

EVALUASI PROGRAM HUMAS PEMERINTAH KOTA MANADO DALAM MEWUJUDKAN MANADO KOTA MODEL EKOWISATA 2015

Oleh

Oshin Wullur

e-mail: oshinwullur79@gmail.com

Abstrak

Salah satu unsur yang sangat penting di dalam proses atau tahap-tahap program hubungan masyarakat (*Public Relations*) ialah tahap evaluasi program.

Penelitian ini berupaya untuk memberi gambaran sedalam mungkin tentang bagaimana proses dan aktivitas yang berlangsung pada tahap evaluasi program humas dari pemerintah Kota Manado dalam rangka mewujudkan Manado Kota Model Ekowisata pada tahun 2015 yang lalu.

Dengan pendekatan kualitatif, diperoleh kesimpulan antara lain, bahwa melalui evaluasi yang dilakukan ternyata bahwa program humas dari pemerintah Kota Manado dapat dikatakan relatif mencapai target, meskipun ada beberapa program yang tidak dapat direalisasikan mengingat keterbatasan dana atau anggaran yang tersedia.

Kata kunci: evaluasi program humas.

PENDAHULUAN

Humas (Hubungan Masyarakat) atau *Public Relations* merupakan bagian penting dan sangat dibutuhkan keberadaannya dari sebuah organisasi ataupun institusi pemerintahan. Keberadaan Humas berperan sebagai perantara bagi institusi pemerintahan dalam menjalankan komunikasi timbal balik terhadap masyarakat, baik dalam internal instansi pemerintahan maupun kepada eksternalnya. Humas berfungsi dalam membantu instansi pemerintahan mencapai citra yang positif dan memperoleh kepercayaan dari masyarakat, serta membantu terlaksananya program-program pemerintah.

Hubungan Masyarakat Pemerintahan di era demokrasi modern dewasa ini terasa sangat penting peranannya, karena dalam prakteknya Humas pemerintahan harus mampu menjadi jembatan penghubung yang diharapkan bisa menjembatani antara kepentingan Pemerintah di satu pihak, namun juga masyarakat di pihak lain, sehingga prinsip komunikasi *public relations* yakni komunikasi dua arah timbal balik (*reciprocal two way traffic communication*) benar-benar dapat diterapkan. Dengan adanya komunikasi dua arah timbal balik maka akan lebih mudah untuk mempertemukan dua kepentingan yang mungkin saja berbeda, yakni kepentingan pemerintah dan kepentingan masyarakat itu sendiri.

Menurut Cutlip dan Center dalam (Darmastuti, 2012:28) menyatakan bahwa Humas dapat dipahami sebagai profesi yang memiliki peranan untuk mengidentifikasi, memantapkan, serta membina hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya, baik organisasi itu berada dalam kondisi sukses maupun dalam kondisi gagal. Publik dalam konteks ini adalah *stakeholder* dari perusahaan atau organisasi pemerintahan tempat Humas berada.

Kehumasan di Sulawesi Utara semakin maju dalam melaksanakan penyebaran informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan pemerintah kepada masyarakat. Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) mempunyai tugas melaksanakan analisis dan penyiapan rancangan kebijakan dalam bidang hubungan masyarakat, dimana fungsi kehumasan adalah: Pelaksanaan analisis dan penyiapan rancangan kebijakan pengelolaan informasi, pelaksanaan analisis dan penyiapan rancangan kebijakan penyelenggaraan dan pengelolaan

dokumentasi, pelaksanaan analisis dan penyiapan rancangan kebijakan penyelenggaraan publikasi, penyelenggaraan kegiatan keprotokolan daerah, serta penyelenggaraan tata usaha Bagian Hubungan Masyarakat. Tugas pokok Bagian Kehumasan adalah melakukan pengumpulan informasi dan dokumentasi, melaksanakan inventarisasi dan mengolah data, menyiapkan bahan penyusunan rancangan kebijakan pengumpulan dan penyajian informasi, dokumentasi kegiatan pemerintah daerah, serta melaksanakan tata usaha Bagian Humas.

Publik berhak mendapatkan akses informasi dari penyelenggara pemerintahan sebagaimana diatur dalam UU No 14 tahun 2008 tentang Kebebasan Memperoleh Informasi Publik. "Dengan demikian fungsi Humas menjadi sangat strategis karena Humas merupakan ujung tombak pemerintah dalam aktivitas pemberian informasi kepada masyarakat umum".

Fungsi humas dalam mengangkat citra pemerintahan Kota Manado sangat besar. Dengan didukung oleh kinerja dan program-program kerja yang optimal diharapkan mampu memberi dampak positif dan berkelanjutan bagi masyarakat kota Manado. Salah satu program unggulan pemerintah kota Manado yaitu mewujudkan Manado kota model ekowisata 2015. Secara konseptual ekowisata dapat didefinisikan sebagai suatu konsep pengembangan pariwisata berkelanjutan yang bertujuan untuk mendukung upaya-upaya pelestarian lingkungan (alam dan budaya) dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan, sehingga memberikan manfaat ekonomi kepada masyarakat setempat. Dari segi pengelolannya, ekowisata dapat didefinisikan sebagai penyelenggaraan kegiatan wisata yang bertanggung jawab di tempat-tempat alami dan atau daerah-daerah yang dibuat berdasarkan kaidah alam dan secara ekonomi berkelanjutan yang mendukung upaya-upaya pelestarian lingkungan (alam dan budaya) dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Sementara itu dari segi perjalanannya dapat didefinisikan sebagai "perjalanan yang bertanggung jawab ketempat-tempat yang alami dengan menjaga kelestarian lingkungan dan meningkatkan kesejahteraan penduduk setempat".

