

PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DI SEKRETARIAT PEMERINTAH KOTA MANADO

Oleh :
Melisa Thomas
Julia. T. Pantow
Nolly S. Londa,
Email : melisathomas09@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini maka dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana peran hubungan masyarakat internal di sekretariat pemerintah kota Manado”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, di mana subjek/informan penelitian merupakan sumber data utama dalam penelitian, dengan memanfaatkan Teknik pengumpulan data interview langsung. Penelitian ini menggunakan Teori Jarum Hipodermik, mendapat hasil penelitian : Penasehat Ahli (*Ekspert Presciber*) yaitu seorang praktisi Humas Pemerintah Kota Manado mencarikan solusi atau jalan keluar dengan memberi nasehat-nasehat kepada manager dalam menghadapi masalah organisasi. Fasilitator komunikasi yaitu seorang Humas menjadi jembatan dalam membantu pihak manajemen untuk mendengarkan harapan/keinginan dari publik dan juga sebaliknya memberikan konsumsi informasi yang berbasis IT kepada publik. Fasilitator proses pemecahan masalah yaitu Humas memiliki kewenangan dan bertanggungjawab menangani krisis yang dihadapi organisasi dengan menyalurkan aspirasi pada dua atau lebih kepentingan yang berbeda. Teknisi komunikasi yaitu Praktisi Humas Pemerintah Kota Manado menyediakan layanan teknis komunikasi berdasarkan level atau tingkatannya masing-masing.

Kata Kunci : Peran, Hubungan Masyarakat,

PENDAHULUAN

Humas merupakan singkatan dari hubungan masyarakat, adalah aktivitas komunikasi dua arah dengan publik, yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, percaya, dan saling membantu atau kerjasama. Sebagian orang memahami humas sebagai sebuah profesi, sebagian juga yang lain menganggapnya sebagai aktivitas. Pengertian humas tidak hanya sekedar aktivitas komunikasi yang memiliki tujuan. Namun untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, humas memiliki metode-metode, strategi dan formula-formula yang hanya dapat dilakukan oleh orang-orang yang terlatih secara filosofis, konsep maupun teknis. (Kusumastuti 2004:1-2).

Di era modern saat ini perkembangan teknologi sangat pesat, seperti yang diketahui informasi dapat disampaikan dan diperoleh melalui berbagai media (online, elektronik, dan cetak). Dengan kemajuan teknologi dan informasi yang begitu cepat maka dibutuhkan tenaga kerja Humas yang professional, dituntut untuk selalu antusias dan bersikap proaktif dalam berperan menjalankan tugas dan fungsinya.

Kegiatan pemberitaan dilakukan melalui pelayanan informasi yang berbasis IT, ini merupakan tantangan bagi Humas terutama di era digital, yang pada akhirnya memaksa semua praktek humas makin siap dengan budaya keterbukaan informasi publik. Faktor yang menjadi kendala adalah kurang maksimalnya peran Humas Pemerintah sebagai fasilitator ruang publik, serta belum dimanfaatkannya standar kompetensi kehumasan sebagai alat ukur dalam merekrut petugas atau staf di bidang kehumasan.

Kebutuhan sarana dalam bentuk fisik untuk pelayanan informasi publik belum memadai sesuai dengan beban kerja, seperti penggunaan mesin pencetak foto (printer) yang digunakan sebagai dokumentasi kegiatan pemerintahan

Keberadaan aktivitas pegawai saat peneliti berada di lokasi penelitian, didapati tenaga kerja yaitu kurang antusias terhadap pekerjaan, suka bersantai-santai, dan tidak menghargai waktu. Dengan demikian hal inilah yang menjadi permasalahan dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik mengkaji “Bagaimana peran hubungan masyarakat internal di sekretariat pemerintah kota Manado”

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Peran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peran yang berarti ambil bagian dalam suatu kegiatan, keikutsertaan secara aktif, dan partisipasi.

Menurut Riyadi (2002:138) peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial, dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai dengan harapan orang atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, dan tanggungjawab). Dimana di dalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan berbagai peran.

Pengertian Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat atau biasa disingkat dengan humas yang merupakan terjemahan dari *Public Relations* dalam Bahasa Indonesia.

