

**PERAN DIVISI HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
INFORMASI PADA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA BARAT**

Indri Nurfaziah Atqiya¹, Rola Manjaleni²

Universitas Teknologi Digital

Email: indri10321012@digitechuniversity.ac.id¹, rolamanjaleni@digitechuniversity.ac.id²

Abstrak – Humas merupakan suatu fungsi manajemen yang bertujuan untuk menjalin dan memelihara hubungan yang baik dan bermanfaat antara suatu organisasi dengan publiknya, yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tugas sehari-hari Bagian Humas Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, dan tujuan penelitian ini adalah menganalisis peran Bagian Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian ini akan mengkaji peran departemen humas dinas sosial di Provinsi Jawa Barat dalam memenuhi tanggung jawab kehumasan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Divisi Humas Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan informasi pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, yang mana Divisi Humas berperan sebagai penghubung antar institusi, organisasi, dan masyarakat, pengelola media sosial, penyedia layanan informasi publik dan juga sebagai pencetak citra yang baik dan positif bagi publik atau masyarakat.

Kata Kunci: Humas, Peran Humas, Pelayanan Informasi, Citra dan Reputasi.

Abstract – Humas is a management function that aims to establish and maintain a good and beneficial relationship between an organization and its public, which can affect the success or failure of the organization. Providing service to the public has become a daily task of the Department of Human Rights of the Social Services of the West Java Province, and the purpose of this research is to analyze the role of the Human Rights Department in improving the information service of the social services of the Western Java Province. The methods used in this research are qualitative and the type of research used using descriptive research methods. The study will examine the role of the social service department in the West Java Province in fulfilling its responsibilities. The results of this research show that the Social Services Division of the West Java Province has an important role in improving the information service of the Social Service of the Western Java Province, where the Human Rights Division acts as a liaison between institutions, organizations, and communities, social media managers, public information service providers and also as a good and positive image printer for the public or communities.

Keywords: Humas, Humas Role, Information Services, Image and Reputation.

PENDAHULUAN

Informasi merupakan hak asasi manusia terutama untuk memenuhi kebutuhan hidup seseorang yang mengarah pada realisasi dan pengembangan diri. Lingkungan sosial merupakan bagian penting dari keamanan nasional dan keterbukaan merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan pemerintahan yang baik dan sarana bagi masyarakat untuk mengawasi kebijakan publik. Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran dan perasaan dari komunikator ke komunikan dengan tujuan untuk menginformasikan dan mempererat hubungan antara individu dan organisasi.

Secara etimologis, humas terdiri dari dua kata, yaitu relasi dan masyarakat. Humas adalah fungsi manajemen yang bertujuan untuk membangun dan menjaga hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publiknya, yang dapat mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Trisnawati, 2017, p. 90). Humas adalah kegiatan komunikasi dua arah yang terjalin saling pengertian, saling percaya dan saling membantu/kerjasama dengan masyarakat (perusahaan/organisasi) Frida Kusumastuti dalam (Yusmawati, 2017, p. 3).

Peranan adalah kedudukan yang diungkapkan seseorang kepada masyarakat luas yang menyatakan fungsi asal kedudukan tersebut yang tetap dibina secara sosial (Rahayu, 2019, p. 7). Sedangkan peran adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang tindakannya memberikan apa yang diinginkan masyarakat sesuai dengan status yang dimiliki oleh orang tersebut sehingga peran dapat dirasakan oleh masyarakat dan memiliki pengaruh yang besar dalam kehidupan (Lepa, 2019, p. 3). Public Relation atau Humas sendiri tentu mempunyai peranan yang sangat penting bagi suatu organisasi, instansi ataupun perusahaan yang dimana humas juga berperan untuk meningkatkan pelayanan suatu organisasi dan menyampaikan berbagai bentuk informasi tentang organisasi kepada publik, pelanggan ataupun investor. Hubungan masyarakat atau yang biasa dikenal dengan sebutan Humas adalah wajah sebuah organisasi dan harus mengetahui setiap detail tentang organisasi tersebut. Selain itu, Humas juga menyangkut citra organisasi sehingga tampilan dan tata bahasa organisasi harus teratur.