Program kerja pemerintah untuk mewujudkan Manado kota model ekowisata ini tentunya berjalan dan pada hakekatnya tidak lepas dari peran humas Pemkot itu sendiri.

Secara etimologi, kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris evaluation. Kata evaluation dalam bahasa Indonesia berarti penilaian. Kata evaluation ini berasal dari akar kata value yang berarti nilai. Sehingga dari perspektif ini, tersinyalir adanya kesamaan makna antara "evaluasi" dan "penilaian". Sementara secara istilah, evaluasi (dan atau penilaian) adalah suatu tindakan atau proses untuk menentukan nilai dari sesuatu. Jika definisi tersebut dikaitkan dengan 'hasil kinerja humas pemerintah kota Manado', evaluasi berarti suatu tindakan atau proses untuk menentukan nilai keberhasilan program-program kerja humas pemerintah kota Manado dalam mewujudkan Manado kota model ekowisata. Tindakan atau proses tersebut adalah "pengukuran (measurement)". Jadi, sebelum menilai sesuatu, kita harus mengukur terlebih dahulu sesuatu itu. Untuk itulah maka diperlukan evaluasi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan permasalahannya adalah: Bagaimana kinerja humas pemerintah kota Manado dalam mewujudkan Manado kota model ekowisata 2015 melalui evaluasi program humas.

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Pengertian Humas

Hubungan masyarakat, atau sering disingkat humas adalah praktek mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat. Humas adalah sesuatu yang terdiri dari semua bentuk komunikasi berencana baik ke dalam maupun ke luar

yang bertujuan untuk mendapatkan citra positif dan dukungan dari publiknya (Wikipedia,2014). Selanjutnya menurut Jefkins Frank, 1986 humas adalah sesuatu yang terdiri dari semua bentuk komunikasi berencana baik ke dalam maupun ke luar antara organisasi dengan publiknya untuk mencapai tujuan khusus, yakni pengertian bersama. Humas" adalah satu kata yang mungkin cukup banyak dikenal dan didengar. Apalagi di era globalisasi dimana modernitas mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan, interaksi antar sesama disegala kalangan dan lingkungan tidak bisa dihindarkan. Kenyataan ini sesuai dengan pemahaman bahwa manusia adalah "zoon politicon" tidak bisa terlepas dari manusia lainnya. Di era modern ini interaksi antara manusia semakin mengalami perkembangan baik bentuk dan caranya. Namun hakekat dasar dari humas tetap merupakan penghubung atau jembatan dari satu pihak yang diwakili oleh humas itu sendiri dengan pihak lain didalam suatu tatanan sosial masyarakat. Sebagai sebuah profesi seorang Humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center Humas merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya.

Ada satu perbedaan paradigma humas masa lampau dan humas di masa kini. Harword L Childs sebagaimana dikutip buku Executive Public Relations menulis satu hal menonjol dari perubahan antara humas lampau dan kini. Perbedaan tersebut terletak pada fungsi humas secara sempit yakni, di masa lampau humas atau seorang yang menjalankan tugas sebagai seorang humas lebih merupakan juru bicara dari pihak yang diwakilinya. Keberpihakan tersebut bersifat mutlak. Dalam artian seorang humas bahkan harus menjadi "pembela" dari pihak yang diwakilinya. Tidak jarang seorang humas harus "memelintir" kenyataan dalam suatu informasi yang harus disampaikan agar lebih mencerminkan adanya suatu kebenaran pada pihak yang terwakili. Humas masa kini lebih mementingkan adanya komunikasi dua arah. Berbeda dengan humas dimasa lampau yang berkomunikasi satu arah, saat ini seorang humas juga membuka diri untuk menerima masukan dan saran, berdiskusi untuk mencapai pemahaman yang optimal terhadap suatu permasalahan. Sehingga Humas sekarang bukan lagi sebagai "penyambung lidah" namun lebih merupakan "penghubung ide, kebijakan" sehingga keberadaan humas mampu membawa perubahan kepada organisasi atau institusi yang diwakilinya kearah perbaikan melalui konseling yang disampaikan oleh humas itu sendiri.

Humas Pemerintahan

Saat ini peran humas di institusi-institusi pemerintahan tidak bisa dipandang sebelah mata. Seiring dengan tuntutan reformasi termasuk reformasi dibidang birokrasi, pemerintah wajib menyelenggarakan aktifitasnya dengan memenuhi kriteria asas-asas pemerintahan yang baik. "Transparency" menjadi salah satu ukuran dari suatu penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat berhak mengetahui informasi apapun dari pembuat dan pelaku kebijakan.

Mengutip definisi humas oleh Joice J Gordon yang diintisarikan dalam buku Effective Public Relation, humas seharusnya memiliki fungsi dan peran mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik. Gordon merangkum tugas-tugas seorang humas pemerintah sebagai berikut:

1. Memberi informasi konstituen tentang aktivitas agen pemerintah.
2. Memastikan kerjasama aktif dalam program pemerintah; voting, curbside recycling, dan juga kepatuhan kepada program aturan-kewajiban menggunakan sabuk pengaman, aturan dilarang merokok.
3. Mendorong warga mendukung kebijakan dan program yang ditetapkan; sensus, program pengawasan keamanan lingkungan, kampanye penyadaran akan kesehatan personal, bantuan untuk upaya pertolongan bencana.
4. Melayani sebagai advokat publik untuk administrator pemerintah; menyampaikan opini publik kepada pembuat keputusan, mengelola isu publik didalam organisasi serta meningkatkan aksesibilitas publik ke pejabat administrasi.
5. Mengelola informasi internal; menyiapkan newsletter organisasi, pengumuman elektronik, dan isi dari situs internet organisasi untuk karyawan.
6. Memfasilitasi hubungan media-menjaga hubungan dengan pers lokal; bertugas sebagai saluran untuk semua pertanyaan media; memberitahu pers tentang organisasi dan praktiknya serta kebijakannya.
7. Membangun komunitas dan bangsa; menggunakan kampanye kesehatan publik dengan dukungan pemerintah dan program keamanan publik lainnya serta mempromosikan berbagai program sosial dan pembangunan.

