

Implementasi Kinerja Humas dalam Menyebarluaskan Informasi Program *Spirit 99 Hari Kerja* Walikota Malang

Silvi Aris Arlinda¹, Herru Prasetya Widodo²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: silviarisarlinda17@gmail.com

Abstract: *This study aimed to find out how the implementation of the Public Relations Officers in disseminating information about the Spirit 99 Days Work Program from the city Mayor of Malang, and to find out what obstacles occurred in the implementation. This study used a qualitative method and the determination of respondents used a snowball sampling. The data collection techniques were through interviews, observation, and documentation. From the results of the study showed that the implementation of the public relations performance department in disseminating information, seen from the organization was effective and efficient. In the preparation of the public relations department did two the approaches, namely based on the quantity and quality of its human resources, but in a communication policy Public Relations Section has not yet applied the basic tasks of government public relations. Directing the Public Relations Section was through formal and informal forms. While the supervision was through the IMM (Intelligence Media Management) software system which can monitor, collect online, printed and TV media content. From the assessment, the public relations department got some big problems with the existence of Spirit 99 Work Days programs that have not been implemented. The inhibiting factors were inadequate funding and human resources and also the ineffective communication.*

Keywords: *Performance Implementation, Public Relations, Disseminating Information, Spirit 99 Days Work Program*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kinerja Humas dalam menyebarluaskan informasi Program Spirit 99 Hari Kerja Walikota Malang, dan mengetahui hambatan apa saja yang terjadi dalam implementasi kinerja Bagian Humas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penentuan responden menggunakan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data melalui tahap wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kinerja bagian humas dalam menyebarluaskan informasi, dilihat dari pengorganisasian berjalan dengan efektif dan efisiensi. Pada penyusunan bagian humas melakukan dua pendekatan yaitu berdasarkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusianya, akan tetapi ada pada kebijakan komunikasi Bagian Humas belum menerapkan dasar tugas humas pemerintahan. Pengarahan Bagian Humas melalui bentuk formal dan informal. Pengawasan melalui sistem software IMM (Intelligence Media Management) yang dapat melakukan memonitoring untuk mengumpulkan konten media online, cetak, dan TV. Dan didukung oleh penilaian bagian humas mendapatkan beberapa masalah besar dengan adanya beberapa program *Spirit 99 Hari Kerja* yang belum diterapkan. Faktor Penghambatnya adalah dana yang tidak memadai, sumber daya manusia yang masih kurang memadai, dan komunikasi yang kurang efektif.

Kata Kunci: *Implementasi Kinerja, Humas, Menyebarluaskan Informasi, Spirit 99 Hari Kerja*

Pendahuluan

Humas Pemerintah Kota Malang yang sering diposisikan sebagai corong atau suara dari pimpinan Pemerintah Kota Malang dalam hubungannya dengan publik, sehingga menjadi posisi yang terhormat, tinggi, strategis, dan tanggung jawab. Hubungan masyarakat

pemerintahan Kota Malang dapat dijelaskan bahwa humas pada departemen-departemen mempunyai dua tugas, yang pertama yaitu menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai dan yang kedua menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan, peraturan-peraturan, dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari.

Demikian pula dengan keberadaan bagian humas pemerintahan kota Malang yang sangat berperan penting dan menduduki posisi paling vital dalam tubuh pemerintahan. Humas pemerintah kota Malang memiliki semboyan atau motto bahwa “Humas adalah Mata, Telinga dan Mulut bagi pemerintah kota Malang”, yang berarti secara luas keberadaan humas sebagai alat komunikasi dari pemerintah kepada masyarakat dan juga sebagai media penyampai aspirasi dari masyarakat untuk pemerintah kota Malang.