Peran humas adalah mampu mengatur strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas pemangku kepentingan antara lain pengelolaan organisasi itu sendiri, komunikasi yang dilakukan dan pengelolaan media komunikasi (Fajri, 2017). Sedangkan peran humas menurut (Mukarom, 2015, p. 153) terbagi dalam tiga peran yaitu:

1. Penasehat Ahli (Expert Preciber), Praktisi Humas dianggap sebagai ahli yang mampu memberikan solusi terhadap permasalahan kehumasan organisasi dan manajemen.
2. Fasilitator komunikasi (Communication Facilitator), Yaitu praktisi humas bertindak sebagai perantara, penghubung, penerjemah, mediator, menjaga terwujudnya komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya.
3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Facilitator), Keterlibatan Humas menyelesaikan masalah organisasi meskipun mereka tetap dalam koordinator komunikasi.

Permasalahan yang penulis temui selama penelitian adalah Divisi Humas Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat mempunyai sistem link Google Spreadsheet yang juga dapat diakses oleh Divisi Penanganan Fakir Miskin (PFM), pada link tersebut Humas hanya dapat memasukkan dan memberikan data masyarakat kepada Divisi PFM. Kemudian Divisi PFM akan menindaklanjuti data tersebut dan juga melakukan pengecekan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), namun ketika Divisi PFM menindaklanjuti data DTKS tersebut tidak serta merta memberikan respon namun sering terlambat merespon. Dan Pada saat yang sama, masyarakat juga sudah lama menunggu jawaban informasi dari divisi humas Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat sampai marah karena menunggu jawaban yang terlalu lama.

Kajian sebelumnya yang dilakukan oleh (Danisa Maharani Saleh, 2018) tentang

“Peranan Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta” menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pra-survey, penulis menemukan beberapa kendala pada Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menjalankan peran humas yaitu terbatasnya sumber daya manusia kehumasan dan kurangnya koordinasi antara kehumasan dengan OPD (organisasi perangkat daerah) dalam mengeluarkan program OPD. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Humas Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta adalah sebagai penghubung komunikasi antar organisasi dan komunitas untuk menyampaikan informasi kebijakan Kota Yogyakarta, dan sebagai pembangun hubungan antar organisasi yang mewakili dan melaksanakannya. Bekerja sama dengan OPD sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi dan sebagai pembangun serta pencipta citra positif organisasi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2016). Selain itu penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017, p. 6).

Berdasarkan pengertian metode penelitian kualitatif diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan post-positivisme untuk meneliti objek-objek alam. Dimana peneliti berperan sebagai alat kuncinya, teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan triangulasi dan analisis datanya bersifat induktif/kualitatif yang lebih menekankan makna daripada generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Divisi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat

Humas merupakan fungsi manajemen yang bertugas mendukung tercapainya tujuan yang ingin dicapai. Menurut hasil wawancara penulis, langkah yang harus diperhatikan oleh para praktisi humas adalah mempunyai konsep dan harus selalu berpikir secara konseptual. Dalam arti metodologis bersifat sistematis dan logis, sehingga tercapai tujuan dan sasaran dalam pelaksanaannya.

Peran humas adalah sebagai penghubung, hubungan, manajemen cadangan dan juga sebagai pencetak citra yang baik menurut buku “Manajemen Humas dan Media Komunikasi” karya (Rosady Ruslan, 2016, p. 26).