Humas pemerintahan dengan demikian dapat disimpulkan menjadi pemberi informasi kepada masyarakat sekaligus penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini bisa dipahami karena pemerintah adalah agen dari masyarakat itu sendiri.

Masyarakat memberikan haknya untuk diwakilkan kepada orang-orang pemerintahan agar bisa diselenggarakan dengan sebaik-baiknya. Maka suatu kewajaran apabila pemerintah harus tetap terhubung dengan masyarakat dan setiap aspeknya menyentuh langsung kehidupan masyarakat. Humas menjadi palang pintu bagi hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat.

Evaluasi

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya. Istilah evaluasi sudah menjadi kosa kata dalam bahasa Indonesia, akan tetapi kata ini adalah kata serapan dari bahasa Inggris yaitu "*evaluation*" yang berarti penilaian atau penaksiran (Echols dan Shadily, 2000:220). Sedangkan menurut Yunanda (2009) pengertian istilah "*evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan*".

Menurut Charles O. Jones dalam Soekarno mengemukakan bahwa "Evaluasi adalah kegiatan yang dapat menyumbangkan pengertian yang besar nilainya dan dapat pula membantu penyempurnaan pelaksanaan kebijakan beserta perkembangannya. Evaluasi adalah kegiatan yang dipersiapkan ditujukan untuk menilai mutu dan keberhasilan program pemerintah yang terutama sekali terdiri dari kegiatan-kegiatan, pemilah-pemilah objek, cara pengukuran dan metode analisa. Sedangkan pengertian lain menurut Carol H. Weiss dalam Soekarno, "Evaluasi adalah suatu kata yang elastis yang dapat meluas meliputi penilaian kebenaran dan keberhasilan mengenai banyak hal, dan dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah bagian atau tahapan yang menjadi peran sentral dalam suatu proses kebijakan.

Untuk memastikan bahwa pelaksanaan suatu program atau proyek mencapai sasaran dan tujuan yang direncanakan, maka perlu diadakan evaluasi dalam rangka peningkatan kinerja program atau proyek tersebut seperti yang diungkapkan oleh Hikmat (2004:3) bahwa evaluasi adalah proses penilaian pencapaian tujuan dan pengungkapan masalah kinerja program atau proyek untuk memberikan umpan balik bagi peningkatan kualitas kinerja.

Struktur dan Bentuk Evaluasi Humas

Evaluasi humas dengan keberhasilannya bukan sekedar menilai mekanisme kegiatan kerja humas (tahapan penelitian perencanaan, penyusunan program, komunikasi dan evaluasi). Tetapi evaluasi secara manajerial humas dalam rangka proses fungsi manajemen pengawasan hasil kegiatan melalui standar tertentu. Ada dua macam evaluasi hasil humas: kualitatif dengan cara observasi dan perbandingan perkembangannya serta kuantitatif menggunakan statistik, perkembangan pada interval tertentu dan perbandingan naik/turunnya. Di samping itu juga secara manajerial menilai terlebih dahulu kejelasan tujuan dan sasaran organisasi, sejauh mana hasilnya untuk dicapai yang pada gilirannya dijadikan standar evaluasi. Frank Jefkins mengemukakan lebih kurang sembilan tujuan humas yang tentunya berbeda bagi tiap-tiap organisasi. Yang penting program evaluasi humas harus diukur dengan cara menjawab delapan pertanyaan, antara lain apakah program dirancang, jangka waktu, dan siapakah sasaran publik. Metode pengukuran dan penelitian, dapat meliputi:

- Evaluasi berdasarkan sumber, pengumpulan pendapat dan sikap melalui wawancara sampel responden, segmen publik (riset penelitian, pendapat umum),
- Penelitian/opini publik, menurut perkembangan grafik persentase publik yang memahami.
- Bentuk standar evaluasinya: cara statistik, umpan balik media, peningkatan pemahaman, dan riset sendiri.

Ekowisata

Ekowisata dapat didefinisikan sebagai penyelenggaraan kegiatan wisata yang bertanggung jawab di tempat-tempat alami dan atau daerah-daerah yang dibuat berdasarkan kaidah alam dan secara ekonomi berkelanjutan yang mendukung upaya-upaya pelestarian lingkungan (alam dan budaya) dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