Humas adalah segenap kegiatan yang digunakan untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik terhadap keberadaan aktivitas yang dilakukan, yang berarti humas menyangkut kepentingan organisasi, baik komersial maupun nonkomersial (Dhuhani, 2017, Lamarang, 2013). Humas berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam kerangka ‘*winwin solutions*’, antar berbagai *stakeholders* organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra dari institusi pemerintah itu sendiri (Lubis, 2012). Humas berperan dalam menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra positif, menciptakan iklim yang kondusif, melaksanakan komunikasi dua arah bagi stakeholder, lembaga yang berdimensi vertikal, horizontal, internal dan eksternal, serta memberikan dukungan dan menunjang kegiatan untuk mencapai misi dan sasaran yang sudah ditetapkan (Ardhoyo, 2013, Rini et al., 2017, Jaelani, 2019).

Keberadaan humas Pemerintah Kota Malang yang juga turut bekerjasama dengan Walikota Malang dalam menyebarkan informasi program kerja *Spirit 99* Hari Kerja kepada masyarakat Kota Malang. Pelantikan Wali Kota Malang dilaksanakan pada tanggal 24 September 2018. Drs. H. Sutiaji dan Wakil Wali Kota Malang Ir. H. Sofyan Edi Jarwoko merancang Program *Spirit 99* Hari Kerja. Pada biasanya kepala daerah merencanakan program 100 hari kerja, tetapi untuk Walikota Malang sekarang membuat Program *Spirit 99* Hari Kerja. Bukan sekedar asal beda, akan tetapi ada filosofi yang ingin Walikota ambil dari program tersebut. Pilihan 99 hari kerja ini lebih pada aktualisasi dari *Spirit* yang mendasari Visi Kota Malang Bermartabat yang mencerminkan manusia sebagai khalifah untuk mampu membumikan sifat-sifat Allah SWT.

Keberadaan bagian kehumasan di suatu instansi atau lembaga milik pemerintah merupakan sebuah keharusan fungsional dan operasional dalam upaya mempublikasikan maupun untuk menyebarkan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang bertujuan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar pada umumnya (Ruslan, 2012). Seorang humas harus memiliki empat kompetensi dalam dirinya, yakni komunikator, *relationship*, *backup management*, *good image maker* (Mahfuzhah & Anshari, 2018).

Program *Spirit 99* Hari Kerja ini semata untuk menandai keseriusan dalam membangun Kota Malang. Tentu pembangunan dan kesejahteraan yang berlandaskan *Spirit* Asmaul Husna.

Mulai Wali Kota, Wakil Walikota, hingga para pejabat dan staffnya dalam mengerjakan tugas juga memiliki *Spirit* Asmaul Husna itu. Adapun dalam Program kerja Walikota *Spirit* 99 Hari Kerja terdapat 13 program kerja dalam 99 hari.

Pentingnya 13 program ini adalah menjadi fokus utama selama 99 hari kerja Walikota Malang. Sebagai utama menyelesaikan hal-hal yang selama ini belum selesai, hal tersebut menjadi fokus utama untuk membentuk fondasi pemerintah yang kuat hingga selesai masa jabatan. Maka dari itu pembangunan infrastruktur menjadi fokus utama. Namun demikian tetap harus disesuaikan dengan dasar hukum yang sudah ada. Humas Pemerintah Kota Malang sebagai sarana menjembatani antara masyarakat dan pemerintah harus bekerja dengan baik salah satunya mempublikasikan atau menyebarluaskan kegiatan-kegiatan kepada masyarakat, serta menjalin hubungan harmonis dengan masyarakat melalui aspirasi, kritikan maupun saran untuk membangun pemerintahan yang lebih baik.