1. Peran humas sebagai penghubung (communicator) artinya bisa dilakukan baik secara media elektronik ataupun secara lisan (langsung).
2. Peran humas sebagai hubungan (relationship) yaitu seorang humas harus mampu juga memiliki kemampuan untuk membangun hubungan yang baik dengan antar lembaga, organisasi maupun publik.
3. Peran humas sebagai manajemen cadangan (back up management) disini yaitu melakukan pengelolaan promosi, pemasaran dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan bersama dalam tujuan utama.
4. Peran humas sebagai pencetak citra yang baik (good image maker) yaitu peran humas

disini harus mampu menciptakan citra dan publikasi yang baik dan positif untuk public ataupun masyarakat untuk mendapatkan reputasi yang baik dan positif dari masyarakat.

Hasil wawancara dengan ibu Rachmi Nurhanifah pada tanggal 29 Desember 2023, dalam menjalankan tugasnya sebagai kehumasan, divisi humas mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelayanan sosial di Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat. Peran divisi humas Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat antara lain :

1. Sebagai protokoler/pendamping pimpinan.
2. Sebagai pengelola media sosial seperti Instagram, website, YouTube dan TikTok. Meskipun sebenarnya Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat mempunyai satuan kerja yang banyak yaitu empat bidang dan delapan unit UPTD yang dimana setiap unit/departemen mempunyai VIC Humasnya, namun Humas Dinsos Jabar yang mengelola akun pusatnya.
3. Sebagai penyedia layanan informasi publik terkait pertanyaan dari masyarakat.

Ibu Rachmi juga menyampaikan bahwa hal pertama yang harus dilakukan sebelum mempublikasikan artikel/posting adalah divisi humas terlebih dahulu mengkonfirmasi dan berkoordinasi dengan unit terkait apakah informasi tersebut benar dan memadai, kecuali informasi tersebut bersifat umum seperti halnya latar belakang divisi humas yang merupakan penyuluh sosial dan diharuskan untuk mengetahui apa saja permasalahan yang ada di Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dan apa saja program-programnya.

Kendala Yang Dihadapi Divisi Humas Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat.

Kendala dalam bidang kehumasan disebabkan oleh berbagai peristiwa yang terjadi di masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat, salah satunya adalah pesatnya pembentukan opini masyarakat akibat semakin canggihnya alat komunikasi. Dengan terus berkembangnya media massa dan munculnya berbagai media online, hal ini mempengaruhi kinerja bagian humas. Hambatan pada divisi humas menurut (Ainur Rochmaniah F. A., 2021) antara lain sebagai berikut:

1. Kemampuan persuasive, mendorong masyarakat untuk mengungkapkan pendapat mereka mengenai suatu masalah untuk meningkatkan tingkat keberhasilan penyampaian pesan.
2. Membangun Persepsi, perlu mempunyai kemampuan menciptakan persepsi yang menghasilkan opini publik bahwa informasi yang diberikan dapat dipercaya.
3. Membangun dan meningkatkan reputasi, membangun reputasi yang baik di mata masyarakat.
4. Menghindari kesenjangan komunikasi, kurangnya pemahaman divisi humas terhadap informasi yang diberikan atau ketidakmampuan mereka dalam menyampaikannya sehingga menimbulkan perbedaan pendapat dan penerimaan informasi yang salah. Hal ini akan berdampak pada upaya penyampaian informasi yang seharusnya diterima oleh masyarakat.
5. Meningkatkan kualitas layanan komunikasi, Untuk meningkatkan kualitas layanan komunikasi, bagian kehumasan perlu diperbarui dengan didukung oleh teknologi informasi agar pelayanan lebih sederhana.

Faktor Pendukung Keberhasilan Disivi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat

Pelayanan informasi memerlukan perencanaan yang matang oleh penyedia layanan informasi, termasuk informasi yang menjadi isi layanan, metode dan media yang akan digunakan. Faktor pendukung keberhasilan departemen humas menurut (Ainur Rochmaniah F. A., 2021) adalah sebagai berikut :

1. Ukuran Divisi Humas, Besar kecilnya departemen humas di pemerintah atau di pemerintah atau perusahaan lain akan mempengaruhi kemampuan mengkomunikasikan keinginan tanpa tekanan atau intimidasi.