Rex Harlow (1978) dalam Ruslan (2014) mengatakan hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian dan penerimaan kerja sama; melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai system peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Peran Hubungan Masyarakat

Keberadaan humas sangat dibutuhkan dan penting untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antar organisasi dengan stakeholde, dengan tujuan menyangkut reputasi, citra dan komunikasi dengan publik.

Dozier dan Broom (1995) dalam Ruslan (2014:20-21) mengatakan bahwa peran Hubungan Masyarakat (*public relations*) dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori.

(a) Penasehat Ahli (*Expert Pescriber*)

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu memcarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan praktisi pakar PR dengan manajemen organisasi seperti antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar PR tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

(b) Fasilitator Komunikasi

Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikas atau mediator untuk membant pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinnginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikas timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak

(c) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah

Peran praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan *public relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan eksekusi dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim posko yang dikoordinir praktisi ahli PR dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu

organisasi, yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

(d) Teknis Komunikasi

Peran teknis komunikasi ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan, yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi, yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan.

Komunikasi dalam Humas

. Komunikasi dalam humas berkaitan dengan sirkulasi fakta, pandangan dan gagasan antara organisasi dengan publik untuk mencapai pengertian tertentu. Berikut beberapa jenis komunikasi yang terjadi dalam kehidupan humas.

(a) Komunikasi Internal

Komunikasi internal berkaitan dengan pertukaran informasi antara manajemen dengan para karyawan. Fungsi komunikasi internal adalah mengusahakan supaya karyawan mengetahui pola pikir manajemen. Sebaliknya, komunikasi jenis ini juga mengusahakan supaya manajemen mengetahui pikiran karyawannya.

(b) Komunikasi adalah hubungan yang dibina oleh organisasi dengan publik.

Hubungan ini dilakukan supaya kebijakan organisasi dapat dipahami oleh publik. Tujuannya supaya tujuan organisasi dapat tercapai tanpa adanya resistensi dari publiknya sendiri. Untuk meredam resistensi dan kesalahan persepsi, praktisi humas berperan sangat besar dalam konteks komunikasi eksternal.

(c) Komunikasi Formal

Komunikasi formal digunakan manajemen untuk menyampaikan informasi kepada jajaran eksekutif, karyawan dan publik eksternal. Komunikasi formal mempunyai dua dimensi, yaitu vertikal dua arah dan horizontal dua arah. Vertikal dua arah artinya mengikuti rantai komando organisasi, yaitu dari pimpinan tertinggi melalui beberapa jenjang manajemen kepada karyawan. Begitu juga sebaiknya, formal vertikal dua arah juga mencakup gaya komunikasi karyawan kepada pemimpin. Komunikasi ke bawah (*downward communication*) terdiri dari perintah formal, pengumuman, dan pesan verbal. Komunikasi ke atas (*upward communication*) sebagian besar bersifat informal dalam bentuk saran secara verbal, gagasan, kritik dan komentar, sedangkan Horizontal dua arah artinya komunikasi yang terjadi antara karyawan yang masih satu golongan.

(d) Komunikasi Verbal

Komunikasi selalu dikenang sebagai hubungan sosial manusia menggunakan kata dan kalimat. Komunikasi verbal adalah komunikasi tertua, di mana manusia berkomunikasi secara langsung dan tatap muka.

(e) Komunikasi Nonverbal

Komunikasi berlangsung bukan hanya melalui kata dan kalimat secara lisan (verbal). Hubungan sosial manusia ini juga menekankan makna yang tersirat dari komunikasi secara verbal (Gassing dan Suryanto, 2016:124-126).

Tugas dan Fungsi Hubungan Masyarakat

Rachmadi (1992) membahas mengenai tugas dan fungsi humas yang dibagi menjadi beberapa bagian:

1. Tugas Humas

- a. Memberikan penerangan dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan-tindakan pemerintah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur, dan objektif.
- b. Memberikan bantuan kepada media berita (News Media) berupa bahan-bahan informasi mengenai kebijakan dan langkah-langkah serta tindakan pemerintah, termasuk fasilitas peliputan kepada media berita untuk acara-acara resmi yang penting bagi media karena itu sikap keterbukaan sangat diperlukan.
- c. Mempromosikan kemajuan pembangunan ekonomi dan kebudayaan yang telah dicapai oleh bangsa kepada khalayak dalam negeri maupun khalayak luar negeri.
- d. Memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat dalam bentuk feedback (umpan balik) kepada pimpinan instansi-instansi pemerintah yang bersangkutan sebagai input.

