**Kualifikasi Profesi Humas di Kantor Kecamatan Gerunggang (Survey Terhadap Pegawai Kantor Kecamatan Gerunggang Tentang Kualifikasi Profesi Humas)**

Refika Tino

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Email: refikatino@gmail.com

**Abstrak**

Terdapat beberapa perbedaan pandangan orang mengenai profesi humas, ada yang berpendapat bahwa seorang humas hanya melakukan tugas fotografer, membaca berita, frontliner, perencana strategis dalam pengambilan keputusan lembaga dan masih banyak lainnya. Sebuah persepsi mengenai profesi menjadi hal yang penting karena dapat menjadi nilai terhadap cara seseorang dalam menghargai pekerjaannya, tugas dan kualifikasi pada profesi tersebut. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana persepsi pegawai Pemerintah di Kantor Kecamatan Gerunggang tentang kualifikasi profesi humas. Manfaat dari penelitian ini adalah menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan diri dan komunikasi seorang humas di dalam lingkungan kerja, serta memperluas wawasan mengenai kualifikasi profesi Humas, yang kelak diharapkan dapat membantu kantor Kecamatan Gerunggang dalam kualifikasi profesi humas. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode kuantitatif dengan analisis Deskriptif, responden dari penelitian ini sendiri merupakan seluruh karyawan dari kantor kecamatan Gerunggang dan tidak termasuk karyawan humas kantor kecamatan Gerunggang teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pembagian kuesioner dan observasi. Hasil penelitian menunjukan jika pegawai pemerintah dikecamatan Gerunggang telah memberika jawaban atas persepsi mereka tentang kualifikasi profesi humas ini dengan hasil yang baik pada aspek ability to communicate, ability to organize, ability to get on with people, dan imagination. Namun, pada aspek personel integrity masih ada yang tidak sependapat jika humas harus dijabat seorang perempuan saja. Kesimpulannya adalah Penelitian dilakukan dengan melalui 5 aspek kualifikasi profesi humas yaitu Kemampuan Berkomunikasi (*Ability to communicate*), Kemampuan Manajerial (*Ability to organize*), Kemampuan Bergaul/Membina Relasi (*Ability to get on with people*), Memiliki Kepribadian yang utuh dan jujur (*Personal Integrity*) dan Kemampuan Berimajinasi (*Imagination*).

Kata kunci: Persepsi, Humas Pemerintah, dan Profesi Humas.

***Abstract***

 *There are several different views of people regarding the public relations profession, some argue that a public relations officer only performs the duties of a photographer, reading news, frontliners, strategic planners in institutional decision-making and many others. A perception of the profession is important because it can be a value for how someone values ​​a job, duties and qualifications in the profession. This study was conducted with the aim of knowing how the perceptions of government employees at the Gerunggang District Office regarding the qualifications of the public relations profession. The benefits of this research are to broaden knowledge and improve self-communication and communication skills of a public relations officer in the work environment, as well as broaden insight into the qualifications of the public relations profession. The research method used is a quantitative method with descriptive analysis, the respondents of this study were all employees of the Gerunggang sub-district office and not including the Gerunggang district office's public relations employees. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires and observation. The results showed that government employees in the Gerunggang sub-district had a good perception of the qualifications of this public relations profession in the aspects of ability to communicate, ability to organize, ability to get on with people, and imagination. However, on the aspect of personnel integrity, there are still those who disagree that public relations should only be held by a woman. The conclusion is that the research was carried out through 5 aspects of the qualifications of the public relations profession, namely the ability to communicate, managerial ability, ability to get on with people, personal integrity and imagination.*

*Keywords: Perception, Government Public Relations, and Public Relations Profession.*

**PENDAHULUAN**

Humas (Hubungan Masyarakat) adalah sebuah profesi dengan fungsi yang diperlukan pada setiap perusahaan, humas memiliki tanggung jawab untuk memberi maupun menerima informasi kepada publik atau masyarakat. Pada era lobalisasi seperti saat ini, humas menjadi sumber informasi yang terpercaya. Menurut M. Linggar seorang humas tidak hanya memberi dan menerima informasi, melainkan ikut menangani situasi krisis yang suatu saat dapat menjatuhkan perusahaan.[[1]](#footnote-1) Humas merupakan bagian dari tugas penerangan, baik pemerintah maupun swasta karena pnerangan merupakan bagian dari komunikasi sosial dan komunikasi harus berkembang antara pemerintah dan rakyat, Antara rakyat, kelompok masyarakat dan masyarakat lainnya. Keberhasilan tidak dapat dicapai berdasarkan hanya pada kemampuan, karena selain daripada itu masih diperlukan pengertian, peran serta (partisipasi), publiknya (internal dan eksternal).[[2]](#footnote-2) Meski begitu, kemampuan didalam diri seorang praktisi humas harus tetap yang utama. Kemampuan adalah modal untuk pertanggung jawaban suatu saat jika ada kesalahan dimasa mendatang.