2. Posisi Divisi Humas, Departemen humas memerlukan kebebasan dalam pengambilan keputusan, artinya jabatan yang diberikan kepada departemen humas mencakup fasilitas untuk berkomunikasi langsung dengan pemerintah atau pimpinan perusahaan dalam upaya memecahkan permasalahan dan merumuskan solusi yang akan diambil dan diidentifikasi. Kontribusi Departemen Humas terhadap Manajemen Strategis.
3. Keterampilan seorang humas sangat dibutuhkan terutama pada saat krisis atau ketika menghadapi suatu permasalahan. Keterampilan komunikasi dan analitis yang cepat serta kemampuan menangani permasalahan pemerintahan/perusahaan merupakan beberapa sikap yang harus dimiliki oleh seorang humas/humas.

Pembahasan

Peran Divisi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat

Penelitian ini mengkaji peran divisi humas Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagai kehumasan di Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, karena divisi humas merupakan divisi yang memegang peranan yang sangat penting dalam pelayanan sosial di Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat. Peran Humas Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat antara lain berperan sebagai protokoler/pendamping pimpinan, pengelola media sosial seperti Instagram, website, YouTube, TikTok dan juga sebagai penyedia layanan informasi publik mengenai isu-isu sosial.

Selain itu humas juga sangat berperan aktif dalam memberikan kontribusi yang dapat memajukan kesejahteraan bersama, sehingga divisi humas Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat berperan penting dalam memberikan informasi dan pelayanan yang baik dan positif kepada masyarakat di media sosial yang mana peran media sangat penting dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Berikut ini merupakan peran humas berdasarkan hasil wawancara ibu Rachmi Nurhanifah selaku Staff Divisi Humas Dinsos Jabar dan bapak Yaya selaku masyarakat dengan peran humas menurut ahli Rosady Ruslan itu ada keterkaitan:

- a. Peran Humas Sebagai Penghubung (Communicator)
- b. Peran Humas Sebagai Hubungan (Relationship)
- c. Peran Humas Sebagai Manajemen Cadangan (Back Up Management)
- d. Peran Humas Sebagai Pencetak Citra Yang Baik (Good Image Maker)

Hasil dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa peran divisi humas dalam meningkatkan pelayanan informasi pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat telah sesuai dan telah memenuhi perannya sebagai kehumasan untuk meningkatkan pelayanan informasi, baik sebagai penghubung (communicator), hubungan (relationship), manajemen cadangan (back up management) dan juga pencetak citra yang baik (good image maker).

Kendala Yang Dihadapi Divisi Humas Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, bahwa divisi humas Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat menghadapi beberapa kendala dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Kendala dalam bidang kehumasan yang disebabkan oleh berbagai peristiwa yang terjadi di masyarakat salah satu dampak yang paling signifikan terhadap masyarakat adalah pesatnya pembentukan opini masyarakat akibat semakin canggihnya alat komunikasi. Dengan terus berkembangnya media massa dan munculnya berbagai media online dapat menimbulkan konflik dan rentan terhadap pengaruh buruk orang lain, dan hal ini dapat mengakibatkan kesenjangan komunikasi yang dapat mempengaruhi kinerja/kualitas pada divisi humas. Hambatan pada divisi humas menurut (Ainur Rochmaniah F. A., 2021) yaitu kemampuan persuasif, membangun persepsi, membangun dan meningkatkan reputasi, menghindari kesenjangan komunikasi dan juga meningkatkan kualitas layanan komunikasi.

