam keterbukaan pelayanan informasi yaitu: 1) Tidak ada koordinasi yang baik antara bagian Humas dan bagian lain kelembagaan. 2) Posisi Humas dalam struktur kelembagaan tidak jelas. Bagian Humas hanya dianggap sebagai pelengkap dalam struktur organisasi. 3) kurangnya dukungan sarana dan prasarana atau infrastruktur. 4) Peran Humas sering dikebiri, sulit bergerak, tidak memiliki kemampuan untuk mengembangkan kreativitas sendiri, dan tidak memiliki kemampuan untuk membuat inovasi baru untuk meningkatkan fungsi dan peran mereka.

Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah disebutkan sebelumnya, penulis ingin menyelidiki masalah saat ini dengan judul "Strategi dan Peran Humas Dalam Meningkatkan Keterbukaan Pelayanan Informasi Publik di Sekertariat Daerah Kota Pangkal Pinang" dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana peran humas dalam melaksanakan perannya dalam memberikan informasi publik yang terbuka kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Suryanto (2016) Semua peserta forum setuju dengan rumus riswold, yang mendefinisikan humas sebagai fungsi manajemen yang menilai sikap publik,

menyesuaikan kebijaksanaan tata kerja organisasi atau individu dengan kepentingan publik, dan melaksanakan program aksi untuk mendapatkan pemahaman dan persetujuan publik. Ada kemungkinan bahwa humas adalah bagian dari manajemen yang berkaitan. Tugasnya adalah untuk memastikan bahwa perusahaan dan masyarakatnya memiliki hubungan yang baik satu sama lain.

Bagian dari manajemen yang khas adalah fungsi humas, yang membantu membangun dan mempertahankan hubungan antara organisasi dan masyarakat umum, yang mencakup pengertian, penerimaan, kerjasama, dan komunikasi. Humas membantu manajemen menghadapi masalah dan menanggapi opini publik; mereka juga membantu mereka mengikuti dan memanfaatkan perubahan; dan mereka berfungsi sebagai sistem peringatan dini untuk mengantisipasi perubahan (Ruslan, 2016).

Humas bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang mendukung tanggung jawab dan partisipasi antara pejabat humas dan masyarakat umum. Ada banyak strategi humas, menurut Ruslan (2014) sebagai berikut :

a. strategi operasional: Dalam implementasi program humas melalui pendekatan kemasyarakatan juga dikenal sebagai pendekatan sosiologi mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari pendapat publik atau keinginan masyarakat tercermin

dalam setiap artikel berita atau koran yang disiarkan di media.

- b. Pendekatan persuasif dan edukatif: Fungsi humas adalah memungkinkan komunikasi dua arah (timbal balik) dengan memberikan penjelasan dan informasi dari organisasi kepada publik. Untuk mencapai pengertian satu sama lain, pendekatan persuasif juga digunakan.
- c. Strategi tanggung jawab social: Menumbuhkan kesadaran tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan sasaran harus dicapai untuk keuntungan bersama, bukan untuk keuntungan pribadi.
- d. Strategi bekerja sama: Untuk meningkatkan kerja sama, organisasi berusaha untuk membangun hubungan yang harmonis dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam maupun keluar.

Fungsi humas mencakup faktor internal dan eksternal organisasi atau perusahaan, dan setiap fungsi komunikasinya menekankan pada komunikasi dua arah dan saling menguntungkan di antara kedua pihak— publik dan organisasi. Fungsi humas harus bekerja sama dengan fungsi manajemen lainnya dalam perusahaan untuk mendukung fungsi manajemen lainnya. Untuk mewujudkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, keterbukaan informasi publik sangat penting. Ini memungkinkan masyarakat untuk mengetahui apa yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik,

terutama dalam hal standar operasional. Jika ini dilakukan dengan sungguh-sungguh, ini akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan menjamin kepastian (Mandasari, 2020).

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, "pelayanan publik" didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Kurniawan, 2005).

Dalam Bahasa Indonesia, transparansi berarti menjadi jelas, nyata, dan tembus cahaya. Dalam istilah lain, "mudah dimengerti" berarti sesuatu yang tidak mengandung kesalahan, keraguan, atau ketidakjelasan dalam proses pengambilan keputusan serta keterbukaan dalam memberikan informasi penting dan materil tentang perusahaan (Kepmen BUMN No. 11 Tahun 2002).

Keseluruhan layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau individu yang menerima layanan tersebut. Mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan membuat publik puas biasanya merujuk pada pelayanan publik. Jika pemerintah mampu menyediakan informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, dan

sesuai dengan definisi di atas, transparansi akan tercapai; jika tidak, penyampaian informasi tidak terjadi karena transparansi; sebaliknya, transparansi adalah hasil dari proses penyampaian informasi (Umar, 2008).

