

Peran Humas Pemerintah Desa Lambangsari Dalam Menanamkan Niat Baik (Goodwill) Tentang Bantuan Sosial Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi

Shellma Ali¹, Aska Leonardi²

Prodi Ilmu Komunikasi S1, Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Hubungan Masyarakat, Universitas Sahid
Jakarta

Shellmaali20@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya peran Humas Pemerintah Desa Lambangsari dalam menanamkan niat baik (Goodwill) tentang bantuan sosial kepada masyarakat di masa pandemi. Bantuan sosial merupakan program pemerintah yang dilakukan di masa pandemi. Dalam menanamkan niat baik (goodwill) humas dapat berfokus kepada 10 prinsip di antaranya Attitude of helpful service, courtesy, optimism, fairness, sincerity, tact, friendliness, Progresiveness, humanity dan honesty. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode kualitatif dekriptif. Data yang dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang yang memenuhi kriteria. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam menanamkan niat baik (goodwill) tentang bantuan sosial itu dilandaskan pada 10 prinsip niat baik diantaranya dengan melakukan pelayanan dalam memberikan sebuah surat pengajuan dan surat permohonan untuk warga, melakukan komunikasi dalam memberikan arahan kepada warga terkait dalam menyelesaikan masalah kesalahan data dalam penerima bantuan sosial, melakukan perannya dengan bersikap adil dan setara dalam memenuhi hak-hak setiap pihak, membangun kepercayaan kepada warga humas melakukan dengan memberikan informasi yang benar dan sesuai dengan data, mengatur sebuah strategi dalam pemberian bantuan sosial kepada masyarakat sesuai dengan peraturan, harus selektif dalam memenuhi persyaratan untuk warga penerima bantuan sosial, berusaha memberikan pengertian kepada warga terkait persoalan komplain bantuan sosial, melakukan komunikasi sosialisasi bantuan sosial kepada mitra terlebih dahulu yaitu Dusun, Rukun Warga atau Rukun Tangga setempat agar tidak adanya kesalahpahaman, mensosialisasikan bantuan sosial menggunakan bahasa yang baik agar dapat dimengerti oleh masyarakat, dan berupaya mencari solusi dalam mengatasi permasalahan ketidakmerataan bantuan sosial dengan melakukan komunikasi.

Kata Kunci : Humas, Niat Baik (Goodwill), Bantuan Sosial.

PENDAHULUAN

Saat ini, Indonesia berada dalam kondisi dimana tidak terduga sebelumnya sejak kemunculan virus baru pada akhir tahun 2019 lalu. Virus tersebut dikenal dengan Coronavirus Disease 2019 yang disingkat menjadi Covid-19, yang menyebabkan terjadinya gejala sosial yang dialami oleh masyarakat Indonesia. Banyak pedagang terutama skala kecil menengah yang bangkrut, serta banyak pula pekerja yang kehilangan pekerjaan dengan adanya pemutusan hubungan kerja akibat pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar.

Dampak virus tersebut juga dirasakan oleh organisasi pemerintah, dimana akses pelayanan publik dihadapkan dengan suatu tantangan untuk tetap terjaga kualitas layanan publiknya. Pandemi Covid-19 ini membawa pengaruh yang besar dalam berbagai sektor pemerintahan, salah satunya adalah bidang kehumasan.

Adanya pandemi ini, Pemerintah Indonesia menyalurkan program bantuan sosial untuk masyarakat sebagai usaha dalam membantu warga yang terdampak secara ekonomi di masa pandemi. Pemerintah terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat yang terdampak, melalui aparatur perangkat desa sebagai lembaga pemerintahan yang menaungi masyarakat secara langsung sehingga harus mengetahui kondisi masyarakat yang berhak mendapatkan bantuan sosial.

Namun, pembagian bantuan sosial ini dianggap tidak berjalan lancar, di Desa Lambangsari. Masyarakat menilai bantuan sosial yang dibagikan ternyata tidak diberikan secara merata karena warga menengah ke atas masih mendapatkan bantuan sosial, sedangkan warga menengah ke bawah justru tidak mendapatkan bantuan sosial, hal ini membuat warga yang tidak mendapatkan menjadi bertanya-tanya atas pembagian bantuan sosial yang disalurkan oleh aparatur desa. Terdapat carut-marut dalam pemutakhiran data bantuan sosial Desa Lambangsari, menurut warga.

Selain dinilai tidak merata dalam pembagian bantuan sosial, masyarakat Desa Lambangsari juga merasa kurang mendapat informasi oleh aparatur desa mengenai bantuan sosial, tentang bagaimana kriteria masyarakat yang seharusnya mendapatkan bantuan sosial tersebut. Sehingga masyarakat berasumsi apabila aparatur desa menyalurkan bantuan kepada warga secara acak, dan asal pilih. Masyarakat tidak mengetahui bagaimana mekanisme penyaluran bantuan sosial.

Masyarakat Desa Lambangsari pun menilai terdapat kelemahan koordinasi dalam sistem jaringan komunikasi penyaluran bantuan sosial kepada warga, di mana pengecekan penerima bantuan sosial hanya dilakukan oleh Ketua Rukun Warga (RW) saja, tanpa melibatkan warga. Pengecekan ini dilakukan langsung melalui aplikasi penyaluran bantuan sosial bernama “Sapawarga,” di mana warganya sendiri tidak mengetahui tentang adanya aplikasi yang terdapat dalam Panduan Mengenai Bantuan Sosial Provinsi Jawa Barat.

