

IMPLEMENTASI KOMUNIKASI DI ERA KETERBUKAAN INFORMASI PADA PPID PUSAT KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN RI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Fia Maulidyah Agustina
fiamaulidyah@gmail.com
IKG Toddy Supranata
tsupranata69@gmail.com

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Budi Luhur

ABSTRACT

In the era of information disclosure, at this time the community is easy to get the information needed from Public Agencies. In this case the PPID Center of the Ministry of Industry continues to improve the quality of its public services to provide comfort and trust in the community. This study aims to determine how the implementation of communication in the era of information disclosure in the PPID of the Ministry of Industry of the Republic of Indonesia in improving public services. In this study using the Communication Planning Model by Philip Lesly. This study uses a qualitative approach, using qualitative descriptive research methods. Data collection techniques in this study used were in-depth interviews, non-participation observations and documentation with several speakers and through literature studies and other data sources. The results of this study indicate that the public services provided by the PPID Center of the Ministry of Industry are good, in maintaining and improving good service and providing information disclosure in the era of openness at this time the PPID Center of the Ministry of Industry conducts training and sharing every year and work meetings every week, and continue to update the list of public information because of the continued increase in requests for information from the public and so far has been judged to be good based on community satisfaction responses.

Keywords: Policy Implementation, Public Services, PPID Center of the Indonesian Ministry of Industry

PENDAHULUAN

Pembangunan industri suatu bangsa merupakan hal penting untuk terselenggaranya proses pembangunan di segala bidang karena pembangunan industri pada suatu bangsa berhasil maka akan berpengaruh pada bidang lain seperti bidang hukum, politik, pertanian, ekonomi sangat terbantu. Sektor industri merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam pembangunan nasional. Industri di Indonesia

menjadi tanggung jawab Kementerian Perindustrian Republik Indonesia (Kemenperin RI). Kementerian Perindustrian adalah kementerian pemerintah Indonesia yang membidangi urusan perindustrian. Kementerian Perindustrian mempunyai tugas menyelenggarakan urusan dibidang perindustrian dalam pemerintahan untuk membantu Presiden menyelenggarakan pemerintahan negara. Kementerian

Perindustrian harus melayani publiknya dengan baik secara komunikasi ataupun dalam memberikan pelayanan publik. Komunikasi harus dilakukan dengan cara yang benar dan tepat guna meminimalisirkan kesalahpahaman atau *miss communication*. Dalam pesan komunikasi pasti mengharapkan sebuah respon atau *feedback*, entah berupa perilaku atau jawaban langsung. Hubungan masyarakat (Humas) memiliki peran dalam mengoptimalkan berjalannya komunikasi organisasi. Humas memiliki banyak peran penting yang membuatnya sangat dibutuhkan guna mencapai terget perusahaan. Membangun kepercayaan publik dan dunia usaha luar merupakan tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintahan, yaitu memberikan pelayanan.

Di era keterbukaan informasi seperti saat ini, dimana masyarakat atau publik sudah semakin kritis terhadap pemberitaan, maka peran humas sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai fakta yang ada di perusahaan, pemerintahan maupun organisasi lainnya, dengan cara yang baik dan benar dan tidak mengada-ngada supaya dapat diterima publik dengan baik juga. Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintahan. Keterbukaan informasi publik memberi hak kepada publik untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang terdapat pada badan publik atau perusahaan. Terlebih lagi, dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Berlakunya Undang Undang tersebut memberikan ruang kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi seluas-luasnya dan