Kebijakan komunikasi sebagai sebuah perspektif ilmu komunikasi mencoba untuk menawarkan pengetahuan yang pada akhirnya bisa menghadirkan kesadaran bagi masyarakat untuk lebih cerdas menyikapi sebuah kebijakan. Tentu saja karena sebuah kebijakan di bidang apa saja termasuk kebijakan komunikasi bisa saja dianggap sebagai sebuah pesan (*message/says what*) dari pemerintah (*who*) kepada masyarakat (*to whom*) yang disampaikan melalui sosialisasi dengan cara apa saja (*in which channel*) dengan efek yang mengikat (*with what effect*).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif. Menurut Lexy (2012) “penelitian kualitatif adalah penelitian yang memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”. Penelitian dilakukan di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang yang bertempat di Jl. Tugu No. 1 Kiduldalem, Klojen, Kota Malang. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Adapun fokus penelitian ini dilihat dari Implementasi Kinerja Bagian Humas Dalam Menyebarluaskan Informasi, dengan menggunakan langkah-langkah implementasi program *community relations*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Penentuan responden menggunakan *snowball sampling* yang menjadi informan pada penelitian yaitu Staff Sub Bagian Pengumpulan Informasi dan Media. sedangkan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Kinerja Bagian Humas Dalam Menyebarluaskan Informasi Tentang Program *Spirit* 99 Hari Kerja Walikota Malang

Implementasi kinerja bagian humas dalam menyebarluaskan informasi merupakan sebuah kebijakan komunikasi, yang tertuang pada Peraturan Walikota Malang Nomor 39 Tahun 2018 tentang uraian tugas pokok, fungsi dan tata kerja Sekretariat Daerah. Pada penyebaran informasi yang dimaksudkan dalam hal ini adalah penyampaian informasi yang baik bagi publik, karena masyarakat juga berhak menerima informasi kegiatan yang akan dilakukan oleh Walikota Malang. Humas Pemerintah sudah mengetahui terkait apa yang harus dilakukan dan apa yang menjadi tujuan dan dimana sasaran yang harus disampaikan kepada masyarakat agar tidak terjadi penyimpangan dan kekacauan baik itu kecil atau besar yang dapat mengganggu proses tercapainya sebuah tujuan.

Implementasi kinerja bagian humas dalam menyebarluaskan informasi dapat dilihat dari Pengorganisasian menurut Iriantara (2007:126) “pengorganisasian akan menggambarkan pengelompokan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menjalankan tugas atau kegiatan tertentu. Di dalamnya ada pembagian tugas di antara kelompok-kelompok pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya”. Bagian Humas Pemerintah Kota Malang menempatkan anggotanya yang tepat sasaran dan cocok dinilai dari ahli bidangnya masing-masing. sehingga dapat dilihat pada tugas pokok serta fungsi dalam Implementasi Kinerja Bagian Humas Dalam Menyebarluaskan Informasi Tentang Program Spirit 99 Hari Kerja Walikota Malang.

Pengorganisasiannya terdiri dari Kepala Bagian Humas sebagai pemantauan jalannya penyebaran informasi, Kepala Bagian Humas menugaskan kepada staff-staff nya untuk mendampingi atau menghadiri kegiatan tersebut. Bagian Humas saat akan melakukan penyebaran informasi, maka akan menginformasikan kepada wartawan yang ada di Kota Malang untuk peliputan kegiatan tersebut, agar informasi tersebut sampai kepada masyarakat bahwa ada kegiatan program Spirit 99 Hari Kerja Walikota Malang, seperti Bagian Humas akan membuat informasi jika ada kegiatan berlangsung pada besok hari melalui group Whatsapp Wartawan Kota Malang.

Bagian Humas Pemerintah Kota Malang melakukan kegiatan penyebaran informasi program *Spirit 99* Hari kerja agar efektif yaitu melalui pengorganisasian, pengorganisasian telah dilakukan sesuai rencana dengan melibatkan Sub Bagian Humas yang sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi masing-masing. Demikian hal itu, Bagian Humas saat melakukan kegiatan tersebut sudah efisien, dilihat dari menyebarluaskan informasi dengan melalui beberapa media lokal yang ada di Kota Malang. Bagian Humas telah melakukan pengorganisasian dengan baik dalam menyebarluaskan informasi tentang Program *Spirit 99* Hari Kerja Walikota Malang.