2. Fungsi Humas Pemerintah

- (a) Membina dan menyelenggarakan publikasi dan penerangan.
- (b) Membina dan menyeleggarakan hubungan dengan masyarakat melalui pers dan media lainnya.
- (c) Mengadakan analisis dan evaluasi berita dan penyampaian rekomendasi.
- (d) Menyelenggarakan dokumentasi atas kegiatan-kegiatan departemen.

Hubungan Masyarakat Pemerintah

Ada dua peran yang dimainkan oleh PR pemerintah yaitu peran taktis (jangka pendek) dan peran strategis (jangka panjang). Dalam peran taktis (jangka pendek), PR pemerintah berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi yang efektif dapat memotifasi publik dan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap publik melalui pesan-pesan yang disampaikan. Dalam pesan jangka panjang (jangka panjang) PR pemerintah berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan, dalam memberikan proses sumbang saran, gagasan dan ide yang kreatif secara cemerlang untuk melaksanakan program lembaga yang bersangkutan. (Ruslan, 2011:111).

Subiakto dan Ida (2015) mengatakan bahwa secara teoritis, humas pemerintahan tugasnya secara umum yaitu menjelaskan dampak program dan kebijakan pemerintah terhadap warganya, termasuk kalau ada isu-isu

kontroversial. Humas pemerintahan ini bertugas menyampaikan kebijakan dan rencana resmi pemerintah pada masyarakat, sehingga publik bisa memahami bagaimana berbagai masalah itu memengaruhi kehidupan mereka.

Secara konseptual, humas pemerintahan mempunyai peran ganda. Saat berurusan dengan media maupun publik, mereka harus mendukung posisi pemerintah menjelaskan manfaat langkah-langkah yang diambil pemerintah. Meralat informasi yang keliru serta berusaha menjelaskan sedemikian rupa informasi yang ada sehingga mudah dipahami.

Pengertian ASN

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Aparatur Negara” didefinisikan sebagai “alat kelengkapan negara”, terutama yang meliputi bidang kelemagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

Dalam pengertian tentang aparatur sipil negara (ASN) tidak terlepas dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara (ASN). Pembahasan tentang aparatur sipil negara (ASN) merupakan bagian dari manajemen kepegawaian negara di bawah kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan. Aparatur sipil negara (ASN) adalah penyelenggara negara yang terdapat dalam semua lini pemerintahan. Pelaksana kegiatan administrasi negara dilaksanakan oleh aparatur sipil negara (ASN) sebagai sumber daya manusia penggerak birokrasi pemerintah.

Teori Jarum Hipodermik

Teori peluru (bullet theory) atau teori jarum suntik/ hipodermik (hypodermic needle theory) merupakan teori awal mengenai komunikasi massa yang lahir menjelang Perang Dunia I dan terus digunakan hingga usai Perang Dunia II. Pada saat itu media massa Jerman berhasil meyakinkan publik untuk mendukung penguasa dan mengobarkan Perang Dunia ke-1 dan ke-2. Teori Jarum Hipodermik ini meyakinkan bahwa kegiatan mengirimkan pesan sama halnya dengan tindakan menyuntikkan obat yang bisa langsung masuk ke dalam jiwa penerima pesan. Sebagaimana peluru yang ditembakkan dan langsung masuk ke dalam tubuh (Morissan, 2013: 504).

Dalam teori ini mencoba menjelaskan bagaimana proses berjalannya pesan dari sumber (source) kepada pihak yang menerima pesan atau komunikan (receiver). Secara singkat, media massa dalam teori ini bersifat sangat kuat dalam mempengaruhi penerima pesan.