Seorang humas merupakan komunikator sebuah instansi maupun lembaga, yang bertanggung jawab terhadap citra perusahaan, yang menentukan baik buruknya pandangan public terhadap sebuah perusahaan. Dalam rangka mengimplementasikan adanya kerja humas yang baik dalam pemerintahan, Gerunggang sebagai Kecamatan yang ada di Pangkal Pinang, memiliki kelebihan dan kekurangan dalam mengelola pemerintahan yang ada di Pangkalpinang, humas di kantor kecamatan Gerunggang mungkin belum menjalankan kewenangannya secara optimal sesuai dengan fungsi dan perannya.

**Permasalahan dan Tujuan**

Alasan peneliti memilih Kantor Kecamatan Gerunggang dikarenakan kantor kecamatan Gerunggang belum memenuhi kualifikasi profesi humas. Hal tersebut dapat dilihat dari penempatan humas Kecamatan Gerunggang yang hanya berfokus terhadap pelayanan masyarakat. Kualifikasi profesi humas membantu agar seorang humas dapat lebih memahami peran dan fungsi yang sebenarnya. Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif yang berfokus pada lima aspek kualifikasi profesi humas, yaitu Kemampuan Berkomunikasi (*Ability to communicate*), Kemampuan Manajerial (*Ability to organize*), Kemampuan Bergaul/Membina Relasi (*Ability to get on with people*), Memiliki Kepribadian yang utuh dan jujur (*Personal Integrity*) dan Kemampuan Berimajinasi (*Imagination*).[[3]](#footnote-3) Peneliti tertarik untuk mengangkat masalah penelitian tentang persepsi pegawai terhadap kualifikasi profesi humas, yang akan dilakukan untuk memperkuat data pada penelitian sebelumnya yang tidak memasukkan humas kecamatan Gerunggang sebagai sample pada penelitian terdahulu. Sekaligus menjadi sebuah acuan populasi sehingga hasilnya dapat dibandingkan dan menjadi tolak ukur untuk instansi humas pada wilayah selain kecamatan Gerunggang dan pada wilayah penelitian sebelumnya.

**Kerangka Teori**

Kualifikasi profesi adalah seorang yang berkualitas yang memiliki karakter positif, adanya kualifikasi profesi humas dalam sebuah instansi maupun lembaga berguna untuk menentukan seorang humas yang berkualitas dan bertanggung jawab atas pekerjaannya.

Lima aspek yang harus dimiliki seorang yang berprofesi humas yaitu:

1. Memiliki kemampuan berkomunikasi (*Ability to communicate*)
2. Memiliki kemampuan untuk berorganisasi (*Ability to organize*)
3. Memiliki kemampuan untuk bekerja sama atau bergaul (*Ability to get on with people*)
4. Seseorang dengan kepemilikan sifat yang jujur dan utuh (*Personal Integrity*)
5. Memiliki kemampuan imajinasi yang tinggi (*Imagination*)[[4]](#footnote-4)

Dalam penelitian ini kualifikasi profesi humas menjadi salah satu variabel penelitian, kualifikasi profesi humas menjadi penentu baik buruknya kinerja humas baik didalam sebuah lembaga maupun instansi. Tujuan dengan adanya kualifikasi profesi adalah untuk mencegah terjadinya penyimpangan, karena jika hal tersebut dibiarkan atau bahkan sampai enggan bergabung dalam asosiasi-asosiasi profesi, maka adanya kualifikasi profesi hanya akan menjadi tidak bermakna. Seorang humas harus memiliki keterampilan terutama di bidang berbicara, menulis, dan membaca menggunaka alat-alat komunikasi. Memiliki pengetahuan untuk dapat memahami macam-macam bentuk media komunikasi serta dapat memahami prosses manajemen. Seorang humas harus dapat menjadi pemecah dari suatu permasalahan atau yang disebut *problem solver* dalam sebuah keputusan, kemudian seorang humas harus dapat mengelola opini publik dengan benar, mengevaluasi sikap perilaku atau berkepribadian yang baik dan harus memiliki pengetahuan mengenai etika, kreatif dan imajinasi yang tinggi.[[5]](#footnote-5)