sinilah dibutuhkan peran aktif dari *public relations* (PR) untuk menjembatani antara rahasia perusahaan dan era keterbukaan. Untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat dan sederhana setiap Badan Publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yakni pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik, membuat dan mengembangkan sistem penyediaan pelayanan informasi secara cepat, mudah dan wajar sesuai pejumlahan teknis standar layanan informasi publik yang berlaku secara nasional, hal ini sesuai dengan Pasal 13 UU no.14 tahun 2008, tentang keterbukaan informasi publik (UU KIP).¹ Guna meningkatkan pelayanan publik sejauh ini PPID Pusat Kementerian Perindustrian RI mengimplementasikan kegiatan; rapat koordinasi yang diadakan satu tahun sekali yang membahas atau/dan mengevaluasi informasi terbaru dari KIP dan *sharing* mengenai isu pada Kementerian. Lalu ada rapat kerja yang dilaksanakan dilingkungan Kementerian Perindustrian merupakan kegiatan forum kecil untuk membahas pekerjaan apa saja yang akan dilaksanakan untuk jangka panjang dan pendek. Selanjutnya bimbingan tehnik yang diadakan satu tahun sekali merupakan pelatihan *customer service* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Lalu ada konsinyering merupakan *sharing session* untuk memberikan masukan sekiranya apa saja informasi-informasi yang perlu diperbaiki. Dan memperbarui daftar informasi yang dikecualikan, memperbarui informasi publik, dan meng-*upgrade* sistem pelayanan informasi publik menjadi berbasis *web*.

¹ Kementerian Perindustrian RI, "Informasi Pelayanan Publik"

Dalam kategori keterbukaan informasi publik Kemenperin pada tahun 2017 meraih peringkat ke dua dari 10 besar dengan nilai 95,37 naik satu peringkat dari tahun 2016 yang sebelumnya peringkat tiga, diposisi pertama diraih oleh Kementerian Keuangan dengan nilai 95,39 dan posisi ke tiga oleh Kementerian Perhubungan dengan nilai 93,28.² Kemenperin juga mengembangkan sistem pelayanan informasi publik melalui *website* kemenperin.go.id yang telah dikembangkan muatan informasinya sesuai amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah berupa pertanyaan, bagaimana implementasi komunikasi di era keterbukaan informasi pada PPID Pusat Kementerian Perindustrian RI dalam meningkatkan pelayanan publik?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi di era keterbukaan informasi pada PPID Pusat Kementerian Perindustrian RI dalam meningkatkan pelayanan publik.

KERANGKA TEORI

Komunikasi Organisasi

Katz dan Kahn menyatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi.³ Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun non-formal dari suatu organisasi, bila organisasi semakin besar dan kompleks maka akan

mengakibatkan proses komunikasi yang lebih kompleks.⁴

Hubungan Masyarakat

Definisi Dr. Rex (Nurjaman dan Umam, 2012:108) *Public Relations* adalah *Public Relations* adalah fungsi manajemen khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama, melibatkan manajemen dalam permasalahan atau persoalan: membantu manajemen untuk memahami dan tanggap terhadap opini publik; menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam membantu mengantisi kecenderungan dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.⁵

Fungsi Hubungan Masyarakat

Cutlip and Center (2002) mengatakan bahwa fungsi hubungan masyarakat / *public relations* meliputi hal-hal berikut:

1. menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi).
2. membina hubungan yang harmonis antara badan atau organisasi dengan pihak publiknya sebagai khalayak sasaran.
3. mengidentifikasi hal-hal yang berkaitan dengan opini, persepsi dan

² Kementerian Perindustrian, diakses dari <http://www.kemenperin.go.id/artikel/18597/Sabet-Posisi-Kedua,-Kemenperin-Naik-Peringkat-Keterbukaan-Informasi-Publik>, pada tanggal 12 April pukul 20.00.

³ Ardial, Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap

Kinerja Pegawai, (Medan, Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2018), Hlm. 12

⁴ *Ibid.*, Hlm. 12

⁵ Kadar Nurjaman dan Khaerul Umam, Komunikasi & Public Relations, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), Hlm. 108

tanggapan masyarakat terhadap badan atau organisasi yang diwakilinya dan sebaliknya.

4. melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tercapainya tujuan dan manfaat bersama.
5. meciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan atau organisasi ke publiknya atau terjadinya sebaliknya demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.⁶

Tujuan Hubungan Masyarakat

Menurut Kusumastuti dalam buku Dasar Hukum (2002) dikutip oleh Mukarom & Laksana (2015), adapun tujuan hubungan masyarakat / *public relations* sebagai berikut:

1. Menjaga dan membentuk saling percaya.
2. Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian.
3. Memelihara dan menciptakan kerjasama.⁷

Hubungan Masyarakat di Dunia Pemerintahan

Di dunia pemerintahan humas bertugas menjalankan kegiatan kebijakan publik dan pelayanan publik. Salah satu kegiatan humas pemerintah dalam bidang kebijakan publik adalah memberikan informasi tentang kebijakan pemerintah yang mengikat rakyat atau masyarakat. Sedangkan untuk pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada rakyat atau masyarakat sehingga dunia

pemerintahan memperoleh citra positif dari rakyat atau publik.

Peran Hubungan Masyarakat di Dunia Pemerintahan

Humas Pemerintah mempunyai peran penting dalam membuka ruang bagi publik untuk mendapatkan akses informasi publik. Adanya UU KIP, merupakan momentum bagi Humas Pemerintah untuk menjalankan fungsi dan tugasnya dalam memberikan informasi, penerangan, dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, aktivitas, dan langkah-langkah pemerintah secara terbuka, transparan, jujur dan objektif. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat, termasuk media, bila tidak akurat, cepat, dan mudah, dapat menyebabkan kebijakan pemerintah dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tidak informatif, dan tidak membumi.⁸

Implementasi

Implementasi adalah seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusun suatu keputusan, suatu keputusan selalu dimaksudkan untuk tujuan tertentu, guna merealisasikan rencana tujuan itu dilakukan serangkaian aktivitas, jadi dapat dikatakan bahwa implementasi adalah operasionalisasi dari berbagai aktivitas untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁹

Era Keterbukaan Informasi

Era keterbukaan informasi memberikan hak seluas-luasnya kepada masyarakat / publik untuk mendapatkan informasi dari Badan Publik dan organisasi lainnya yang dananya berasal dari masyarakat. Masyarakat berhak mengakses data yang terdapat pada

⁶ Alo Liliweri, *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Kencana, 2011), Hlm. 659

⁷ Zainal Mukarom dan Muhibudin Laksana, *Manajemen Public Relations: Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), Hlm. 55

⁸ Diakses dari

<https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/peran-humas-dalam-keterbukaan-informasi-publik-78-25-Mei-2019-pukul-14.33>

⁹ J Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, (Jakarta: PT Gransindo, 2015) Hlm. 218

badan publik. Keterbukaan informasi merupakan salah satu tata kelola perusahaan yang baik (*good governance*). Kepemerintahan yang baik telah menjadi tuntutan masyarakat sejak lama. *Good governance* merupakan sebuah keharusan di dalam sebuah negara demokrasi salah satu syarat *good governance* yaitu transparansi.¹⁰

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹¹

Tujuan dan Asas Pelayanan Publik

Menurut Mukarom dan Laksana pada bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik, tujuan pelayanan publik pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah:

- 1) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan

- 4) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹²

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

PPID adalah kepanjangan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dimana PPID berfungsi sebagai pengelola dan penyampai dokumen yang dimiliki oleh badan publik sesuai dengan amanat UU 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Tugas dan Tanggung Jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Tugas dan tanggung jawab PPID berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan UU No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik adalah:

1. Penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan informasi
2. Pelayanan informasi publik sesuai dengan aturan yang berlaku
3. Pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana
4. Penetapan prosedur operasional dalam penyebarluasan informasi publik
5. Pengujian konsekuensi
6. Pengklasifikasikan informasi dan/atau pengubahannya
7. Penetapan informasi yang dikecualikan yang telah habis jangka waktu pengecualiannya sebagai informasi publik yang dapat di akses; dan
8. Penetapan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas Informasi Publik.¹³

¹⁰ Suprawoto, Government Public Relations: Perkembangan dan Praktik di Indonesia, (Jakarta, Prenadamedia Group, 2018), Hlm. 228 dan 230