Hubungan teori dengan penelitian ini, publik menerima atau mengonsumsi informasi yang disampaikan melalui media massa sebagai kebutuhan mereka. Misalnya, informasi mengenai kebijakan dari pemerintah atau norma-norma yang berlaku dalam organisasi pemerintahan demi kesejahteraan bersama.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya, jelas bahwa ini bertentangan dengan penelitian yang bernuansa kuantitatif.

Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit dan dengan memanfaatkan wawancara terbuka, untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dilakukan untuk membatasi studi, sehingga pembatasan tersebut akan mempermudah penelitian dalam pengelanaan data yang kemudian menjadi sebuah kesimpulan. Penelitian ini lebih difokuskan pada pemahaman atas gambaran menyeluruh pada 4 peran Humas dengan indikator :

- A. Penasehat Ahli (*Ekspert Presciber*)
- B. Fasilitator Komunikasi
- C. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah
- D. Teknis Komunikasi

Teknik Pengumpulan Data

- a. Data primer, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui beberapa cara:
 - Observasi adalah pengumpulan data dengan mengamati atau survey lokasi penelitian.
 - Wawancara adalah pengumpulan data menggunakan Tanya jawab langsung kepada pihak yang bersangkutan.
 - Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti tulisan-tulisan pemerintah serta foto-foto hasil penelitian
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian seperti laporan kinerja hasil instansi pemerintah.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Seiring perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sistem informasi juga mengalami kemajuan. Hal ini tidak dapat dipungkiri informasi bisa saja jadikan kebutuhan publik dalam kehidupannya baik dilihat dari berorganisasi maupun masyarakat pada umumnya.

Perkembangan di era ketebukaan informasi publik menuntut agar tenaga pekerja Humas kian profesional bahkan bukan tenaga kerjanya saja melainkan sarana dan prasarana yang digunakan pun harus mengikutinya. Sebagai pekerja yang berhubungan dengan publik, keberadaan pekerja di bidang humas perlu mendapatkan perhatian khusus karena humas selalu menjadi sorotan, terutama dalam produk kerja maupun sumber daya manusianya.

Proses komunikasi yang dilakukan oleh sebuah instansi bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan secara personal tetapi membutuhkan orang-orang yang ahli di bidang ini, tim yang solid agar dapat bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasinya, serta mempunyai rencana kerja yang efektif dan efisien. Keberadaan peran Humas sangat dibutuhkan disetiap instansi, kemajuan dan kemunduran tergantung dari kinerja Humasnya.

Tugas Bagian Pemerintahan dan Humas berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 02 Tahun 2016 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Bagian Pemerintahan dan Humas, mempunyai tugas pokok pemantauan dan evaluasi program kegiatan dan penyelenggaraan pembinaan teknis, administrasi dan sumber daya di bidang pemerintahan dan administrasi kewilayahan yang meliputi

kecamatan dan kelurahan, aparaturnya pemerintahan dan otonomi daerah, fasilitasi kerjasama dengan daerah lain, serta hubungan masyarakat dengan melaksanakan pemberitaan, sebagai juru bicara Walikota dan Pemerintah Kota, mengumpulkan dan menganalisa informasi untuk bahan kebijakan pimpinan, urusan pemerintahan daerah di Bidang Kehumasan.

Secara umum tugas Kepala Bagian Pemerintahan dan Humas; Kepala Bagian Bagian Pemerintahan dan Humas mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan penyelenggaraan Bagian Pemerintahan dan Humas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku demi terwujudnya kebijakan tugas Bagian Pemerintahan dan Humas yang baik.

Subbagian Tata Pemerintahan Dan Otonomi Daerah mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bagian Pemerintahan dan Hubungan Masyarakat dalam menyiapkan bahan mulai proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian, serta pelaporan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan peran Hubungan Masyarakat maka penulis ingin membahasnya sesuai dengan yang dipaparkan pada konsep Humas:

A. Penasehat Ahli (*Expert Presciber*)

Dalam hubungan antara pihak manajemen organisasi dengan praktisi pakar Humas dapat dikatkan sebagai dokter dan pasiennya. Pihak manajemen bertindak pasif, ia hanya menerima masukan atau usulan dalam memecahkan suatu persoalan. Sebagai penasehat ahli seorang praktisi Humas Pemerintah Kota Manado mencari solusi atau jalan keluar dengan memberi nasehat-nasehat kepada manager dalam menghadapi masalah organisasi.