**Metode Kajian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bersifat mutlak. Menurut Sugiyono spesifikasi metode penelitian kuantitatif adalah sistematis, terstruktur dan terencana dari awal penellitian.[[6]](#footnote-6) Untuk meneliti pada populasi atau sampel menggunakan metode penelitian filsafat positivisme. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui penelitian dengan data bersifat kuantitatif atau staistik, bertujuan untuk menguji hipotesis.[[7]](#footnote-7)

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut sugiyono merupakan upaya penelitian yang menggambarkan objek dan pendeskripsian penelitian melalui sampel dan data yang ditentukan, dan tidak memerlukan kesimpulan serta analisis seperti pada umumnya.[[8]](#footnote-8) Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang lebih tepat dan akurat karena mendeskripsikan melalui satu focus objek yang datanya dianggap akurat karena menggunakan karakteristik populasi.

Paradigma merupakan pondasi dari peneliitian, paradigma berperan seperti layaknya suatu kewajiban yang ada didalam keseharian atau didalam peneletian ilmiah. Penggunaan paradigma penelitian kuantitatif dalam penelitian ini yaitu paradigma positivisme, peneliti memilih paradigma positivisme sebab akan lebih akurat secara alami seperti menurut Sugiyono Positivisme tidak melebih-lebihkan atau lebih terlihat nyata, lebih tersusun rapi dan sesuai fakta.

Peneliti menggunakan metode penelitian metode survei, metode penelitian survei dirasa lebih efisien dalam pengumpulan data dimana akan lebih terlihat secara fakta apa yang terjadi dilapangan. Populasi besar maupun kecil tetap menggunakan sampel dari populasi tersebut hingga menemukan kejadian-kejadian pasti, peredaran, serta hubungan sesama variabel, secara sosiologis maupun psikologis.[[9]](#footnote-9)

**Hasil Kajian**

* 1. **Kemampuan Berkomunikasi (*Ability to communicate*)**

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa, persepsi responden terhadap aspek kemampuan berkomunikasi menunjukkan hasil bahwa kemampuan berkomunikasi memiliki pengaruh yang besar dan syarat penting bagi seorang humas. Seorang humas wajib atau harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sehingga dapat dikatakan seorang humas yang dapat berkomunikasi dengan kemampuan yang sangat baik dapat berpengaruh positif terhadap komunikasi suatu perusahaan. Namun, jika komunikasi pada seorang humas kurang baik maka hal tersebut juga dapat mempengaruhi citra komunikasi sebuah perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian melalui aspek kemampuan berkomunikasi diatas, sebuah keharusan bagi humas kantor Kecamatan Gerunggang untuk memiliki kemampuan berkomunikasi, kemampuan berkomunikasi dilakukan lisan maupun tulisan. Kemampuan berkomunikasi secara lisan dapat dilihat dari kemampuan *public speaking* atau menjelaskan serta memberikan informasi kepada publik oleh seorang humas. Sedangkan kemampuan berkomunikasi secara tulisan dapat dilihat dari hasil *press realease*, dll.

Dapat dikatakan kemampuan komunikasi adalah sebuah pertukaran, dimana adanya timbal balik dari sebuah tindakan menyampaikan dan menerima pesan, yaitu dengan adanya pemahaman dari semua pihak dalam proses komunikasi yang ada.[[10]](#footnote-10) Kemampuan berkomunikasi yang baik sangat mempengaruhi citra positif sebuah perusahaan. Maka dari itu, seorang humas harus memiliki kemampuan berkomunikasi secara nasional dan internasional. Seorang humas harus dapat berbahasa secara internasional, penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu sebelumnya yang dilakukan oleh Kokom Komariah, Aat Ruchiat Nugraha, Susie Perbawasari (2016) yang menyatakan bahwa Semakin kompetitifnya perkembangan globalisasi dengan kecakapan dalam berbahasa asing, terutama Bahasa Inggris menjadi syarat yang wajib bagi humas profesional, hal itu terjadi dikarenakan jaringan komunikasi yang dusah mendunia atau internasional. Oleh karena itu sebuah keharusan memiliki kemampuan berkomunikasi tidak hanya dengan bahasa nasional saja akan tetapi harus didampingi dengan bahasa internasional.