Dalam penyusunan Bagian Humas melakukan penyebaran informasi dengan mendokumentasikan kegiatan penyebaran informasi yaitu dari Sub Bagian Dokumentasi, bagian untuk mengatur pelaksanaan kegiatan penyebaran informasi adalah Sub Bagian Protokoler, dan bagian untuk mengumpulkan, menyiapkan bahan, dan pembinaan teknis kegiatan penyebaran informasi adalah Sub Bagian pengumpulan informasi dan media. Berdasarkan kualitas ditentukan kualifikasi atau kapabilitas yang diperlukan untuk mengisi kelompok tugas tersebut. Acuan kualifikasi yang diperlukan itu biasanya uraian tugas yang

akan di emban”. Sehingga dalam melakukan penyebarluasan informasi ini Bagian Humas melibatkan seluruh anggotanya untuk melakukan tugasnya sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Peneliti mendapati Bagian Humas melakukan penyebarluasan informasi tentang program *Spirit 99* Hari Kerja Walikota Malang terakhir pada bulan Mei 2019. Sedangkan ada beberapa program tersebut yang belum dijalankan, dan banyak dari masyarakat pun belum mengetahui adanya Program *Spirit 99* Hari Kerja Walikota Malang. Seperti yang dijelaskan Abrar, “komunikasi merupakan sesuatu keniscayaan dalam masyarakat. Komunikasi dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri dari subsistem-subsistem. Ada kalanya subsistem-subsistem berjalan dengan tidak maksimal, ada masalah, ada hambatan” (Aritonang, 2011). Maka kebijakan komunikasi lahir untuk memperlancar proses berjalannya sistem komunikasi. Sehingga Bagian Humas harus tetap menjalankan kebijakan komunikasinya kepada masyarakat Kota Malang, agar masyarakat mengetahui adanya program *Spirit 99* Hari Kerja ini.

Pada dasarnya tugas pemerintahan adalah memberikan penerangan atau pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan-tindakan pemerintah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur, dan objektif. Dan memberikan bantuan kepada media berita (news media) berupa bahan informasi mengenai kebijakan dan langkah-langkah serta tindakan pemerintah, termasuk fasilitas peliputan kepada media berita untuk acara-acara resmi yang penting.

Pada saat penyebarluasan informasi program *Spirit 99* Hari kerja, Bagian Humas melakukan pengarahannya secara formal, seperti melalui surat disposisi, surat disposisi ini akan disampaikan oleh Sekretaris Daerah untuk Kepala Bagian Humas. Pengarahan tersebut biasanya berupa pendampingan atau memenuhi informasi atau surat masuk yang sudah diterima oleh Kepala Bagian Humas yang wajib dihadiri. Selain menggunakan surat disposisi Sekretaris Daerah juga melalui via *Whatsapp* dan dikirim kepada 3 Kepala Sub Bagian, yaitu Kepala Sub Bagian Protokol, Kepala Bagian Dokumentasi dan Kepala Sub Bagian Pemberitaan. Demikian hal itu bagian Humas juga mengarahkan staff-staffnya untuk memeriksa fasilitas yang dibutuhkan, seperti memilah kegiatan yang perlu diadakannya rapat koordinasi pada waktu H-1 atau H-3 kegiatan dilaksanakan.

Selain itu kegiatan pengarahannya informal juga dilakukan oleh Bagian Humas, seperti Bagian Humas dalam menyebarkan informasi tentang Program *Spirit 99* Hari Kerja Walikota Malang mengarahkan untuk bekerjasama dengan beberapa media yang ada di Kota Malang. Untuk mempermudah memberi informasi jika ada kegiatan tersebut dilaksanakan, seperti Bagian Humas membuat group *Whatsapp* yang didalamnya terdapat anggota wartawan-wartawan di Kota Malang. Media yang digunakan oleh Bagian Humas untuk menyebarkan informasi kegiatan tersebut diantaranya adalah media cetak, media audiovisual, media audio dan media online.

