

PELAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM MENCIPTAKAN TRANSPARANSI
(Studi di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo)

Oleh
Tjatur Prihandoko

Abstrak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan hubungan masyarakat untuk layanan informasi pada kegiatan pemerintah daerah di Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol.

Keyword: nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Latar Belakang Masalah

Pemerintah Kabupaten Ponorogo telah meletakkan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo untuk mengatur arus informasi pembangunan kepada masyarakat sebagai subjek pembangunan maupun kepada instansi internal Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Untuk itu Bagian Humas dan Protokol sesuai tugas pokok dan fungsinya meletakkan Sub Bagian Hubungan Masyarakat sebagai sub bagian pengelola informasi dan kegiatan kehumasan.

Selain itu fungsi bagian Hubungan Masyarakat juga melayani dan membina hubungan yang serasi dengan pers dengan sasaran menciptakan opini publik yang menguntungkan semua pihak. Tugas tersebut tidaklah mudah, upaya-upaya yang dilakukan haruslah terarah pada penciptaan hubungan harmonis antara suatu badan organisasi dengan publik dan masyarakat luas melalui suatu proses komunikasi timbal balik atau dua arah.

Humas sebagai corong pemerintah yang bertugas me-nyampaikan berbagai kebijakan yang diambil pemerintah serta mem-berikan jawaban atas semua kritikan masyarakat yang menuntut adanya keterbukaan masih dirasakan belum memberikan kontribusi yang besar. Kondisi dilapangan sering ditemukan terjadinya komunikasi yang tidak lancar antara Pemerintah Kabupaten Ponorogo dengan media massa, apa yang diberitakan media massa terkadang tidak sesuai dengan yang di informasikan oleh Humas.

Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, karena penelitian deskriptif kualitatif dipandang lebih relevan untuk digunakan di dalam mengamati dan menganalisa fenomena-fenomena sosial di dalam masyarakat.

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan masyarakat (humas). Hubungan masyarakat (humas) yang dijadikan sebagai unit analisis dalam penelitian ini adalah humas di Bagian Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo. Adapun alasan dipilihnya sebagai unit analisis adalah karena peneliti memiliki kemudahan akses memperoleh data yang dibutuhkan untuk menyusun studi kasus ini dan juga menjadi kaitan dengan komponen yang dibahas dalam studi kasus ini.

Data yang digunakan dalam studi ini terdiri dari dua, yaitu data primer dan skunder. Data primer dilakukan melalui wawancara, sedangkan data sekunder didapatkan dari Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo.

Pembahasan dan Hasil Penelitian

Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan instansi pemerintah memiliki peran ganda. Fungsi keluar adalah berupaya memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan kebijaksanaan dan tujuan dari lembaga yang bersangkutan terhadap kepentingan masyarakat sebagai khalayak sasaran. Fungsi ke dalam adalah pihak humas wajib menyerap aspirasi atau keinginan publik/masyarakat yang diselaraskan dengan kepentingan bagi

instansinya demi tercapainya tujuan bersama.

Edward L. Bernay dalam Rosady Ruslan (2006 : 18) menyatakan terdapat tiga fungsi utama humas, yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/ lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Indikator pelayanan hubungan masyarakat di Bagian Humas dan Protokol yang dijadikan alat ukur dalam penelitian ini, diantaranya unsur pelayanan yang terdiri dari lima indikator, yaitu : *tangible* (wujud), *reliability* (handal), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Unsur pelayanan relatif lebih luas untuk diukur jika dibandingkan dengan barang, oleh karena itu unsur pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible* (wujud), yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan di Bagian Humas dan Protokol seperti pelayanan fasilitas (pusat media, ruang wartawan, ruang tunggu, meja informasi dan pojok cinderamata) yang dapat digunakan masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan informasi pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan yang berkaitan dengan *tangible* (wujud), yaitu pelayanan fasilitas (pusat media, ruang wartawan, ruang tunggu, meja informasi dan pojok cinderamata), pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi dalam memberikan pelayanan tersebut perlu ditingkatkan lagi, sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat ketika akan memenuhi kebutuhan pelayanan informasi pemerintah daerah.

Hal-hal yang perlu ditingkatkan antara lain ruangan yang kurang luas, karena tidak dapat menampung ketika banyak masyarakat dan wartawan yang membutuhkan pelayanan di Bagian Humas dan Protokol, kenyamanan tempat

melakukan pelayanan terkesan sempit, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan yaitu menata ruang, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan masih kurang.

