

STRATEGI KOMUNIKASI PT. KAI DIVISI REGIONAL III PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE E-PPID

Adinda Az-zahra¹, Kun Budianto², Chairunnisah Putri Ayu Ningsih³
^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
email: ¹2120701026@radenfatah.ac.id, ²kunbudianto_uin@radenfatah.ac.id,
³chairunnisahputriayuningsih_uin@radenfatah.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi PT. KAI Divisi Regional III Palembang dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui website e-PPID. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. KAI menerapkan strategi komunikasi berbasis Two-Way Symmetrical Model dengan prinsip komunikasi dua arah yang partisipatif. Strategi ini meliputi penyediaan informasi yang mudah diakses, publikasi proaktif, respons terhadap pengaduan, penggunaan bahasa sederhana, serta evaluasi berkala. Meski terdapat kendala teknis dan pemahaman pengguna, strategi ini efektif dalam membangun komunikasi yang transparan dan akuntabel.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, PT. KAI, Pelayanan Publik, Two-Way Symmetrical, e-PPID

ABSTRACT

This study analyzes the communication strategy of PT. KAI Regional Division III Palembang in enhancing public information services through the e-PPID website. Using a descriptive qualitative approach with a case study method, data were collected through interviews, observation, and documentation. The results show that PT. KAI applies the Two-Way Symmetrical Model, emphasizing participatory two-way communication. The strategy includes accessible information delivery, proactive publication, public feedback mechanisms, simple language use, and regular evaluation. Despite some technical and user comprehension challenges, the strategy effectively promotes transparent and accountable communication.

Keywords: Communication Strategy, PT. KAI, Public Information, Two-Way Symmetrical, e-PPID

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam aspek keterbukaan informasi. Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh informasi dari badan publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Sejalan dengan amanat tersebut, badan publik dituntut untuk menyediakan layanan informasi yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telah merespons kebutuhan keterbukaan informasi dengan mengembangkan platform digital e-PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Platform ini bertujuan memfasilitasi publik dalam memperoleh informasi terkait layanan, kebijakan, program, hingga kanal pengaduan. Keberhasilan PT. KAI dalam mempertahankan peringkat pertama sebagai Badan Publik Informatif dalam Anugerah Keterbukaan Informasi 2022 menunjukkan capaian signifikan dalam upaya transformasi digital pelayanan informasi publik. Namun, keberhasilan ini tidak semata ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga sangat ditentukan oleh strategi komunikasi yang diterapkan dalam proses penyampaian informasi tersebut.

Beberapa studi sebelumnya telah mengkaji pentingnya peran komunikasi strategis dalam pelayanan publik berbasis digital (Widiasih, 2019) (Chorunnisa dkk, 2023) (Tambunan & Dompok, 2025). Penelitian-penelitian tersebut menyoroti pentingnya pendekatan komunikasi dua arah yang simetris, pemetaan audiens, serta integrasi media digital dalam menjamin efektivitas pesan. Meski demikian, masih terbatas kajian yang secara spesifik mengulas implementasi strategi komunikasi dalam konteks pelayanan informasi publik berbasis e-PPID, khususnya di lingkungan BUMN seperti PT. KAI Divisi Regional III Palembang. Padahal, dinamika lokal dan tantangan kelembagaan di tingkat regional kerap menghadirkan permasalahan komunikasi yang khas dan kompleks.

Berdasarkan data e-PPID PT. KAI Divre III Palembang selama periode 2020–2022, terdapat penurunan jumlah permohonan informasi dari 385 menjadi 294 permohonan, disertai dengan peningkatan efisiensi pelayanan serta penurunan jumlah permohonan yang ditolak. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah kendala internal seperti keterbatasan infrastruktur pelayanan dan kendala eksternal berupa rendahnya literasi prosedural pemohon informasi. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana strategi komunikasi yang diterapkan mampu menjawab tantangan-tantangan tersebut serta mendukung tercapainya pelayanan informasi publik yang optimal.

Permasalahan tersebut menegaskan pentingnya peran strategi komunikasi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan informasi publik secara digital. Strategi komunikasi bukan hanya berkaitan dengan media dan saluran yang digunakan, tetapi juga mencakup perencanaan pesan, pemahaman audiens, serta kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Tanpa strategi komunikasi yang tepat, keberadaan platform digital seperti e-PPID tidak akan mampu menjawab kebutuhan informasi masyarakat secara maksimal.