* 1. **Kemampuan Manajerial (*Ability to organize*)**

Hasil penelitian ini menunjukan hasil dari persepsi responden mengenai kemampuan manajerial seorang humas dalam melaksanakan jabatannya. Budaya organisasi dikembangkan selaras dengan kegiatan hubungan masyarakat (Humas), dimana kegiatan tersebut dilakukan guna mendapatkan kesan positif dari publik dengan cara mengkomunikasikannya secara internal dan eksternal. Kemampuan mengorganisasikan atau manajerial harus dapat mengelola program hubungan masyarakat atau public relations seperti, perencanaan, pengelolaan, dan evaluasi. Memiliki kemampuan manajerial harus memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah internal dan eksternal perusahaan. Memiliki kemampuan mengorganisasikan didukung untuk selalu berpikir jernih dan positif dalam menghadapi permasalahan yang mungkin terjadi pada perusahaan. Oleh karena itu, profesi humas berkaitan dengan kegiatan seperti, program kampanye dan event. Hal tersebut dibuktikan dari hasil persepsi responden dikantor Kecamatan Gerunggang yang menyetujui bahwa profesi humas bekerja pada bidang kegiatan-kegiatan yang bersifat publisitas. Istilah hubungan masyarakat dapat dikatakan mencakup masyarakat luas, dapat melalui fungsi organisasinya maupun melalui publisitas yang berkaitan dengan citra diri dan opini publik.[[11]](#footnote-11) Oleh karena itu, dapat disimpullkan seorang humas harus memiliki jiwa kepemimpinan yang dapat memanajerial atau mengelola program kehumasan guna membangun image suatu lembaga.

* 1. **Kemampuan bergaul/membina relasi (Ability to get on with people)**

Penelitian ini menunjukan hasil persepsi dari responden menyetujui bahwa seorang humas harus dapat membina relasi dan bergaul, hampir seluruh responden memberikan persepsi bahwa humas profesional harus dapat bergaul dan membina relasi dengan internal maupun ekstenal seperti masyarakat dan wartawan atau media. Seorang profesional PR adalah perantara secara internal maupun eksternal antara lembaga pemerintahan dan masyarakat atau publik. Seorang PR harus mampu untuk dapat menjelaskan apa rencana dan kebijakan yang ditetapkan publik, tidak hanya itu, seorang PR juga harus mengetahui apa yang diinginkan dan kepentingan masyarakat, yang kemudian disampaikan kepada pimpinan sebagai masukan kebijakan dan pelayanan publik.[[12]](#footnote-12) Humas dikantor Kecamatan Gerunggang memiliki hubungan baik dengan pimpinan sehingga humas memiliki previlage untuk bisa langsung tembus kepuncak pimpinan. Tentunya hal tersebut dikarenakan humas dikantor harus dapat mendalami posisinya dan menjalin relasi dengan baik dengan karyawan lainnya.

Pemikiran seperti ini tentunya harus segera dijalankan oleh seluruh humas perusahaan, seorang humas harus memiliki kemampuan melakukan pelayanan dengan tulus dan penuh dengan kesadaran dalam melakukannya serta niat yang sangat mulia dalam membantu masyarakat dan menganggap kegiatan tersebut sebagai bagian dari ibadah, agar satt melayaninya tidak merasa terpaksa dan berat. Tidak hanya hubungan baik dengan masyarakat, seorang humas harus dapat menjalin komunikasi yang baik dengan media, wartawan dan jurnalis merupakan aset penting dalam pekerjaan PR atau humas, karena dalam usaha mendapatkan perhatian, kesadaran, dan dukungan dari masyarakat yang menjadi sasaran. Media memiliki fungsi untuk menyebarkan informasi secara luas, dan memiliki kemampuan untuk mensosialisasikannya. Dalam mengelola hubungan dengan media, prioritas pertama adalah kesediaan humas untuk dapat dihubungi kapan saja, nomor-nomor kontak perlu disebarkan untuk diketahui media, dan harus disediakan pelayanan setiap waktu.

* 1. **Personal Integrity (berkepribadian utuh/jujur)**

Dari hasil penelitian tersebut persepsi responden mengatakan sangat setuju jika seorang humas mempunyai sikap atau kepribadian yang baik dan jujur dalam menjalankan tugas. Sebagaimana mestinya faktor aspek kepribadian harus dimiliki dari berbagai profesi. Dalam menjalankan tugasnya sebagai perantara seorang humas profesional harus memiliki tingkah laku dan moral yang dapat menjadi contoh, agar ia dapat memperoleh kredibilitas dan teladan bagi publik atau masyarakat. Dalam upaya bertindak tegar dan bekerja dengan baik hal ini tentunya sangat penting dan akurat dalam tugas pemerintahan.[[13]](#footnote-13) Sementara itu, untuk hasil pernyataan seorang humas harus memiliki penampilan fisik yang menarik dalam aspek pendidikan formal, responden masih ada yang memberi persepsi netral bahkan tidak setuju, dan hampir setengah dari responden menyatakan tidak setuju jika kalau profesi humas harus dijabat seorang perempuan.