Salah satu syarat untuk keberhasilan disiplin pasar adalah prinsip transparansi, yang ditandai dengan ketersediaan informasi yang tepat waktu, relevan, dan akurat bagi masyarakat. Transparansi, atau keterbukaan, adalah salah satu komponen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat atau publik kepada pemerintah. Pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau komunitas yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan disebut pelayanan publik. Kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau individu kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki disebut pelayanan. Konsumen ini adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Serangkaian tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dikenal sebagai pelayanan publik (Sinambela dkk, 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Sekertariat Daerah Kota Pangkal Pinang Provinsi Bangka Belitung, yang berlokasi di Jalan. Basuki Rahmat, Bukitintan, Kec. Girimaya, Kota Pangkal Pinang, Kepulauan Bangka Belitung 33684. Penelitian ini akan

berlangsung selama enam bulan, mulai Januari hingga Juni 2023. Metode penelitian adalah kualitatif deskriptif, dimana pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara: (1) Teknik observasi: Peneliti mengumpulkan data dengan melihat langsung ke lapangan strategi dan peran Humas dalam menyebarkan informasi kepada pelayan publik di Sekretariat Daerah Kota Pangkal Pinang; (2) Teknik wawancara: Peneliti mewawancarai informan secara langsung tentang strategi dan peran Humas dalam menyebarkan informasi. Adapun informan yang dilakukan wawancara pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.1. Data Informan

No	Informan
1	Kepala Bagian Humas
2	Sub Bagian Humas
3	Kepala Sub Protokol Humas
4	Kepala Sub Bagian Pengumpulan data dan dokumentasi

Sumber: Diolah Peneliti

(3). Penulis menggunakan teknik dokumentasi untuk mengetahui secara konseptual tentang masalah yang sedang diteliti dengan membaca literatur, terutama yang berkaitan dengan kinerja humas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Operasional

Berdasarkan hasil penelitian bahwa startegi operasional yang dilakukan oleh Humas Sekda Kota Pangkal dilakukan dengan penyebaran informasi melalui berbagai media masa seperti website, Facebook, Instagram dan tiktok. Penyebaran informasi melalui media online ini hasil pengkajian soasial kultur masyarakat

yang berkembang saat ini. Pkerbangan teknologi informasi telah membawa perubahan pada sosial dan prilaku masyarakat. Saat ini masyarakat sangat dimanjakan oleh sosial media, semua kebutuhan masyarakat saat ini telah dilayni oleh media sosial termsuk masyarakat dalam mengkonsumsi berbagai informasi. Sehingga penyebaran informasi oleh Humas melalui media sosial saat ini cukup relevan dengan keadaan kultur masyarakat saat ini.

Startegi operasioanal melalu media sosial juga dapat merespon berbagai opini yang masuk dari masyarakat. Dengan menggunakan media sosial juga, Humas dapat dengan reponsif menanggapi berbagai masukan dan kritikan dari masyarakat tentang informasi pemebritaan hal-hal yang berkaitan dengan Pemerintahan Sekda Kota Pangkal Pinang. Hal tersebut dilakukan dalam rangka memberikan kepercayaan dan keterbukaan informasi yang berkembang dimasyarakat tentang Sekda Kota Pangkal Pinang. Sehingga dengan keterbukaan informasi yang dikembangkan maka akan menciptakan citra yang positif dari masyarakat kepada Pemerintah Sekda Kota Pangkal Pinang. Untuk itu diperlukan penyajian berita-berita yang positif dengan didukung akta dan data yang akurat.

2. Startegi Pendekatan Persuasif dan Edukatif

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa startegi persuasif dan edukatif yang dilakukan oleh Humas Sekda Kota Pangka Pinang dengan melakukan kominkasi timbal balik atau komunikasi dua arah. Komunikasi timbal balik ini dilakukan

ketika terdapat kritikan dari masyarakat atau pengaduan dari masyarakat. Tujuannya adalah agar terjadi komunikasi langsung antara Humas dengan masyarakat baik melalui media sosial maupun langsung bertatap muka. Hal ini tentu untuk memberikan keyakinan dan saling memahami serta mengerti antara Pemerintah Humas dan masyarakat. Namun hal itu tentu tidak terlepas dari akurasi informasi dan pemberitaan.

Dalam memberikan keyakinan kepada masyarakat sebagai seorang humas juga harus memperhatikan kebenaran dari pada informasi yang diberikan kepada orang-orang di masyarakat. Menurut temuan penelitian bahwa HUMAS Kota Pangkal Pinang selalu berusaha memberikan informasi yang sesuai dengan data yang akurat dan terpercaya. Informasi yang disajikan melalui website maupun media sosial lainnya benar-benar sesuai dengan data yang ada sebenarnya tanpa ada manipulasi data. Hal ini dilakukan agar citra Sekda Kota Pangkal Pinang selalu positif dimata masyarakat luas khususnya masyarakat Kota Pangkal Pinang. Keberhasilan keterbukaan dalam menyampaikan informasi juga dibuktikan dengan berhasilnya Wali Kota Pangkal pinang meraih Anugrah Penghargaan Tinarbuka yang diberikan oleh Presiden RI tahun 2023.