Berangkat dari latar belakang dan gap penelitian tersebut, studi ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT. KAI Divisi Regional

III Palembang dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui website e-PPID. Penelitian ini akan mengkaji bentuk strategi komunikasi yang digunakan, media dan pendekatan yang diterapkan, serta kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi publik digital. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu komunikasi strategis serta menjadi masukan praktis bagi penguatan sistem pelayanan informasi publik di sektor transportasi(UU 14 Pemerintah RI, 2008).

KAJIAN TEORI

Teori *Manajemen Strategis Public Relations* yang dikembangkan oleh James E. Grunig dan Todd Hunt menjadi salah satu teori paling berpengaruh dalam studi hubungan masyarakat modern. Teori ini memosisikan fungsi kehumasan bukan sekadar alat penyampai pesan satu arah atau instrumen pencitraan, melainkan sebagai bagian integral dalam proses pengambilan keputusan strategis organisasi. Dalam konteks ini, fungsi humas dituntut untuk berkontribusi secara aktif dalam membangun relasi yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya (Poppy & Lestari, 2019).

Dari empat model komunikasi kehumasan yang dikemukakan Grunig dan Hunt, *two-way symmetrical model* menjadi pendekatan yang paling ideal dan etis untuk diterapkan dalam konteks pelayanan informasi publik. Model ini menekankan pada komunikasi dua arah yang seimbang (*symmetrical communication*), di mana organisasi tidak hanya menyampaikan pesan kepada publik, tetapi juga menerima umpan balik dari publik secara aktif sebagai bagian dari dialog yang setara. Tujuan utama dari model ini bukan sekadar persuasi, melainkan pencapaian pemahaman bersama, penyesuaian kepentingan, dan penciptaan konsensus .

Penerapan model ini menjadi sangat relevan dalam konteks pelayanan informasi publik berbasis digital, seperti penggunaan platform e-PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Website e-PPID tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi satu arah, tetapi juga sebagai saluran komunikasi dua arah yang memungkinkan publik untuk mengajukan permintaan informasi, menyampaikan kritik dan saran, serta berpartisipasi dalam proses pelayanan publik secara aktif. Dengan demikian, e-PPID berperan sebagai ruang interaktif yang mendukung transparansi dan akuntabilitas institusi publik.

Dalam penelitian ini, pendekatan *two-way symmetrical* digunakan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT. KAI Divisi Regional III Palembang dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik melalui website e-PPID. Penerapan prinsip-prinsip komunikasi dua arah terlihat dari upaya PT. KAI dalam membangun komunikasi yang terbuka, responsif, dan berdasarkan riset serta kebutuhan masyarakat. Strategi komunikasi yang dilakukan tidak hanya berorientasi pada penyebaran informasi, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan. Dengan demikian, teori ini memberikan kerangka konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana strategi komunikasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik (Tabuni, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan strategi komunikasi yang digunakan oleh kehumasan PT. KAI Divisi Regional III Palembang. Fokus utama dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh kehumasan PT. KAI Divisi Regional III Palembang dalam meningkatkan pelayanan informasi public melalui website e-PPID.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Patonah dkk, 2023). Observasi dilakukan terhadap interaksi sosial mahasiswa di lingkungan kampus dan tempat tinggal seperti asrama atau kost. Wawancara mendalam dilakukan dengan 10 informan yang mana 5 informan adalah pegawai HuMAS PT. KAI Divisi Regional III Palembang. Dokumentasi berupa catatan lapangan, transkrip wawancara, serta dokumen pendukung turut digunakan untuk memperkuat validitas data (Sidiq dkk, 2019).

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik. Proses analisis dilakukan secara simultan sejak pengumpulan data hingga tahap akhir penulisan, untuk memastikan bahwa interpretasi yang dihasilkan merepresentasikan realitas yang dialami oleh para informan secara akurat dan mendalam (Tyasari & Ruliana, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT. KAI Divisi Regional III Palembang dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui platform digital e-PPID. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan dari pihak Humas dan pengguna layanan, serta analisis dokumen pendukung, diperoleh lima temuan utama yang merepresentasikan dinamika implementasi strategi komunikasi tersebut.

