

ABSTRAK

Sebuah instansi pemerintah yang bertugas untuk melakukan pelayanan dan penyampai informasi atau yang disebut Dinas Perhubungan ini sangat erat hubungannya dengan *public relations*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran *public relations* Dinas Perhubungan Kota Madiun. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang dimana penelitian ini menggunakan pemilihan sumber data primer dan sekunder yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai berdasarkan teori Ruslan (2021). Pengolahan data dilakukan dengan menganalisis peristiwa yang terjadi di lokasi penelitian agar dapat diambil kesimpulan terkait peran *public relations* Dinas Perhubungan Kota Madiun. *Public relations* berperan penting dalam menjadi komunikator (*communicator*) melalui penyampaian informasi kepada masyarakat dengan jelas dan konsisten. *Public relations* memainkan peran penting dalam membangun dan memelihara hubungan (*relationship*) dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti pelanggan, media dan organisasi. *Public relations* berperan sebagai *back-up management* dalam situasi krisis, menyediakan dukungan strategis dan operasional untuk mengelola dan mengurangi dampak negative terhadap reputasi instansi. *Public relations* berperan sebagai pembuat citra baik (*good image maker*) dengan merancang dan melaksanakan strategi untuk membangun dan mempertahankan citra baik instansi.

Kata kunci : *Public Relations, Peran, Dinas Perhubungan*