¹¹ Zainal Mukarom dan Muhibudin Laksana, Manajemen Public Relations: Panduan Efektif

Pengelolaan Hubungan Masyarakat, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), Hlm. 132

¹² *Ibid.*, Hlm. 133

¹³ Kementerian Perindustrian RI, diakses dari <http://www.kemenperin.go.id/ppid>, pada tanggal 15 Oktober 2018 pukul 19.12

Model Perencanaan Komunikasi Philip Lesly

Gambar model perencanaan komunikasi yang dibuat oleh Philip Lesly (1972) terdiri atas dua komponen utama, yakni organisasi menggerakkan kegiatan dan publik yang menjadi sasaran kegiatan. Pada komponen organisasi terdapat enam tahapan, sedangkan dalam komponen publik terdapat dua tahapan yang harus dilakukan seorang perencana komunikasi.

1. Organisasi

- 1) Analisis dan riset
- 2) Perumusan kebijakan
- 3) Perencanaan program pelaksanaan
- 4) Kegiatan komunikasi

2. Publik

- 1) Umpan balik, dan
- 2) Evaluasi¹⁴

Metode Penelitian

Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan salah satu penelitian yang bersifat untuk menggali dan menganalisa data yang ditentukan dari suatu permasalahan secara mendalam.¹⁵

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data.¹⁶ Dalam penelitian ini menggunakan data primer wawancara mendalam dan observasi non-partisipan. Wawancara mendalam adalah suatu teknik metode *pen* dalam penelitian kualitatif, dimana seorang responden atau

kelompok responden mengomunikasikan bahan-bahan dan mendorong untuk didiskusikan secara bebas.¹⁷ Observasi Non Partisipasi, dimana peneliti hanya berperan sebagai “penonton” saja tidak terjun sebagai “pemain” seperti observasi partisipan.¹⁸ Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah dokumentasi yang adalah instrument pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data.¹⁹

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman ada tiga jenis kegiatan dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dan (dalam penelitian ini, setelah data di reduksi, selanjutnya peneliti menuangkan dalam bentuk narasi (penyajian data) kemudian data yang diperoleh akan di analisis triangulasi.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Dari sajian data yang terkumpul maka peneliti dapat menarik kesimpulan.²⁰

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Organisasi

Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Kencana, 2006, 2014) Hlm. 95

¹⁷ Elvinaro Ardianto, Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014), Hlm. 61

¹⁸ *Ibid.*, Hlm. 180

¹⁹ Rachmat Kriyantono, Op. Cit. Hlm. 120

²⁰ Elvinaro Ardianto, Op. Cit. Hlm. 223

¹⁴ Hafied Cangara Hafied, Perencanaan Dan Strategi Komunikasi, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2013), Hlm. 71

¹⁵ Jalaludin Rakhmat, Metode Penelitian Komunikasi, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 21

¹⁶ Rachmat Kriyantono, Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi

1) Analisis dan Riset

Dalam tahap ini dilakukan kegiatan konsinyering yang merupakan tahap awal untuk *sharing* dan mengumpulkan masukan-masukan informasi apa yang sekiranya perlu didiskusikan. Kegiatan konsinyering sering terjadi ketidaksepakatan yang akhirnya diadakan rapat kerja dilingkungan Kementerian Perindustrian untuk mencari jalan keluar. Analisis dan riset juga dilakukan dalam kegiatan rapat koordinasi yang diadakan satu tahun sekali.

2) Perumusan Kebijakan

Usulan dari satuan kerja daerah, direktoran, biro, balai daerah, balai industri, balai riset dan sekolah-sekolah dibawah naungan Kementerian Perindustrian yang disatukan untuk dirundingkan serta dipertimbangkan kembali.