Faktor Pendukung Keberhasilan Disivi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan informasi yang diperoleh, faktor pendukung keberhasilan divisi humas dalam meningkatkan pelayanan informasi pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Rachmi Nurhanifah dan juga bapak Yaya adalah sumber daya manusia yang berkompeten, fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung, dukungan dari pimpinan, kerja sama dari unit-unit kerja lain dan juga tersampainya informasi kepada masyarakat. Sedangkan Faktor pendukung keberhasilan departemen humas menurut (Ainur Rochmaniah F. A., 2021) adalah ukuran divisi humas, posisi divisi humas dan juga kontribusi divisi humas dalam manajemen strategis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian “Peran Divisi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat” dapat disimpulkan bahwa:

1. Divisi Humas Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan informasi pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, yang mana Divisi Humas berperan sebagai penghubung antar institusi, organisasi, dan masyarakat, pengelola media sosial, penyedia layanan informasi publik dan juga sebagai pencetak citra yang baik dan positif bagi publik atau masyarakat.
2. Berdasarkan hasil penelitian Peran Divisi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, terdapat beberapa kendala yang dihadapi Divisi Humas dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat seperti kurangnya sumber daya manusia yang tersedia, kurang adanya koordinasi dengan pemangku kepentingan dan kurangnya informasi yang tersampainya kepada masyarakat.
3. Berdasarkan hasil penelitian Peran Divisi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, terdapat faktor-faktor yang menjadi pendukung keberhasilan divisi humas dalam meningkatkan pelayanan informasi pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat yaitu meliputi sumber daya manusia yang berkompeten, fasilitas sarana prasarana yang mendukung, dukungan dari pimpinan dan juga dapat tersampainya informasi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur Rochmaniah, F. A. (2021). *Dasar-dasar Public Relations*. Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Amti, P. d. (2013). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aristiani, R. (2016). Meningkatkan Percaya Diri Siswa Melalui Layanan Informasi Berbantuan Audiovisual. *Jurnal Konseling Gusjigang*.
- Ayu, F. &. (2019). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMESANAN WEDDING. *Online. Jurnal Intra Tech*,.
- Cahyono, d. (2020). Penilaian Pembelajaran PPKn Dalam Menumbuhkan Sikap Tanggung Jawab Pada Peserta Didik Di Masa Pandemi.
- Danisa Maharani Saleh. (2018). PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA. Yogyakarta: FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.
- Delia Novi Anjely. (2022). PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KOMISI PEMILIHAN UMUM (KPU) PROVINSI RIAU. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Fajri, C. (2017). PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS STAKEHOLDERS.
- Ishaq. (2017). *Metode penelitian hukum dan penulisan skripsi, tesis, serta disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Juhji. (2020). *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung: Widina Bhakti Persada.

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kurnia, D. (2019). Peranan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau*, 42.
- Lepa, O. P. (2019). Peran Pemerintah Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Dalam Pembangunan Pertanian (Studi Di Kecamatan Passi Timur). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume 3 Nomor 3*, 3.
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Sleman: Deepbulish.
- Mentari Ananda. (2020). *PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI KETENAGAKERJAAN DI DINAS TENAGA KERJA DURI*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morrisan, M. d. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Mukarom, Z. &. (2015). *Manajemen Public Relation*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rahayu, S. (2019). Pengaruh Good Corporate Governance dan Leverage terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus pada Bank Umum Swasta Nasional dan Bank Usaha Milik Negara yang Terdaftar di ursa Efek Indonesia Tahun 2014-2017). *e-Proceeding of Management*, 7.
- Refni Melinda. (2020). *PERAN HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KAMPAR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT UNTUK MEWUJUDKAN KESELAMATAN TRANSPORTASI*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- RI., P. M. (2021). *Perturan komisi informasi No.1 tahun 2008 tentang standar layanan informasi public*.
- Rosady Ruslan. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Budi.
- Scott Cutlip, A. G. (2016). *Effective Public Relations (9 ed.)*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Syamsir, T. (2014). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Tohirin. (2017). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integral)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Trisnawati, A. M. (2017). *Strategi Humas Politeknik Negeri Jakarta Dalam Penerimaan Mahasiswa Baru*. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jkom/article/view/3075/1959>, 90.
- Yusmawati. (2017). *Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Situs www.sumbawabaratkab.go.id*.
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.