2. *Reliability* (handal), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali memberi pelayanan. Keandalan adalah unsur pelayanan yang dapat dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. *Reliability* dalam pelayanan hubungan masyarakat dalam pemberian informasi kegiatan pemerintah daerah di Bagian Humas dan Protokol meliputi kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian mengenai prosedur, biaya, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan, sehingga pemohon merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kesederhanaan, kejelasan prosedur pelayanan juga menjadi indikator baiknya pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan telah menunjukkan baiknya pelayanan walaupun ada beberapa masyarakat yang merasa kurang maksimal dalam menerima layanan. Pegawai di Bagian Humas dan Protokol berkenaan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali memberikan pelayanan, kepastian mengenai prosedur, biaya, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan dapat disimpulkan bahwa pelayanannya sudah cukup baik, meskipun ada beberapa urusan yang tidak dapat dikerjakan sesuai dengan janji yang diberikan, antara lain bersamaan dengan kunjungan kerja bupati dan wakil bupati ke daerah sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.

Kehandalan adalah unsur pelayanan yang dapat dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. *Reability* dalam pelayanan hubungan masyarakat bagi masyarakat di Bagian Humas dan Protokol meliputi kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian mengenai prosedur, biaya, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kesederhanaan, kejelasan prosedur pelayanan juga menjadi indikator baiknya pelayanan hubungan masyarakat di Bagian Humas dan Protokol. Dari hasil wawancara yang dilakukan berkenaan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, kepastian mengenai prosedur, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan dapat disimpulkan bahwa pelayanannya sudah cukup baik.

3. *Responsiveness* (tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat kepada Bagian Humas dan Protokol. Ketanggapan pegawai merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan khususnya tanggap di dalam melayani masyarakat.

Pelayanan pegawai Bagian Humas dan Protokol dalam memberikan pelayanan untuk melayani masyarakat dengan tanggap, ketanggapan pegawai merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan pada khususnya tanggap di dalam melayani masyarakat dalam pelayanan informasi kegiatan pemerintah daerah, dari hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa berkaitan dengan *responsiveness* (tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pemohon (masyarakat) berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap pada dasarnya sudah dilaksanakan cukup baik oleh para pegawai di Bagian Humas dan Protokol, akan tetapi dalam memberikan pelayanan tersebut perlu ditingkatkan lagi.

Pelayanan hubungan masyarakat dikatakan memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat

tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak baik atau tidak memiliki daya tanggap. Karena itu, *responsiveness* (tanggap) sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, yaitu pegawai di Bagian Humas dan Protokol.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan masyarakat dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Jaminan merupakan faktor yang sangat penting yang harus benar-benar diperhatikan oleh penyedia layanan, yang dalam hal ini adalah Bagian Humas Dan Protokol, sebab dengan adanya jaminan yang pasti masyarakat yang memerlukan pelayanan informasi kegiatan pemerintah daerah akan percaya dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga masyarakat merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa responden dapat diambil kesimpulan bahwa para pegawai di Bagian Humas Dan Protokol mempunyai pengetahuan yang cukup tentang persoalan pemerintahan terutama berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa aman ketika melakukan urusan pelayanan informasi kegiatan pemerintahan daerah di Bagian Humas dan Protokol.

Pelayanan hubungan masyarakat dikatakan memuaskan bila pelayanan tersebut menggambarkan pegawai yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya. Untuk memberikan jaminan dari pelayanan yang diberikan kepada publik, maka pegawai harus memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan pegawai

memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *Empathy* (empati), adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Empati adalah suatu proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu, kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan di Bagian Humas dan Protokol berkaitan dengan *emphaty* (empati), yaitu keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat Ponorogo dalam mendapatkan pelayanan sudah cukup baik dilaksanakan oleh petugas di Bagian Humas dan Protokol.

Pelayanan hubungan masyarakat dikatakan memuaskan bila pelayanan tersebut menggambarkan pegawai yang memiliki keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat. Untuk menarik empati dari pelayanan yang diberikan kepada publik, maka pegawai harus mendahulukan kepentingan publik, pegawai melayani dengan sikap ramah, pegawai melayani dengan sikap sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan pegawai melayani dan menghargai setiap masyarakat.