3. Strategi Pendekatan Tanggung jawab

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara ditemukan bahwa strategi tanggung jawab yang dilakukan Kehumasan Sekda Kota Pangkal Pinang yaitu bahwa

strategi tanggung jawab yang dilakukan oleh Humas Sekda Kota Pangkal Pinang yaitu dengan menciptakan kondisi yang seimbang antara tujuan dan sasaran. Dalam arti antara pemerintah dengan publik tidak ada yang dirugikan dengan informasi-informasi yang berkembang. Pemerintah akan merasa dirugikan ketika ada pemberitaan yang tidak baik yang berkembang dimasyarakat. Sedangkan masyarakat akan merasa dirugikan jika pelayanan dan kinerja pemerintah tidak baik tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Jika terjadi hal demikian HUMAS memiliki tanggung jawab untuk memberikan sanggahan terhadap berita-berita Hoax yang dapat merugikan Pemerintah. Dengan demikian bertanggung jawab atas kebenaran informasi tentang instansi terkait. Sehingga humas juga harus memberikan informasi yang baik dan terbuka sehingga akan meningkatkan citra positif Kota Pangkal Pinang dimata masyarakat.

4. Strategi Pendekatan Kerjasama

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas terkait dengan kerjasama yang dilakukan oleh Humas Sekada Kota Pangkal Pinang dapat disimpulkan bahwa sejauh ini kerjasama sudah dilakukan baik di dalam maupun di luar. Sudah ada kerja sama internal dengan unit-unit kerja yang ada didalam jajaran pemerintah Sekda Kota Pangkal Pinang. Sedangkan kerjasama eksternal sudah dilakukan dengan masyarakat dan media massa. Kerana pada dasarnya kerjasama yang dilakukan tersebut adalah untuk

menunjang berbagai kegiatan Pemerintah Kota Pangkal Pinang dengan penyebaran informasi. Berdasarkan hasil penelitian dan temuan dilapangan bahwa startegi kerjasamayang dilakukan oleh HUMAS Sekda Kota Pangkal Pinang yaitu dengan melakukan kerjasam dengan pihak internal dan juga pihak-pihak eksternal. Kerjasama dengan pihak internal dilakukan dengan unit-unit kerja yang ada di dalam Sekda Kota Pangkal Pinang. Sedangkan dengan pihak eksternal dilakukan dengan *stakeholder* terkait, masyarakat dan juga media massa. Bentuk kerjasama antara Humas dan media masa berupa MoU atau perjanjian kerjasama.

KESIMPULAN

Jadi, berdasarkan hasil penelitian dan diskusi yang telah dibahas di bab sebelumnya, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa strategi Humas Sekda Kota Pangkal Pinang dalam meningkatkan transparansi informasi pelayanan publik secara umum sudah baik. Strategi yang dijalankan sudah sesuai dengan 4 strategi pendekatan yang dikemukakan oleh Rusalan yang meliputi strategi opsional, strategi persuasif dan edukatif, strategi tanggung

jawab dan startegi kerjasama. Dalam menjalankan startegi operasional Humas Sekda Kota Pangkal Pinang melakukan penyebaran informasi melalui media-media sosial seperti website, facebook, Instagram. Kemudian startegi persuasif dijalankan melalui pendekatan komunikasi dua arah atau timbal balik antara Humas dan masyarakat. Strategi tanggung jawab dilakukan oleh Humas dengan menciptakan kondisi yang seimbang antara Pemerintah dan masyarakat tidak ada yang saling dirugikan dan startegi kerjasama yang dilakukan oleh Humas Sekda Kota Pangkal Pinang yaitu dengan melakukan kerjasama baik dengan pihak dalam dan luar seperti kerjasama dengan masyarakat, stakeholder dan media. namun terlepas dari itu masih terdapat kelemahan yaitu pada indikator pendekatan edukatif belum dijalankan secara maksimal oleh Humas Kota Pangkal Pinang. Adapun kekurangan pada penelitian ini yaitu belum adanya indikator pendekatan opsional, pendekatan persuasif dan edukatif, pendekatan tanggung jawab dan pendekatan kerjasama yang dapat dilakukan oleh penelitian selanjutnya lebih dalam.

Ananda, M. (2020). *Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja Duri* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

DAFTAR PUSTAKA

Adi, Suryanto. (2016). *Evaluasi Pembelajaran di SD*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1-7.
- Iriantara, Yosol. , 2008. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri BUMN no.117/M-BU/2002 tentang Penerapan Praktik Good Governance pada BUMN.
- M.Umar Chapra, Corporate Governance Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008),h. 87. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2014. Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi). Jakarta: Raja Grafindo.
- Ruslan, Rosady. 2016. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung : ALFABETA
- Tondowidjojo, John. (2002). Dasar dan Arah Public Relations. PT. Grasindo. Jakarta.
- Uchjana Onong, Effendy. 2006. Hubungan masyarakat: suatu studi komunikasi.
- Zayanti Mandasari, (2020). Keterbukaan Informasi Publik dan Percepatan Reformasi Birokrasi. Dalam <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--keterbukaan-informasi-publik-dan-percepatan>