Ekowisata yang merupakan asal kata dari *Ekologi Pariwisata*. Ekologi adalah ilmu yang mempelajari interaksi antara organisme dengan lingkungannya dan yang lainnya. Berasal dari kata Yunani oikos ("habitat") dan logos ("ilmu"). Ekologi diartikan sebagai ilmu yang mempelajari baik interaksi antar makhluk hidup maupun interaksi antara makhluk hidup dan lingkungannya. Istilah ekologi pertama kali dikemukakan oleh Ernst Haeckel (1834-1914). Dalam ekologi, makhluk hidup dipelajari sebagai kesatuan atau sistem dengan lingkungannya. Pembahasan ekologi tidak lepas dari pembahasan ekosistem dengan berbagai komponen penyusunnya, yaitu faktor abiotik dan biotik. Faktor abiotik antara lain suhu, air, kelembaban, cahaya, dan topografi, sedangkan faktor biotik adalah makhluk hidup yang terdiri dari manusia, hewan, tumbuhan, dan mikroba. Ekologi juga berhubungan erat dengan tingkatan-tingkatan organisasi makhluk hidup, yaitu populasi, komunitas, dan ekosistem yang saling memengaruhi dan merupakan suatu sistem yang menunjukkan kesatuan. Ekologi merupakan cabang ilmu yang masih relatif baru, yang baru muncul pada tahun 70-an. Akan tetapi, ekologi mempunyai pengaruh yang besar terhadap cabang

biologinya. Ekologi mempelajari bagaimana makhluk hidup dapat mempertahankan kehidupannya dengan mengadakan hubungan antar makhluk hidup dan dengan benda tak hidup di dalam tempat hidupnya atau lingkungannya. Ekologi, biologi dan ilmu kehidupan lainnya saling melengkapi dengan zoologi dan botani yang menggambarkan hal bahwa ekologi mencoba memperkirakan, dan ekonomi energi yang menggambarkan kebanyakan rantai makanan manusia dan tingkat tropik.

Manado Kota Model Ekowisata

Manado Kota Model Ekowisata (*Manado Model City for Ecotourism*) dengan singkatan MKME atau MMCE merupakan Visi dari pemerintah kota Manado. Prioritas Pembangunan Kota Manado bertujuan untuk meletakkan dasar pembangunan kota yang nyaman dan asri dengan dukungan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan kapabilitas, guna terwujudnya masyarakat yang makmur dan sejahtera.

Kerangka Teori

➤ **Evaluasi Model Stake (Countenance Model)**

Model Stake menekankan pada adanya pelaksanaan dua hal pokok, yaitu (1) deskripsi (*description*) dan (2) pertimbangan (*judgments*), serta membedakan adanya tiga tahap dalam evaluasi program, yaitu (1) anteseden (*antecedents/context*), (2) transaksi (*transaction/process*), dan (3) keluaran (*output-outcomes*).

Tiga hal yang dituliskan di antara dua diagram, menunjukkan objek atau sasaran evaluasi. Dalam setiap program yang dievaluasi, evaluator harus mampu mengidentifikasi tiga hal. yaitu (1) *antecedens*, yang diartikan sebagai konteks, (2) *transaction*, yang diartikan sebagai proses, dan (3) *outcomes*, yang diartikan sebagai hasil. Selanjutnya kedua matriks yang digambarkan sebagai deskripsi dan pertimbangan, menunjukkan langkah-langkah yang terjadi selama proses evaluasi.

Matriks pertama, yaitu *deskripsi*, berkaitan atau menyangkut dua hal yang menunjukkan posisi sesuatu (yang menjadi sasaran evaluasi), yaitu apa maksud/tujuan yang diharapkan oleh program. Dan pengamatan/akibat, atau apa yang sesungguhnya terjadi atau apa yang betul-betul terjadi. Selanjutnya evaluator menggunakan matriks kedua, yang menunjukkan langkah pertimbangan, yang dalam langkah tersebut mengacu pada standar. Menurut Stake, ketika evaluator tengah mempertimbangkan program pendidikan, mereka mau tidak mau harus melakukan dua perbandingan, yaitu:

- 1) Membandingkan kondisi hasil evaluasi program tertentu dengan yang terjadi di program lain, dengan objek sasaran yang sama.
- 2) Membandingkan kondisi hasil pelaksanaan program dengan standar yang dipertunjukkan bagi program yang bersangkutan, didasarkan pada tujuan yang akan dicapai. Jadi model Stake ini dalam bahasa Indonesia di beri nama

➤ **Evaluasi Model CIPP (Context, Input, Process, and Product)**

Model evaluasi ini merupakan model yang paling banyak dikenal dan diterapkan oleh para evaluator. Evaluasi model CIPP dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, manajemen, perusahaan, dan sebagainya serta dalam berbagai jenjang baik itu proyek, program maupun institusi, Model CIPP yang dikenalkan oleh Stufflebeam ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*), merupakan penggambaran dan spesifikasi tentang lingkungan program, kebutuhan yang belum dipenuhi, karakteristik populasi dan sampel dari individu yang dilayani dan tujuan program. Evaluasi konteks membantu

merencanakan keputusan, menentukan kebutuhan yang akan dicapai oleh program dan merumuskan tujuan program.

- 2) Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*), membantu mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Informasi yang terkumpul selama tahap penilaian hendaknya digunakan untuk menentukan sumber dan strategi di dalam keterbatasan dan hambatan yang ada.
- 3) Evaluasi Proses (*Process Evaluation*) digunakan untuk mendeteksi atau memprediksi rancangan prosedur atau rancangan implementasi selama tahap implementasi, menyediakan informasi untuk keputusan program dan sebagai rekaman atau arsip prosedur yang telah terjadi. Pada dasarnya evaluasi proses untuk mengetahui sampai sejauh mana rencana telah diterapkan dan komponen apa yang perlu diperbaiki.
- 4) Evaluasi Produk/Hasil (*Product Evaluation*), merupakan penilaian yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan dalam pencapaian yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dari hasil evaluasi proses diharapkan dapat membantu guru untuk membuat keputusan yang berkenaan dengan kelanjutan, akhir maupun modifikasi program, karena data yang dihasilkan akan sangat menentukan apakah program diteruskan, dimodifikasi, atau dihentikan (Widoyoko, 2011:181-183).