Menjadi seorang profesional public relations harus memiliki kemampuan dan pengetahuan lebih banyak dari orang pada umumnya, mengetahui kemampuan yang telah diperoleh dari pelatihan atau pendidikannya, dan pengalaman yang telah dimiliki selama masa karirnya. Serta memiliki kemampuan untuk dapat berpikir jernih dan memiliki etika atau etiket yang baik dalam pergaulannya dengan media maupun masyarakat. Termasuk memperhatikan hak-hak pihak lain dan dengan menghormati pendapat atau menghargai martabat orang lain.

* 1. **Imagination (memiliki majinasi yang kuat)**

Mayoritas responden dikantor Kecamatan Gerunggang mempersepsikan jika profesi humas harus memiliki imajinasi, imajinasi yang dimaksud adalah seorang humas harus dapat berfikir kreatif atau memiliki ide-ide dengan gagasan dan rencana yang orisinil, serta dapat mencari jalan keluar atau bertanggung jawab dengan permasalahan yang dihadapi saat kerja demi meningkatkan kinerja seorang humas itu sendiri. Tidak hanya itu, seorang humas juga harus dapat mendokumentasikan moment-moment penting, mendokumentasikan momen-momen penting menjadi suatu keharusan bagi kantor Kecamatan Gerunggang. Dikarenakan, dokumentasi adalah data-data penting yang berharga bagi suatu perusahaan maupun lembaga. Fungsi dari dokumentasi sendiri adalah sebagai bukti telah terlaksananya suatu kegiatan, serta dapat memberikan kemudahan dalam hal kearsipan bagi Pemerintahan di Kecamatan Gerunggang karena telah terlaksananya beberapa kegiatan.

Instansi atau lembaga seringkali menghadapi krisis atau masalah, sehingga seorang humas harus memiliki kemampuan *Problem Solver* (pemecahan masalah) untuk dapat mengatasi permasalahan seperti, menentukan keputusan, mengatasi opini publik atau mengelolanya, serta mengevaluasi opini dan perilaku publik. Cara berpikir seorang humas disesuaikan dari peraturan manajemen proses dan holistik manajemen humas, agar prospek manajemen dapat berjalan sesuai proses dan secara optimal serta mencapai sasaran yang ditentukan, yaitu pembentukan citra perusahaan yang positif dan baik, tentu saja akan lebih baik jika ditunjang dengan fungsi dan struktur kehumasan dalam jajaran top manajemen.**[[14]](#footnote-14)**

**Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana Persepsi Pegawai Pemerintah di Kantor Kecamatan Gerunggang tentang Kualifikasi Profesi Humas. Penelitian dilakukan dengan melalui 5 aspek kualifikasi profesi humas yaitu Kemampuan Berkomunikasi (*Ability to communicate*), Kemampuan Manajerial (*Ability to organize*), Kemampuan Bergaul/Membina Relasi (*Ability to get on with people*), Memiliki Kepribadian yang utuh dan jujur (*Personal Integrity*) dan Kemampuan Berimajinasi (*Imagination*), Melalui 5 aspek tersebutlah akan diketahui apakah seorang humas telah memenuhi kualifikasi profesi Humas.

Kualifikasi profesi humas menjadi penentu baik buruknya kinerja humas baik didalam sebuah lembaga maupun instansi. Tujuan dengan adanya kualifikasi profesi adalah untuk mencegah terjadinya penyimpangan, karena jika hal tersebut dibiarkan atau bahkan sampai enggan bergabung dalam asosiasi-asosiasi profesi, maka adanya kualifikasi profesi hanya akan menjadi tidak bermakna.

Persepsi responden terhadap aspek kemampuan berkomunikasi menunjukkan hasil bahwa kemampuan berkomunikasi memiliki pengaruh yang besar dan syarat penting bagi seorang humas. Pada kemampuan manajerial harus memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah internal dan eksternal perusahaan. Memiliki kemampuan mengorganisasikan didukung untuk selalu berpikir jernih dan positif dalam menghadapi permasalahan yang mungkin terjadi pada perusahaan. Penelitian ini menunjukan hasil persepsi dari responden menyetujui bahwa seorang humas harus dapat membina relasi dan bergaul, hampir seluruh responden memberikan persepsi bahwa seorang humas harus dapat bergaul dan membina relasi dengan internal maupun ekstenal seperti masyarakat dan wartawan atau media. Seorang profesional PR adalah perantara secara internal maupun eksternal antara lembaga pemerintahan dan masyarakat atau publik.