3) Perencanaan Program Kegiatan

Hasil perumusan kebijakan akan diproses sesuai ketentuan birokrasi yang ada, dari kebijakan-kebijakan yang sudah diperbaharui akan menghasilkan Surat Keputusan (SK) dan diajukan ke Biro Hukum untuk diproses agar sah dimata hukum. Hasil keputusan dari Biro Hukum akan ditanda tangani oleh Kepala PPID Pusat Kementerian Perindustrian RI.

4) Kegiatan Komunikasi

Dalam implementasi komunikasi yang digunakan PPID Pusat Kementerian Perindustrian adalah komunikasi eksternal yaitu kegiatan komunikasi dengan publik dan komunikasi dua arah.

2. Publik

1) Umpan Balik

Umpan balik yang diberikan pemohon informasi untuk menilai kepuasan atas pelayanan yang mereka dapatkan.

2) Evaluasi

Tahap evaluasi disini yang dimaksud adalah saran untuk organisasi, publik

memberikan masukan untuk dijadikan acuan pada organisasi atau Kementerian Perindustrian yang harus terus meningkatkan pelayanan publiknya.

SIMPULAN

1. Analisis dan Riset: Masalah yang melatarbelakangi dilakukannya kegiatan konsinyering yaitu terus meningkatkan permohonan informasi dan kebutuhan informasi yang diajukan masyarakat. Diadakannya rapat kerja dilingkungan Kementerian Perindustrian untuk membahas dan menyelesaikan masalah-masalah dalam kinerja kerja tiap harinya. Rapat koordinasi yang diadakan satu tahun sekali merupakan pengevaluasian serta pembahasan hasil konsinyering yang akan dirumuskan menjadi keputusan akhir. Kementerian Perindustrian tidak hanya memperbaharui informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi juga kualitas pelayanan publik dengan mengadakan bimbingan teknis yaitu pelatihan dasar *customer service* untuk terus menjaga serta meningkatkan kualitas pegawai dan petugas PPID Pusat Kementerian Perindustrian.
2. Perumusan Kebijakan: Pada tahap perumusan kebijakan hasil dari konsinyering dirapatkan lalu diputuskan yang menghasilkan surat keputusan (SK) lalu diserahkan ke Biro Hukum untuk diproses dan diperbaiki agar sah dimata hukum.
3. Perencanaan Program Pelaksanaan: Pada tahap ini surat keputusan yang sudah diserahkan ke Biro Hukum akan menghasilkan surat keputusan yang ditanda tangani oleh Kepala Biro Humas / Ketua PPID Pusat Kementerian Perindustrian dan hasil akhirnya akan dibukukan menjadi buku Daftar Informasi Publik dan buku Daftar Informasi yang Dikecualikan.

4. Kegiatan Komunikasi: Selain melakukan komunikasi dengan pihak internal, PPID Pusat Kementrian Perindustrian juga melakukan komunikasi keluar / eksternal dengan masyarakat dan publik sasarnya.
5. Umpan Balik: Masyarakat berhak memberikan umpan balik / *feedback* berupa indeks kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.
6. Evaluasi: Dalam hal ini evaluasi yang dimaksud ialah saran dan masukan untuk PPID Pusat Kementrian Perindustrian guna meningkatkan pelayanan publiknya. Berdasarkan indeks kepuasan yang diberikan masyarakat menjadi acuan PPID Pusat untuk melakukan kegiatan evaluasi setiap tahunnya.

SARAN

Peneliti berharap PPID Pusat Kementrian Perindustrian tetap konsisten dan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik agar kenyamanan dan *feedback* positif dari pemohon informasi semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvinaro, Ardianto. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Ardial, 2018. *Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli
- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*, Jakarta: Kencana
- Mukarom, Zainal. Laksana, Muhibudin. 2015. *Manajemen Public Relations: Panduan*

Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat. Bandung: Pustaka Setia

Nurjaman, Kadar. Umam, Khaerul. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia

Rakhmat, Jalaludin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Salusu J. 2015. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Jakarta: PT Gransindo

Suprawoto. 2018. *Government Public Relations: Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group

<https://bulelengkab.go.id/>

<http://rsmoewardi.com>

www.kemenperin.go.id