Pada saat melakukan penyebarluasan informasi tentang program *Spirit 99* Hari kerja Walikota Malang, Bagian Humas juga melakukan pengawasan melalui 2 alternatif, yang pertama bagian Humas menggunakan *software IMM (Intelligence Media Management)* yang

digunakan untuk laporan berkala selama 7 hari, tidak hanya humas saja yang bisa menggunakannya, selain digunakan untuk melaporkan laporan berkala, software tersebut bisa digunakan untuk menanyakan suatu hal jika ada sesuatu yang belum dimengerti. Selain pengawasan Bagian Humas dalam menyebarkan informasi tentang program Spirit 99 Hari Kerja Walikota Malang antaranya adalah perhitungan trending topik, karena sebagai wadah pembelajaran Bagian Humas dan lokal Malang adalah tanggungjawabnya oleh Bagian Humas.

Selain *software* IMM (Intelligence Media Management) yang digunakan Bagian Humas dalam mengawasi kegiatan penyebaran informasi, ada Aplikasi berIMan yang disebut smart city, kegunaan aplikasi tersebut untuk mengawasi semua berita yang ada di media sosial dengan menggunakan kata kunci Kota Malang. Aplikasi berIMan dapat di akses oleh semua orang, sedangkan website IMM hanya dapat di akses oleh orang-orang tertentu.

Bagian Humas mendapatkan sebuah masalah besar yaitu dengan adanya program Spirit 99 hari kerja yang belum diterapkan oleh masing-masing dinas terkait. Contoh salah satu program yang belum dijalankan adalah Hapus Calistung dikelas 1 dan SD & Program Zonaisasi Pendidikan. Program tersebut masih akan dijalankan di Tahun Ajaran Baru karena mengikuti kurikulum yang baru. Selain program tersebut juga terdapat program lainnya yang belum dijalankan sampai sekarang, yaitu tuntaskan kasus hukum proyek warisan. Seperti jembatan kedungkandang yang akan di perluas guna mengurangi kemacetan lalu lintas, dan ada Pasar Induk Gadang (PIG) yang sampai sekarang pondasi-pondasi pasar masih mangkrak dan belum ada kelanjutan pembangunan.

Karena pada dasarnya tugas humas pemerintahan adalah memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah, selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat dalam bentuk feed back kepada pimpinan instansi-instansi pemerintah yang bersangkutan sebagai input". Karena Humas Pemerintah Kota Malang yang merupakan corong atau suara dari pimpinan Pemerintah Kota Malang dalam hubungannya dengan publik, maka harus bertanggungjawab akan informasi yang sudah disebarluaskan kepada masyarakat.

Faktor Penghambat Implementasi Kinerja Bagian Humas Dalam Menyebarkan Informasi Tentang Program Spirit 99 Hari Kerja Walikota Malang

Dalam implementasi kinerja Bagian Humas dalam menyebarkan informasi tentang program Spirit 99 Hari Kerja Walikota Malang terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Yaitu keterkaitan dana yang kurang memadai, sebagai contohnya Bagian Humas dalam menyebarkan informasi tentang program Spirit 99 Hari Kerja Walikota Malang menggunakan banyak media, sehingga sangat memakan banyak dana. Jika dana kurang memadai maka Bagian Humas tidak dapat melakukan kegiatannya.

Selain itu ada kendala yang sering terjadi adalah faktor usia, Bagian Humas Pemerintah Kota Malang rata-rata sudah memasuki usia 40 tahun yang keadaan fisiknya sudah tidak muda lagi, mengingat pekerjaan Bagian Humas adalah sangat penting dan tidak dapat dipisahkan oleh manajemen instansi, sehingga dalam melakukan kegiatan peran humas dituntut harus mampu lebih cekatan.