➤ **Evaluasi Model EKOP (Evaluasi Kualitas & Output Pembelajaran)**

Model ini menggunakan pendekatan penilaian proses dan hasil. Penilaian proses pembelajaran dalam hal ini disebut dengan penilaian kualitas pembelajaran, sedangkan penilaian hasil pembelajaran dibatasi penilaian *output* pembelajaran. Model ini merupakan modifikasi dari *Kirkpatrick evaluation model* dan model CIPP (*Context, Input, Process, and Product*) dari Stufflebeam (Widoyoko, 2011:198-199). Evaluasi program pembelajaran model EKOP mempunyai dua komponen utama, yaitu kualitas pembelajaran dan *output* pembelajaran. Aspek kualitas pembelajaran meliputi aspek: kinerja guru dalam kelas, fasilitas pembelajaran, iklim kelas, sikap dan motivasi belajar siswa. Penilaian *output* pembelajaran meliputi penilaian terhadap kecakapan akademik, kecakapan personal dan penilaian terhadap kecakapan sosial.

➤ **Evaluasi Model Glaser**

Menurut Glaser ada 6 langkah yang dilalui dalam menilai program pengajaran, yaitu:

- 1) Mengidentifikasi hasil belajar. Hendaknya dirumuskan dalam bentuk tingkah laku sehingga menunjukkan ketrampilan-ketrampilan yang harus diperoleh oleh siswa.
- 2) Mendiagnosis kemampuan awal. Kemampuan awal menunjuk pada kemampuan prasyarat yang diperlukan sebagai dasar bagi pengetahuan atau keterampilan yang akan dipelajari.
- 3) Menyiapkan alternative pengajaran
- 4) Mengadakan pemantauan terhadap penampilan siswa. Dengan dilakukannya pemantauan secara terus menerus dan sejak dini, dapat diperoleh balikan yang segera dapat digunakan sebagai bahan perbaikan sebelum terjadi kesalahan yang berkelanjutan.
- 5) Menilai ulang terhadap alternative pengajaran. Glaser menekankan satu butir penting yaitu dirumuskan dan dipatuhinya kriteria:
 - Waktu yang dibutuhkan untuk mencapai kemampuan.
 - Kemampuan siswa untuk menahan dan mempertahankan apa yang telah diperoleh dan dimiliki.
 - Tingkat kemampuan siswa untuk mentransfer pengetahuannya.

- Perbedaan antara skor tes awal dengan skor tes akhir.
 - Kemampuan siswa untuk belajar sendiri.
- 6) Menilai dan mengembangkan pengajaran. Glaser mengharapkan terjadinya evaluasi formatif atau mengumpulkan umpan balik demi pelaksanaan program pengajaran.

➤ **Evaluasi Model Need Assessment**

Need Assessment didefinisikan sebagai suatu proses untuk mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan dan keputusan-keputusan tentang prioritas dalam konteks pendidikan. Apabila dipisah, *Need* atau kebutuhan sendiri untuk menunjuk kesenjangan (*Discrepancy*) antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diinginkan. Need assessment dapat diterapkan pada individu, kelompok ataupun lembaga (institusi). Mengenai kesenjangan yang menunjuk pada *need*, berhubungan dengan dua hal, yaitu:

- 1) Ukuran objektif yang membandingkan antara tingkat penampilan hasil pengukuran dengan tingkat penampilan yang diperhitungkan untuk diterima.
- 2) Ukuran subjektif yang membandingkan tingkat penampilan hasil pengukuran dengan pertimbangan kebutuhan suatu daerah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian berhubungan erat dengan jenis penelitian, karena tiap-tiap jenis dan tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat, guna mencapai tujuan penelitian tersebut. Dalam penelitian mengenai Evaluasi Program Humas Pemerintah Kota Manado dalam mewujudkan Manado Kota Model Ekowisata 2015, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

Metode penelitian kualitatif lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan. Penelitian kualitatif ialah penelitian riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis serta lebih menonjolkan proses dan makna. Penelitian Kualitatif juga memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang.

Lokasi Penelitian mengambil tempat di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Manado, Kantor Walikota Manado, Tikala Manado.

Pada penelitian ini informan yang diambil adalah informan utama yaitu petugas humas pemerintah kota Manado dan informan pelengkap yaitu masyarakat kota manado yang diwakilkan melalui sample berdasarkan informasi dan data yang dibutuhkan. Informan diperoleh dari kunjungan lapangan yang dilakukan di lokasi penelitian Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Manado. Metode pengambilan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara *Purposive* merupakan metode penetapan informan dengan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dan berdasarkan informasi yang dibutuhkan, artinya teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Humas dan Protokol Daerah Kota Manado

Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Manado ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Manado, dan Surat Keputusan Walikota Manado Nomor 11 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi

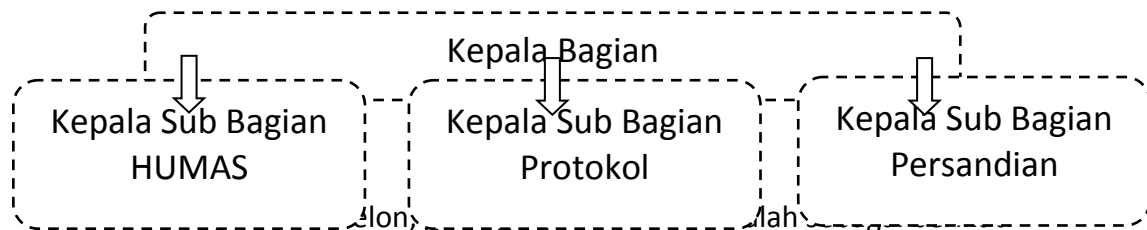
Sekretariat Daerah Kota Manado, sekaligus sebagai wujud penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, Kepala Bagian Humas dan Protokol dibantu oleh 3 Kepala Sub Bagian dan 18 orang staf. Tiga Kepala Sub Bagian terdiri dari:

- Kepala Sub Bagian Humas
- Kepala Sub Bagian Protokol
- Kepala Sub Bagian Persandian dan Telekomunikasi

Struktur Organisasi:

Struktur Organisasi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Kota Manado adalah sebagai berikut:



Komposisi Sumber Daya Manusia yang ada sampai saat ini sebanyak 23 orang pegawai yang terinci sebagai berikut:

1. Menurut Pendidikan:

- | | | |
|-------------|---|----------|
| a. Strata 2 | = | - orang |
| b. Strata 1 | = | 13 orang |
| c. Diploma | = | 1 orang |
| d. SLTA | = | 9 orang |

2. Menurut Pangkat/Golongan:

- | | | |
|-----------------|---|----------|
| a. Golongan IV | = | - orang |
| b. Golongan III | = | 15 orang |
| c. Golongan II | = | 8 orang |

Tugas Pokok dan Fungsi

Sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 11 Tahun 2008, yang menjadi tugas pokok dan fungsi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Manado sebagai berikut:

Rincian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Humas berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.
- b. Memberikan petunjuk kepada para bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas.
- c. Membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas.
- d. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Sub Bagian Humas guna penyempurnaan lebih lanjut.
- e. Menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Sub Bagian Humas berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karir.

- f. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan Sub Bagian Humas, sebagai pedoman landasan kerja.
- g. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai bidang tugas Sub Bagian Humas.
- h. Menginvestasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Sub Bagian Humas dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah.
- i. Melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematiskan dan atau mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas.
- j. Melakukan koordinasi dengan seluruh instansi dan pihak yang terkait dalam rangka pengumpulan dan informasi yang dibutuhkan untuk pimpinan dan untuk pemberitaan.
- k. Menganalisa informasi yang akan disajikan kepada pimpinan dan yang akan diberitakan.
- l. Melakukan pemeriksaan dan pemantauan terhadap pemberitaan media massa tentang aktifitas pemerintah daerah kota, kondisi umum kota Manado di segala bidang.
- m. Melakukan peliputan terhadap berbagai kegiatan kepala daerah kota sebagai bahan dokumentasi dan visualisasi pemerintah daerah kota.
- n. Menghimpun dan menginventarisasi segala informasi untuk dipublikasikan kepada masyarakat, yang berkaitan dengan kebijakan dan program yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah kota.
- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

Rincian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Protokol berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.
- b. Memberikan petunjuk kepada para bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas.
- c. Membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Sub Bagian Protokol dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing.
- d. Memeriksa, mengecek, mengoreksi dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Sub Bagian Protokol guna penyempurnaan lebih lanjut.
- e. Menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Sub Bagian Protokol berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karir.
- f. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Protokol sebagai pedoman landasan kerja.
- g. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai bidang tugas Sub Bagian Protokol.
- h. Menginventaris permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Sub Bagian Protokol dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah.
- i. Melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematiskan dan atau mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas.
- j. Membantu dalam urusan acara pemerintah daerah kota.
- k. Mempersiapkan, mengatur dan memfasilitasi segala bentuk acara yang dilaksanakan ataupun diikuti oleh pemerintah pusat sesuai aturan keprotokolan.

- l. Mengatur dan memfasilitasi persiapan rapat, pertemuan, resepsi dan upacara, serta mengatur pengadaan transportasi, akomodasi dan pengamanan untuk acara tamu Negara, daerah dan perwakilan Negara sahabat melalui koordinasi dengan instansi-instansi terkait.
- m. Mengkoordinasi dan mempersiapkan acara penyelenggaraan upacara pelantikan, rapat, dan pertemuan dinas lainnya.
- n. Melakukan urusan pelayanan kepala daerah kota dan pejabat di lingkungan pemerintah daerah kota serta memberikan informasi tentang kegiatan kedinasan yang akan diikuti oleh kepala daerah kota dan perangkatnya.
- o. Melakukan urusan administrasi perjalanan dinas pimpinan pemerintah daerah kota serta pejabat lainnya di lingkungan pemerintah daerah kota.
- p. Melakukan tugas lain yang diberikan atasan.

Rincian tugas tersebut pada ayat (1) adalah sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Persandian berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.
- b. Memberikan petunjuk kepada para bawahan agar dalam melaksanakan tugas yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas.
- c. Membagi tugas kepada para bawahan di lingkungan Sub Bagian Persandian dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing.
- d. Memeriksa, mengecek, mengoreksi dan mengontrol hasil kerja bawahan di lingkungan Sub Bagian Persandian guna penyempurnaan lebih lanjut.
- e. Menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Sub Bagian Persandian Berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karir.
- f. Melakukan pengiriman dan penerimaan berita sandi dan telekomunikasi, membina dan memelihara alat-alat sandi dan
- g. Telekomunikasi serta pengamanan terhadap informasi dan berita sandi dan telekomunikasi.
- h. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai bidang tugas Sub Bagian Persandian.
- i. Menginventaris permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Sub Bagian Persandian dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah.
- j. Melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan atau mengolah dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas.
- k. Melakukan pengiriman dan penerimaan berita sandi dan telekomunikasi, membina dan memelihara alat-alat sandi dan telekomunikasi serta pengamanan terhadap informasi dan berita sandi dan telekomunikasi.
- l. Melakukan tugas lain yang diberikan atasan.