Sejauh ini pelayanan hubungan masyarakat di Bagian Humas dan Protokol dapat dilaksanakan sesuai pencapaian target yaitu seluruh masyarakat Ponorogo yang memerlukan pelayanan informasi kegiatan pemerintah daerah, walaupun masih ada beberapa masyarakat yang belum merasakan kepuasan karena beberapa alasan, antara lain karena masih ada sejumlah kendala dalam praktiknya, beberapa kendala terkait ruang pelayanan yang belum ada dan jumlah pegawai yang tidak memenuhi syarat.

Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan masyarakat merupakan kunci mempertahankan kepercayaan masyarakat dalam mempererat ikatan struktural dengan masyarakat. Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan yang dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan masyarakat, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh.

Guna meningkatkan kepuasan, dan mutu pelayanan di Bagian Humas dan Protokol agar dikenal baik oleh masyarakat, di sini yang terpenting adalah adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai. Dengan sarana dan prasarana yang ada di Bagian Humas Dan Protokol yang semakin lengkap dan representatif serta nyaman bagi masyarakat dan seperti adanya fasilitas pusat media, ruang wartawan, ruang tunggu, meja informasi dan pojok cinderamata serta fasilitas lain akan meningkatkan mutu pelayanan hubungan masyarakat di Bagian Humas dan Protokol.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV, maka hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelayanan hubungan masyarakat di Bagian Humas dan Protokol berdasarkan indikator *tangible* (wujud), berupa fasilitas pusat media, ruang wartawan, ruang tunggu, meja informasi dan pojok cinderamata belum ada, sehingga pelayanan informasi kegiatan pemerintah daerah dilaksanakan di ruang kerja yang sempit.
- b. Pelayanan hubungan masyarakat indikator *reliability* (handal) ditunjukkan dalam pelayanan yang menjanjikan yaitu dengan tepat (*accurately*) dan dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa tepat waktu (*ontime*), kepastian mengenai prosedur, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan, sudah dilaksanakan cukup baik, adanya sedikit kendala pelayanan tidak sesuai waktunya disebabkan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara bersamaan.

c. Pelayanan hubungan masyarakat indikator *responsiveness* (tanggap), ditunjukkan kemampuan para staf dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap sudah dilaksanakan dengan baik oleh para staf di Bagian Humas dan Protokol.

d. Pelayanan hubungan masyarakat indikator *assurance* (jaminan), pegawai mempunyai pengetahuan yang cukup tentang persoalan masyarakat terutama berkaitan dengan togas dan fungsinya sebagai pegawai di Bagian Humas dan Protokol yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta sopan dan santun dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa aman ketika mengurus pelayanan informasi kegiatan pemerintah daerah di Bagian Humas dan Protokol.

e. Pelayanan hubungan masyarakat indikator *emphaty* (empati), ditunjukkan keseriusan dan ketulusan pegawai di Bagian Humas dan Protokol dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sudah cukup baik dilaksanakan oleh pegawai di Bagian Humas dan Protokol.

Daftar Pustaka

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Asmawi Rewansyah, 2012. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. Jakarta : Rizky Grafis.

Belinda Devi Larasati Siswanto & Firda Zulivia Abraham. 2016. *Jurnal Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemrov Kalimantan Selatan*. 14 hlm. [https://www.researchgate.net/publication/305762866-Peran-Humas-Pemerintah-Sebagai-Fasilitator-Komunikasi-Pada-Biro-Humas-](https://www.researchgate.net/publication/305762866-Peran-Humas-Pemerintah-Sebagai-Fasilitator-Komunikasi-Pada-Biro-Humas)

Pemprov-Kalimantan-Selatan. 3 Januari 2019, pk. 12.50 WIB.

Cutlip, S.M., Center, A.H. & Broom, G.M. 1982. *Effective Public Relations*. Edisi Pertama. New Jersey: Prentice Hall.

Dianggap Tidak Pro Rakyat, Bupati Ponorogo dituntut Lengser. <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3966116/dianggap-tidak-pro-rakyat-bupati-ponorogo-dituntut-lengser.pdf>. 21 Desember 2018, pk 13.53 WIB. Emilisyah Nur. 2016. *Jurnal Tanggapan Masyarakat Terhadap Pemberitaan Media Massa Tentang Kinerja Pemerintah Di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan*. 13 hlm. <https://www.neliti.com/publications/231010/tanggapan-masyarakat-terhadap-pemberitaan-c5cf789.pdf>. 3 Januari 2019, pk. 14.17 WIB.