Demikian hal itu penyaluran komunikasi yang baik maka akan menghasilkan suatu implemementasi yang baik pula, seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya kesalahpahaman (miskomunikasi), seperti yang dialami oleh Bagian Humas dalam menyebarkan informasi *Spirit 99 Hari Kerja* Walikota Malang adalah gangguan jaringan Whatsapp, sehingga layanan koordinasi dengan Bagian Humas lainnya bisa terhenti karena sudah tidak ada konfirmasi kembali. Maka mengakibatkan adanya kesalahpahaman antar Bagian Humas.

Kesimpulan

Implementasi kinerja Bagian Humas dalam menyebarkan informasi tentang program *Spirit 99 Hari Kerja* Walikota Malang masih kurang diterima oleh masyarakat Kota Malang, karena kurang kepedulian masyarakat terhadap program Walikota Malang, akan tetapi jika informasi ini sampai kepada masyarakat Kota Malang tersebut sangat berdampak positif terhadap masyarakat, sehingga perlu adanya penyebaran informasi sampai ke masyarakat pelosok yang ada di Kota Malang.

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 39 Tahun 2012 tentang uraian, tugas pokok, fungsi dan tata kerja Sekretariat Daerah Kota Malang yang dijelaskan pada pasal 42 ayat 2 pada huruf g yang berbunyi “penyampaian informasi kegiatan Walikota, Wakil Walikota, dan Sekretaris Daerah”. oleh karena itu Implementasi kinerja Bagian Humas dalam menyebarkan informasi tentang program *Spirit 99 Hari Kerja* Walikota Malang, jika dilihat dari pengorganisasian berjalan efektif dan efisiensi, melakukan penyusunan dengan pendekatan kuantitas dan kualitas sumber daya manusianya, kegiatan pengarahannya melalui bentuk formal dan informal, demikian hal itu Bagian Humas melakukan pengawasan melalui *software IMM (Intelligence Media Management)*, dan dalam penilaian Humas mendapatkan masalah besar dengan adanya beberapa program *Spirit 99 Hari Kerja* yang belum diterapkan oleh Walikota Malang. Pada dasarnya tugas humas pemerintahan seharusnya memonitor kebijakan pemerintah.

Daftar Pustaka

- Ardhoyo, T. E. (2013). Peran dan Strategi Humas (Public Relations) Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Widya*, 1(1), 15–21.
- Aritonang, A. I. (2011). Kebijakan Komunikasi di Indonesia: Gambaran Implementasi UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal SPIKOM*, 1(3), 261–278. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v1i3.24>
- Duhani, E. M. (2017). Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Studi Kasus Di Madrasah Ibtidiyah Terpadu (MIT) AS-SALAM Ambon. *Al-Iltizam*, 1(1), 31–54. <https://doi.org/10.33477/alt.v2i2.331>
- Jaelani, D. I. (2019). Manajemen Public Relations (Humas) Pendidikan Islam: Kajian Tematik Al Quran dan Hadits. *Istawa: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(2), 57–96. <https://doi.org/10.24269/ijpi.v3i2.1501>
- Lamarang, A. (2013). Peranan Humas Dalam Mempromosikan Pariwisata Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara (the Role of Public Relations Towards Tourism Promotion in North Bolaang Mongondow Regency). *Acta Diurna*, 2(3), 1–12.

Jurnal Komunikasi Nusantara

E-ISSN. 2685-7650

Vol. 1 No. 1 (2019), pp 43-50

DOI: <https://doi.org/10.33366/jkn.v1i1.9>

- Lexy, M. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Lubis, E. E. (2012). Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 51–60.
- Mahfuzhah, H., & Anshari, A. (2018). Media Publikasi Humas Dalam Pendidikan. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 137–149. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i2.395>
- Rini, K., Rusmiwari, S., & Widodo, H. (2017). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuwana Tungadewi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 6(1), 34–37.
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Rajawali Pers.