A. Fasilitator Komunikasi (*communication fasilitator*)

Peran yang dijalankan Humas Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Manado sebagai fasilitator komunikasi, yaitu menjadi jembatan dalam membantu pihak manajemen untuk mendengarkan keinginan atau harapan dari publik kepada instansi dan juga sebaliknya dengan memberikan konsumsi informasi yang berbasis IT melalui berbagai media. Singkatnya seluruh informasi harus dicari, diolah, dan didistribusikan oleh sebagian Pemerintahan dan Humas kepada publik. Dengan kondisi ini Bagian Humas dan Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Manado akan menjadi media center tentang potensi sumberdaya yang dimiliki Kota Manado.

B. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Praktisi Humas Pemerintahan Sekretariat Kota Manado memiliki wewenang dan bertanggungjawab untuk menangani krisis yang dihadapi oleh organisasi atau lembaga tersebut dengan menyalurkan aspirasi pada dua atau lebih kepentingan yang berbeda sebagai akibat munculnya pendapat umum yang multi dimensi dari isu-isu yang kontroversial yang berkembang di publik melalui forum komunikasi sosial tertentu seperti dialog interaktif, seminar, lokakarya dan lain-lain. Biasa dalam menghadapi permasalahan krisis, maka akan dibentuk suatu posko yang dikoordinir oleh praktisi Humas.

C. Teknisi Komunikasi (*Communication technician*)

Pada bagian ini praktisi Humas Pemerintah Kota Manado menyediakan layanan teknis komunikasi yaitu secara langsung maupun melalui media berdasarkan level atau tingkatannya masing-masing. Misalkan teknis yang digunakan oleh pimpinan kepada bawahan berbeda dengan tingkat karyawan dengan karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan, teknologi dan informasi yang berkembang pesat, menuntut tenaga kerja di bagian Humas Pemerintah Kota Manado harus profesional serta penggunaan media juga menyesuaikan. Dengan adanya perkembangan tersebut, maka tidak bisa dipungkiri lagi bahwa informasi merupakan kebutuhan yang dapat dikonsumsi bagi kehidupan publik.

Informasi mengenai Pemerintah Kota Manado dapat diperoleh dengan cepat. Pelayanan Informasinya yang diberikan yaitu berbasis IT dan didukung oleh berbagai media (media online, cetak dan elektronik).

Pelayanan informasi publik yang dilakukan melalui berbagai media, belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi, karena faktor kurangnya tenaga kerja di sub bagian Humas dalam koordinasi pengumpulan data untuk di olah menjadi berita atau pesan yang akan disampaikan kepada publik serta penggunaan sarana yang tidak mendukung pelaksanaan tugas aparatur seperti printer foto untuk mendokumentasi kegiatan Pemerintahan.

SARAN

Saran peneliti bagi organisasi:

1. Memperhatikan sarana yang digunakan agar memperlancar jalannya tugas Pemerintahan.
2. Menambah sumber daya manusia di bagian Humas agar efektif dalam bekerja.
3. Tingkatkan efektivitas Humas agar selalu antusias di saat jam kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka

- Anggoro, M. L. 2008. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Effendy, O.U. 1993. *Human Relations Dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Effendy, O.U. (2003) *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Gassing, S. S. dan Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kusumastuti, F. 2004. *Dasar-dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication.
- Moleong, L. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Nova, F. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Rachmadi, F. 1992. *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riyadi. 2002. *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia.
- Ruslan, R. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ruslan,R. 2011. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*.Jakarta:RajaGrafindoPersada
- Subiakto, H. dan Ida, R. 2015. *Komunikasi, Poitik, Media, dan Demokrasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Soekanto, S. 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soekanto, S. 2002. *Sosioiogi Suatu Pengantar*. Jakarta: CV. Rajawali
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: C.V. Alfabeta
- Sutopo, A. H. dan Arief, A. 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group
- Yusup, P. M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sumber lain:
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- UU. RI No. 5 Tahun 2014 Tentang ASN.
www.sulutprov.go.id