Pendekatan Strategi Komunikasi Humas Dalam Penyampaian Informasi Melalui Website e-PPID

Dalam upaya meningkatkan pelayanan informasi publik, PT. KAI Divisi Regional III Palembang menerapkan strategi komunikasi berbasis digital yang difokuskan melalui pengelolaan informasi oleh Humas melalui platform e-PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Pendekatan ini dilandasi oleh prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Pemerintah RI, 2008). Humas PT. KAI memandang bahwa komunikasi publik tidak sekadar menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi merupakan proses komunikasi dua arah yang interaktif.

Hal ini ditegaskan oleh Aida Suryanti, Manager Humas, yang menyatakan bahwa: “Kami menerapkan strategi keterbukaan informasi publik dengan prinsip transparansi dan responsif terhadap permintaan informasi. Jadi bukan sekadar mengunggah dokumen, tapi memastikan informasi itu memang bermanfaat dan bisa menjawab kebutuhan masyarakat. Kami menyadari bahwa di era digital ini, masyarakat menuntut akses informasi yang cepat dan jelas, maka kami berusaha menyesuaikan pola komunikasi kami melalui e-PPID” (*Aida Suryanti, wawancara pribadi, 20 Juni 2025*).

Pernyataan ini menunjukkan adanya kesadaran bahwa strategi komunikasi yang diterapkan tidak hanya bertujuan menyebarkan informasi, tetapi juga menempatkan kepentingan dan kebutuhan publik sebagai acuan utama. Humas berperan sebagai penghubung antara institusi dan publik, dengan menjamin keterbukaan serta kemudahan akses informasi (Wulandari & Suriana, 2022).

Selain itu, pentingnya akurasi dan verifikasi konten informasi juga menjadi bagian integral dari strategi tersebut. Prasetyo, Asisten Manager Humas, menuturkan: “Website e-PPID kami jadikan alat utama untuk menyampaikan berbagai informasi penting, dan kami selalu memastikan setiap konten telah diverifikasi dan layak tayang untuk publik. Kami tidak ingin masyarakat menerima informasi yang belum jelas atau belum disetujui secara internal. Karena itu, kami bekerja sama dengan berbagai divisi, terutama bagian hukum dan IT, agar informasi yang disajikan di e-PPID benar-benar sah dan mudah diakses” (*Prasetyo, wawancara pribadi, 20 Juni 2025*). Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara kolaboratif lintas divisi untuk menjaga kredibilitas informasi yang dipublikasikan kepada Masyarakat (Marzuki, 2023).

Proses komunikasi yang berjalan di sini bukan hanya cepat, tetapi juga akurat dan terkoordinasi dengan baik. Lebih jauh, komunikasi dua arah juga tampak dalam penerapan ruang dialog terbuka antara PT. KAI dan publik. Sebagaimana disampaikan oleh Faying Sugiarto, Staff Humas: “Strategi kami berbasis pada komunikasi dua arah, jadi kami tidak hanya menyampaikan informasi, tapi juga membuka ruang dialog dan tanggapan dari masyarakat. Ketika ada masyarakat yang mengajukan pertanyaan atau permintaan informasi, kami wajib memberikan respons, dan kami jadikan itu sebagai bahan evaluasi untuk melihat apakah informasi yang kami tampilkan sudah cukup jelas atau perlu perbaikan. Bahkan beberapa kali kami melakukan update konten karena masukan dari masyarakat” (*Faying Sugiarto, wawancara pribadi, 20 Juni 2025*).

Pernyataan ini menegaskan bahwa partisipasi publik menjadi bagian penting dalam proses komunikasi informasi. Strategi komunikasi yang diterapkan memungkinkan masyarakat untuk tidak hanya sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai pemberi umpan balik yang konstruktif.

Respons terhadap Permintaan dan Masukan Masyarakat Melalui e-PPID

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. KAI Divisi Regional III Palembang telah menerapkan strategi komunikasi yang responsif dan partisipatif dalam menanggapi permintaan serta masukan dari masyarakat melalui website e-PPID. Website ini tidak

hanya berfungsi sebagai media penyedia informasi statis, tetapi juga sebagai sarana interaktif yang memungkinkan publik mengakses, meminta, dan memberikan tanggapan terhadap informasi kelembagaan.