Pada personal integrity responden mengatakan sangat setuju jika seorang humas mempunyai sikap atau kepribadian yang baik dan jujur dalam menjalankan tugas. Sebagaimana mestinya faktor aspek kepribadian harus dimiliki dari berbagai profesi. Namun, dari hasil personal integrity masih ada yang tidak sependapat dengan profesi humas harus dijabat dengan perempuan.

Kemudian mayoritas responden dikantor Kecamatan Gerunggang mempersepsikan jika profesi humas harus memiliki imajinasi, imajinasi yang dimaksud adalah seorang humas harus dapat berfikir kreatif atau memiliki ide-ide dengan gagasan dan rencana yang orisinil, serta dapat mencari jalan keluar atau bertanggung jawab dengan permasalahan yang dihadapi saat kerja demi meningkatkan kinerja seorang humas itu sendiri.

**Daftar Pustaka**

Anggoro, Linggar, M, Teori dan Profesi Kehumasan, Serta Aplikasinya di Indonesia, Jakarta.

Widjaja, H.A.W, 2010 Komunikasi dan Hubungan Masyarakat, Jakarta.

Sugiyono, 2014 Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung.

Cutlip, M, Scott, Broom, M, Glen, dan Center, H, Allen, 2016 Effective Public Relations. Jakarta.

Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Administratif. Bandung

Sugiyono, 2017 Metode Penelitian Administrasi RdD, Bandung

Sugiyono, 2012 Metode Penelitian Bisnis. Bandung.

Arikunto Suharsimi, 2012. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 2018 Metode Penelitiam Survei. Jakarta.

Sugiyono. 2012 Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung

Priyatno, Duwi. 2014 SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis. Yogyakarta

Sugiyono. 2018 Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung

Sugiyono. 2017 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung

Ghozali, Imam, 2018 Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang.

Jefkins, Soemirat, Soleh, dan Ardianto, Elvinaro, 2017. Dasar-dasar Public Relations. Bandung.

Frida, Kusumastuti, Dasar-Dasar Humas, Edisi pertama, Jakarta Selatan.

Bimo, Walgito. 2010 Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta.

1. M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan, Serta Aplikasinya di Indonesia,* (Jakarta: Bumi Aksara) Hlm. 4 [↑](#footnote-ref-1)
2. H.A.W Widjaja, Komunikasi dan Hubungan Masyarakat, (Jakarta: Bumi Aksara:2010) Hlm. 3 [↑](#footnote-ref-2)
3. Jefkins, Soemirat, Soleh, dan Ardianto, Elvinaro, *Dasar-dasar Public Relations.* (Bandung. PT Remaja Rosdakarya 2017) [↑](#footnote-ref-3)
4. Jefkins, Soemirat, Soleh, dan Ardianto, Elvinaro, *Dasar-dasar Public Relations.* (Bandung. PT Remaja Rosdakarya 2017) [↑](#footnote-ref-4)
5. Frida, Kusumastuti, *Dasar-Dasar Humas, Edisi pertama,* (PT. Ghalia Indonesia, Jakarta Selatan), Hlm.59 [↑](#footnote-ref-5)
6. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* (Bandung: Alfabeta. 2014),. Hlm: 13 [↑](#footnote-ref-6)
7. Sugiyono. *Metode Penelitian Administratif.* (Bandung: Alfabeta. 2011) Hlm. 8 [↑](#footnote-ref-7)
8. Ibid,. Hlm. 29 [↑](#footnote-ref-8)
9. Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi RdD*, (Bandung: Alfabeta 2017), Hlm3 [↑](#footnote-ref-9)
10. Daryanto dan Muljo Rahardjo. *Teori Komunikasi*, (Yogyakarta: Gava Media. 2016) [↑](#footnote-ref-10)
11. Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015) [↑](#footnote-ref-11)
12. Ardianto, Elvinaro. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif, (Bandung: Simbiosa Rekatama Media. 2011) [↑](#footnote-ref-12)
13. Ibid., Hal.242. [↑](#footnote-ref-13)
14. Ibid., Hal.211. [↑](#footnote-ref-14)