H.M. Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang : Averroes Press.

Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju

Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor: 371/KEP/M.KOMINFO/8/2017 tentang Kode Etik Humas Pemerintahan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kesepakatan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Komunikasi dan Informatika, Dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara NOMOR 41 TAHUN 2007,

- NOMOR
373/M.KOMINFO/08/2007,
NOMOR KB/01/M.PAN/08/2007
tentang Revitalisasi Fungsi
Hubungan Masyarakat Pada Instansi
Pemerintah, Kesekretariatan
Lembaga Negara, Pemerintahan
Daerah, Dan Badan Usaha Milik
Negara/Daerah.
- Komarudin, M.A., APU. 2014.*Reformasi
Humas Pemerintah*. Jakarta :
Genesindo.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003, *Aku
ntabilitas dan Governance*, Moul
Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Ki
nerja Instansi Pemerintah (AKIP),
LAN, Jakarta.
- Lexy J. Moleong, 2017. *Metode Penelitian
Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda
Karya.
- Lilieki Budiastuti Wiratmo, Noor Irfan &
Kuwatono. 2017. *Jurnal Website
Pemerintah Daerah Sebagai Sarana
Online Public Relations*. 13 hlm.
[https://jurnalaspikom.org/index.php/
aspikom/article/download/139/115](https://jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/download/139/115). 3
Januari 2019, pk. 08.12 WIB.
- Mardiasmo, 2002, *Akutansi Sektor Publik*,
Yogyakarta: AND
- Matthew B Miles dkk.2014. *Qualitative
Data Analysis : A Methods
Sourcebook (3rd ed)*.
- Moenir, H.A.S 2006. *Manajemen Pelayanan
Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi
Aksara.
- Neneng Siti Maryam. 2016. *Jurnal
Mewujudkan Good Governance
Melalui Pelayanan Publik*. 17 hlm.
[http://repository.unikom.ac.id/..1.ne
neng-siti-maryam-mewujudkan-
good-governance-edited.pdf](http://repository.unikom.ac.id/..1.neneng-siti-maryam-mewujudkan-good-governance-edited.pdf). 3
Januari 2019, pk. 09.46 WIB.
- Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2016
tentang Kedudukan, Susunan
Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi
dan Tata Kerja Sekretariat Daerah.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia
Nomor: PER/12/M.PAN/TAHUN
2017 tentang Pedoman Umum
Hubungan Masyarakat Di
Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia
NOMOR 28 TAHUN 2011 tentang
Pedoman Umum Komunikasi
Organisasi Di Lingkungan Instansi
Pemerintah.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia
NOMOR 30 TAHUN 2011 tentang
Pedoman Umum Tata Kelola
Kehumasan Di Lingkungan Instansi
Pemerintah.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia
NOMOR 55 TAHUN 2011 tentang
Pedoman Umum Hubungan Media
Di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun
2010 tentang Pelaksanaan Undang-
Undang Nomor 14 Tahun 2008.
- Rosady Ruslan, 2006. *Manajemen Public
Relations & Media Komunikasi*.
Depok : Rajawali Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
Bandung : Alfa Beta.
- Sulistyoningsih. 2017. *Jurnal Strategi
Humas Dan Protokol Terhadap
Publikasi Kegiatan DPRD DIY*. 14
hlm.
[https://media.neliti.com/media/public
ations/224252-strategi-humas-dan-
protocol-terhadap-pub.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/224252-strategi-humas-dan-protocol-terhadap-pub.pdf). 3 Januari
2019, pk. 08.57 WIB.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008
tentang Keterbukaan Informasi
Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999
tentang Penyelenggaraan Negara
Yang Bersih Dan Bebas Dari
Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme.
- Zainal Hakim, M. Yunus Jarmie & Deli
Anhar. 2016. *Jurnal Peranan Humas
Sekretariat Daerah Provinsi*

Kalimantan Selatan Sebagai Media Komunikasi Antara Masyarakat Dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. 11 hlm. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/alkalam/article/download/689/604>. 3 Januari 2019, pk. 10.21 WIB.