Respons yang diberikan terhadap permintaan informasi publik telah dijalankan berdasarkan prosedur yang jelas, sesuai dengan regulasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Octadiva, 2019). Hal ini disampaikan oleh Manager Humas PT. KAI Divisi Regional III Palembang, Aida Suryanti: “Melalui e-PPID, kami membuka ruang seluas-luasnya untuk masyarakat yang ingin mengajukan permintaan informasi. Ada formulir yang bisa diisi langsung secara daring, dan tim kami memiliki standar waktu maksimal untuk merespons, yaitu sepuluh hari kerja sesuai aturan. Kalau informasinya umum, bisa langsung diakses. Tapi kalau informasi khusus, kami proses lebih lanjut.” (*Wawancara, 20 Juni 2025*)

Kutipan ini mengindikasikan bahwa e-PPID dijalankan dengan prinsip efisiensi, kepastian prosedur, serta keterbukaan terhadap klasifikasi informasi. Jika informasi bersifat publik, maka dapat langsung diakses, sedangkan informasi terbatas tetap diproses sesuai regulasi. Senada dengan itu, Prasetyo, selaku Asisten Manager Humas, menjelaskan bahwa tidak semua permintaan dapat langsung dipenuhi karena adanya batasan kebijakan internal dan klasifikasi informasi: “Setiap permintaan yang masuk kami catat dan tindak lanjuti secara internal. Kami tidak bisa langsung memberikan semua data, terutama yang bersifat teknis atau menyangkut operasional sensitif. Tapi kami terbuka, dan biasanya kami sampaikan penjelasan atau alternatif informasi yang tersedia. Kami juga gunakan data permintaan itu sebagai bahan evaluasi pelayanan.” (*Wawancara, 20 Juni 2025*).

Dari pernyataan ini, terlihat bahwa strategi komunikasi tidak hanya difokuskan pada pemenuhan kewajiban legal, tetapi juga diarahkan pada perbaikan berkelanjutan melalui evaluasi dari masukan masyarakat. Humas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai fasilitator komunikasi timbal balik antara lembaga dan masyarakat

Kendala dalam Pelaksanaan dan Respons terhadap Tantangan

Meskipun telah memiliki sistem yang baik, proses penyelenggaraan pelayanan informasi publik tidak terlepas dari sejumlah kendala. Hambatan yang dihadapi umumnya berkaitan dengan teknis, keterbatasan SDM, serta kesadaran masyarakat terhadap keberadaan e-PPID itu sendiri. Sebagaimana dijelaskan oleh salah satu informan: “Tantangan kami lebih ke edukasi publik. Masih banyak masyarakat yang belum tahu atau belum terbiasa menggunakan e-PPID. Jadi, tugas kami juga melakukan sosialisasi secara berkelanjutan, baik melalui media sosial, media cetak, maupun secara langsung.” (*Aida Suryanti, Manager Humas, 20 Juni 2025*)

Selain itu, keterbatasan jumlah personel yang menangani permintaan informasi publik secara langsung juga menjadi hambatan tersendiri. Permintaan yang meningkat, terutama pada momen-momen tertentu, mengharuskan adanya sistem kerja yang efisien. “Saat permintaan data tinggi, terutama menjelang audit atau pelaporan ke lembaga pengawas, beban kerja meningkat. Jadi kami sudah menyiapkan SOP agar tetap bisa

melayani secara cepat dan tepat, walau SDM kami terbatas.” (*Prasetyo, Asisten Manager Humas, 20 Juni 2025*). Pernyataan ini menandakan adanya upaya antisipatif dari tim Humas untuk menjawab tantangan internal dengan sistem dan kebijakan yang adaptif.

Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan sebagai Bagian dari Strategi

Strategi komunikasi yang diterapkan tidak bersifat statis. PT. KAI Divre III Palembang melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas penyampaian informasi publik melalui e-PPID. Evaluasi ini tidak hanya secara internal melalui rapat koordinasi antar divisi, tetapi juga berdasarkan feedback dari masyarakat. “Setiap triwulan kami evaluasi apa saja yang perlu ditingkatkan, baik dari sisi tampilan website, keterkinian konten, maupun SOP pelayanan. Kami terbuka dengan kritik dan masukan dari masyarakat karena itu jadi bahan perbaikan kami.” (*Faying Sugiarto, Staff Humas, 20 Juni 2025*). Evaluasi ini menjadi bagian penting dalam mempertahankan relevansi strategi komunikasi dalam konteks perkembangan digital dan kebutuhan publik yang dinamis.

Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Informasi e-PPID

Dari sisi pengguna layanan, mayoritas informan menilai bahwa e-PPID memberikan kemudahan dalam mengakses informasi, meskipun beberapa menyampaikan harapan agar fitur pencarian lebih disempurnakan. Hal ini disampaikan oleh pengguna layanan sebagai berikut: “Saya pernah mencari informasi soal jadwal evaluasi CSR, dan itu cukup mudah ditemukan di e-PPID. Tapi kadang keyword-nya harus pas, kalau tidak, sulit keluar hasilnya. Tapi secara umum sih membantu.” (*Maman Supratman, 26 Juni 2025*)

Ada pula yang menyampaikan bahwa kecepatan respons menjadi nilai plus dari layanan ini: “Waktu saya minta data soal rekrutmen tahun lalu, balasan email dari mereka cukup cepat, dua hari sudah ada tanggapan. Itu menurut saya sudah baik, karena saya bandingkan dengan instansi lain, biasanya lebih lama.” (*Niza Septiani., 26 Juni 2025*)

Namun demikian, pengguna berharap ada notifikasi atau pengingat untuk permintaan informasi yang belum diproses: “Akan lebih bagus kalau ada sistem notifikasi otomatis ke email atau WA kalau status permintaan kita sudah berubah. Jadi nggak perlu terus cek manual.” (*Siti Maharani, 22 Juni 2025*). Respon penggunaan menjadi masukan penting dalam pengembangan sistem ke depan dan menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik berbasis digital harus terus dievaluasi dari sisi user experience.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT. KAI Divisi Regional III Palembang dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui website e-PPID merupakan bentuk

upaya sistematis dalam memenuhi hak masyarakat terhadap akses informasi yang transparan, cepat, dan akuntabel. Strategi ini dijalankan melalui pendekatan manajemen komunikasi yang mencakup perencanaan informasi, penyusunan konten, penyampaian pesan, hingga pengelolaan feedback dari masyarakat secara digital. Strategi komunikasi PT. KAI Divisi Regional III Palembang melalui website e-PPID merupakan upaya sistematis dalam meningkatkan pelayanan informasi publik yang transparan, cepat, dan akuntabel. Humas berperan sentral dalam merancang, menyusun, menyampaikan, dan merespons informasi dengan pendekatan manajemen komunikasi yang melibatkan koordinasi lintas unit. Meskipun menghadapi tantangan seperti keterbatasan SDM dan literasi digital masyarakat, PT. KAI mengatasinya melalui strategi adaptif seperti pelayanan manual, edukasi publik, dan pelatihan internal. Dari sisi pengguna, layanan e-PPID dinilai cukup membantu, meski masih terdapat beberapa kendala teknis. Secara umum, strategi ini telah mencerminkan prinsip komunikasi dua arah yang partisipatif dan membangun kepercayaan publik, sejalan dengan pendekatan manajemen strategis *public relations*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi pengalaman dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama proses penyusunan artikel ini. Selain itu, apresiasi diberikan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan fasilitas dan akses yang dibutuhkan selama proses pengumpulan data. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan kajian komunikasi antarbudaya, khususnya dalam konteks mahasiswa perantau di lingkungan pendidikan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95.
- Marzuki, M. A. (2023). Strategi Komunikasi Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Sekretariat Jenderal Dpr Ri Dalam Mewujudkan Zero Permohonan Informasi Publik Melalui Akun Instagram@ Ppid. Dprri (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Octadiva, M. (2019). Strategi Komunikasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Menangani Isu Agama: Studi Kasus Penanganan Demonstrasi di DAOP 1 Jakarta (Doctoral dissertation, LSPR Communication and Business Institute).
- Patonah, I., Sambella, M., & Az-Zahra, S. M. (2023). Pendekatan Penelitian

- Pendidikan: Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi (Mix Method).
Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 8(3), 5378-5392.
- Poppy, R., & Lestari, P. (2019). Teori Komunikasi. Cetak ke-1. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-228.
- Tabuni, G. M. (2022). Kualitas Website Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai media penyampaian informasi publik di Provinsi Papua (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Tambunan, M., & Dompok, T. (2025). Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 12(1), 281-288.
- Tyasari, A. A., & Ruliana, P. (2021). Model komunikasi corporate dalam membangun citra perusahaan. *CARAKA: Indonesia Journal of Communication*, 2(1), 27-42.
- Windiasih, R. (2019). Komunikasi pembangunan di era digital melalui e-government dalam pelayanan publik dan pemberdayaan. *Journal of Extension and Development*, 1(1), 14-21.
- Wulandari, N. D., & Suriana, I. W. (2022). Penerapan Strategi Komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *J-Dinamika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 152-162.