Fasilitas:

Saat ini Bagian Humas dan Protokol memiliki fasilitas sebagai berikut:

- 1 (satu) unit kendaraan dinas roda empat
- 3 (Tiga) unit kendaraan dinas roda dua
- 3 (Tiga) unit computer

- 2 (dua) unit telepon
- 5 (Lima) unit kamera digital
- 1 (satu) unit mesin fax

Untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan sesuai Visi dan Misi, maka Bagian Humas dan Protokol masih memiliki kekurangan fasilitas sebagai berikut:

1. 1 (satu) unit Printer Foto untuk dokumentasi kegiatan-kegiatan Walikota, Wakil Walikota dan Sekretaris Daerah Kota
2. 1 (satu) unit mobil dinas operasional Keprotokolan
3. 3 (tiga) unit motor dinas operasional Keprotokolan

Tujuan dan Sasaran

Adapun tujuan dan sasaran Bagian Humas dan Protokol adalah untuk meningkatkan kepercayaan publik akan kinerja Pemerintah Kota Manado menuju ke arah tata pemerintahan yang baik (Good Governance), melalui pemberitaan dan penerangan program kegiatan Pemerintah yang semakin bersentuhan dengan kehidupan masyarakat secara nyata dan langsung dapat dinikmati oleh masyarakat.

Pengadaan alat-alat komunikasi untuk masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kiranya dapat terakomodir agar nantinya penyampaian informasi dan penerangan mengenai kegiatan internal Pemerintah Kota dapat diakses dengan cepat, tepat dan lugas.

Peningkatan pola kerjasama dengan pihak media cetak dan elektronik dalam hal ini dengan diupayakan pengadaan peralatan komunikasi dan tenaga profesional dimana sangat berpengaruh terhadap pencapaian Visi dan Misi Kota Manado, sehingga ke depan dan nanti diharapkan Bagian Humas dan Protokol akan semakin berperan aktif dalam mempertahankan bahkan lebih meningkatkan berbagai keberhasilan yang dicapai selama ini.

Selain itu, juga untuk tahun-tahun ke depan, pengaturan keprotokolan dilaksanakan berdasarkan asas kebangsaan, ketertiban, kepastian hukum, keselarasan dan keseimbangan serta timbal balik, yang nantinya akan lebih mencerminkan sifat dan watak bangsa yang pluralistik/berkebhinekaan, menimbulkan ketertiban dan kepastian hukum, serasi, selaras antara kepentingan individu dan masyarakat, seimbang, serta diberikan setimpal atau balas jasa terhadap keprotokolan dari Negara. Dengan demikian wibawa pemerintah akan tetap terpelihara dan terjaga.

Evaluasi dan Pencapaian Kinerja

Secara umum Bagian Humas dan Protokol telah melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan. Adapun interpretasi atas pencapaian sasaran dari program dan kegiatan serta indikator makro yang diberlakukan nilai disertai makna dari nilai tersebut yaitu:

- 80 – 100 = Baik
- 50 – 79 = Cukup
- < 50 = Kurang

Untuk mengetahui realisasi hasil kinerja yang telah dilaksanakan selang tahun 2013 maka Bagian Humas dan Protokol telah melakukan pengukuran sasaran strategis sebagai berikut:

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN (%)
Terlaksananya pembinaan dan	Prosentase peningkatan kualitas informasi yang	100%	97,04%	97%

pengembangan jaringan komunikasi dan informasi	disampaikan kepada media massa			
Terlaksananya komunikasi dan informasi tepat waktu dan tepat sasaran. Adapun langkah-langkah strategik yang menjadi dasar rencana kerja ke depan.	Prosentase pengadaan alat studio dan komunikasi	100%		
	Persentase Peningkatan Pelayanan Kedinasan Kepala daerah/Wakil Kepala Daerah	100%	83,39%	83%

Evaluasi Kinerja dan Analisa Kinerja

Pengukuran kinerja melalui perbandingan antara realisasi dengan rencana satuan dan besaran indikator dari APBD tahun 2015 yang dijabarkan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bagian Humas dan Protokol tahun 2015 yang meliputi kegiatan:

- Belanja langsung
- Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa.
- Pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi

1) Analisa Keberhasilan

Pencapaian kinerja Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Manado tahun 2015 terdapat beberapa factor keberhasilan, sebagai berikut:

- a. Pelayanan administrasi perkantoran:
 - Terselenggaranya proses surat-menyurat
 - Terselenggaranya pengelolaan administrasi keuangan
 - Tersedianya alat tulis-menulis
 - Terlaksananya tugas-tugas kehumasan, keprotokolan dan persandian
 - Kedisiplinan pegawai
- b. Peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan
 - Sistem pelaporan pengelolaan administrasi keuangan tepat waktu
- c. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur
 - 1 (satu) unit kendaraan dinas roda empat
 - 1 (satu) unit kendaraan dinas roda dua
 - 2 (dua) unit computer
 - Tersedianya alat pengendali radio komunikasi antar SKPD

2) Analisis Kelemahan

Bagian Humas dan Protokol masih terdapat beberapa factor yang mengakibatkan pencapaian kinerja belum optimal, sebagai berikut:

- a. Bidang aparatur
 - Masih kurangnya tenaga di Sub Bagian Humas yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas untuk koordinasi pengumpulan dan informasi yang dibutuhkan untuk pemberitaan

- Minimnya keikutsertaan aparatur dalam bimbingan teknis di seluruh Sub bagian
- b. Bidang Sarana dan Prasarana
 - Ketidaklengkapan sarana Teknologi Informasi berupa internet untuk mempermudah pengiriman pemberitaan ke media
 - Belum adanya ruangan khusus operator radio komunikasi yang redam suara dan memadai yang terpisah dengan ruangan faksimili dan telepon
 - Belum adanya mesin printer khusus foto kegiatan Pemerintah kota untuk kepentingan dokumentasi

3) Akuntabilitas Keuangan

Untuk pencapaian program maka tahun 2014 telah dialokasikan pagu dana melalui APBD Kota Manado yang tertata pada DPA Bagian Humas dan Protokol sebagai berikut

a. Belanja Pegawai	: Rp. 51.600.000,-
b. Belanja barang dan jasa	: Rp. 8.127.278.000,-
c. Belanja modal	: Rp.
Total anggaran	: Rp. 8.178.878.000,-

Realisasi anggaran yang terserap dari anggaran untuk Tahun 2015 sampai dengan Triwulan IV adalah 96.6

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan yang terdapat pada latar belakang tentang mengevaluasi program humas pemerintah kota manado dalam mewujudkan manado kota model ekowisata 2015 dapat disimpulkan bahwa:

- Program Humas Pemerintah Kota Manado disusun sesuai dengan tugas pokok dan fungsi berdasarkan peraturan pemerintah pusat dan juga peraturan pemerintah daerah.
- Ukuran intensitas kuantitas pelaksanaan program, tingkat akurasi informasi pemberitaan tentang program pemerintah kota Manado dalam mewujudkan Manado Kota Model Ekowisata 2015 belum maksimal dan belum sesuai dengan target capaian.
- Presentasi kelengkapan data administrasi yang sudah sesuai target pencapaian.
- Penyebaran informasi mengenai kegiatan pemerintah dan juga segala sesuatu yang menunjang terlaksananya visi dan misi pemerintah harus fokus hanya pada SKPD yang menangani tentang penyebaran informasi sesuai tugas pokok dan fungsi.
- Pelaksanaan program dan kegiatan pembangunan di Kota Manado, disadari bahwa masih terdapat adanya sejumlah kegiatan yang belum terlaksana sesuai dengan yang telah direncanakan, bahkan ada pula yang belum dapat diakomodir sepenuhnya, dimana hal ini dikarenakan adanya keterbatasan dana yang dimiliki.
- Pembangunan di Kota Manado telah diupayakan semaksimal mungkin agar dapat mencapai sasaran program kerja di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, dengan semakin bersinergi dan melibatkan semua elemen masyarakat untuk bersama-sama membangun kota, guna menjadikan kota manado sebagai kota yang menyenangkan.
- Harapan bagian humas pemerintah kota manado belum sesuai dengan capaian target dan realisasi di tahun 2015.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Evaluasi Program Humas Pemerintah Kota Manado Dalam Mewujudkan Manado Kota Model Ekowisata 2015 maka peneliti dapat memberikan saran bahwa semua kebijakan dan segala sesuatu mengenai pemberian informasi seharusnya dan ada baiknya ditangani langsung oleh SKPD yang memang mempunyai tugas pokok dan fungsi mengenai pemberitaan agar program yang dilaksanakan tepat sasaran dan berjalan sebagaimana mestinya.

Stufflebeam melihat tujuan evaluasi sebagai:

1. Penetapan dan penyediaan informasi yang bermanfaat untuk menilai keputusan alternatif;
2. Membantu audience untuk menilai dan mengembangkan manfaat program pendidikan atau obyek;
3. Membantu pengembangan kebijakan dan program.

Model evaluasi ini merupakan model yang paling banyak dikenal dan diterapkan oleh para evaluator. Model CIPP yang merupakan sebuah singkatan dari huruf awal empat buah kata, yaitu:

1. Context evaluation : evaluasi terhadap konteks
2. Input evaluation : evaluasi terhadap masukan
3. Process evaluation : evaluasi terhadap proses
4. Product evaluation : evaluasi terhadap hasil

DAFTAR PUSTAKA

- Jefkins, Frank. 1986. *Planned Press and Public Relations. Edisi 2*. Blackie. Hal 7.
- Joice J Gordon, 1990. *Effective Public Relation*1. New York
- Onong Uchyana Effendy, 2000. *Komunikasi "teori dan praktek"*. Jakarta: Gramedia
- Anggoro, M. Linggar, 2000. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: PT Bukmi Aksara.
- Cutlip, Scoot M & Allen H. Center. 1978. *Effective Public Relations*, Englewood Cliff Jersey: Prentice Hal Inc.
- Cutlip, SM, Center, AH & Broom, GM. 1985. *Effective Public Relations, Edisi Ketujuh*, New Jersey: Prentic-Hall, Inc, Englwood Cliffs.
- Rachmadi, F. 1992. *Publik Relations dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cutlip, S.M., Center, A.H. & Broom, G.M. 2009, *Effective Public Relations (terjemahan), 9th ed*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rachmat, Jalaluddin. 1998. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rachmadi, F. 1996. *PR dalam Teori Dan Praktek Aplikasi Dalam Badan Usaha Swasta Dan lembaga Pemerintahan*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Wikipedia https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_definisi_hubungan_masyarakat