Pada kondisi inilah diperlukan kehadiran humas pemerintah desa. Seorang praktisi humas harus mampu dan siap untuk menghadapi segala tantangan baik yang terlihat maupun tidak kasat mata. Humas dalam instansi pemerintah desa berperan penting sebagai komunikator terkait dalam pembagian bantuan sosial yang disalurkan dari pemerintah pusat ini. Peran humas adalah memberikan pengertian serta penjelasan kepada masyarakat agar tidak terjadi salah paham dengan penyaluran bantuan sosial yang ada, apakah bantuan sosial ini dibagikan secara merata atau tidak kepada masyarakat.

Humas pemerintah adalah fungsi manajemen yang membantu organisasi merumuskan tujuan organisasi serta membantu organisasi beradaptasi dengan tuntutan konstituen dan lingkungan, serta memiliki peran yaitu memberikan pesan-pesan dan informasi yang efektif dapat memotivasi rakyat serta mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap rakyat melalui pesan-pesan yang disampaikan dan berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan, dalam memberikan proses sumbang saran, gagasan dan ide yang kreatif secara cemerlang untuk melaksanakan suatu program.

Humas Pemerintah Desa Lambangsari ini memiliki peran sebagai fasilitator komunikasi dengan menjadi penghubung antara pemerintah desa Lambangsari dengan masyarakatnya, serta menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi percakapan dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasinya tetap terbuka.

Di masa pandemi ini humas harus mampu untuk beradaptasi dengan segala perubahan, agar dapat mengatasi setiap permasalahan yang ada. Tugas seorang humas yaitu menciptakan atau menanamkan niat baik dimana ia harus bisa memberikan informasi terhadap masyarakat karena ia sebagai penghubung antara organisasi dengan publiknya. Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui “Peran Humas Pemerintah Desa Lambangsari Dalam Menanamkan Niat Baik (*Goodwill*) Tentang Bantuan Sosial Kepada Masyarakat di Masa Pandemi”.

KERANGKA TEORI

Hubungan Masyarakat

Keberadaan humas di sebuah instansi pemerintah merupakan suatu keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang sesuatu kegiatan instansi yang ditujukan baik kepada masyarakat dalam atau luar instansi.

Niat Baik (Goodwill)

Niat baik atau goodwill merupakan pilar ketujuh dari strategi komunikasi. Dewasa ini suatu sikap dari hubungan manusiawi, hubungan masyarakat, keramahtamahan dan kesopansantunan menuntut niat baik/goodwill sebagai faktor esensial dalam setiap komunikasi. Sifat-sifat niat baik diantaranya : Attitude of Helpful Service (Sikap Pelayanan Bantuan) yaitu pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan, Courtesy (Kesopansantunan) yaitu sebuah bentuk penghargaan kepada komunikan saat melakukan komunikasi, Optimism (Optimisme) yaitu suatu keyakinan baik tentang segala yang akan terjadi dimasa depan, Prigresiveness (Keprogresifan) yaitu hubungan yang menimbulkan keputusan yang harmoni, Tact (Kebijaksanaan) yaitu prinsip, aturan, dan pedoman di mana sistem komunikasi dibangun, Honesty (Kejujuran) yaitu bentuk untuk membangun kepercayaan orang lain, Sincerity (Ketulusan) yaitu pemberi informasi saat berkomunikasi harus yakin dengan apa yang ingin disampaikannya, Fairness (Kewajaran) yaitu perlakuan yang adil di dalam memenuhi suatu hak, Friendliness (Keramahtamahan) yaitu keramahan yang tulus tanpa dibuat-buat dapat menimbulkan perasaan yang aman bagi seorang penerima, Humanity (Perikemanusiaan) yaitu manusia memiliki potensi-potensi untuk maju (Brennan)

Bantuan Sosial

Kementerian sosial telah mengeluarkan kebijakan berupa program bantuan sosial yang akan diberikan kepada masyarakat miskin dan kepada masyarakat yang berdampak dari pandemi COVID-19. Bantuan sosial merupakan pemberian bantuan yang berbentuk sembako atau uang yang diberikan kepada masyarakat tetapi pemberian ini sifatnya tidak secara terus menerus.

Teori Situational Crisis Communication

Teori komunikasi krisis situasional merupakan teori yang dikembangkan oleh Timothy W. Coombs yang membahas tentang bagaimana seseorang atau suatu organisasi merespon suatu krisis yang dihadapi. Teori tersebut menjelaskan bahwa respon organisasi tergantung pada atribusi masyarakat terhadap tanggung jawab organisasi untuk merespon krisis.

Menurut Wulandari, Teori ini menentukan bagaimana hubungan krisis-reputasi dipengaruhi oleh tanggapan dari *Stakeholder* juga dapat memahami bagaimana masyarakat akan merespon upaya manajemen krisis pada periode pasca krisis. Teori tersebut membahas penggunaan komunikasi untuk memperbaiki citra organisasi yang rusak akibat krisis. Teori ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa Pemerintah Desa Lambangsari cenderung melihat persepsi publik terhadap satu krisis sebelum kemudian mengambil tindakan yang dianggap sesuai.

Menurut teori ini, pada dasarnya publik memiliki paham tertentu terhadap krisis, dan paham ini akan menentukan reputasi organisasi. Atribusi pada dasarnya adalah persepsi publik tentang krisis pandemi. Kata-kata manajemen mempengaruhi bagaimana publik memandang organisasi dan krisis yang terjadi.

Organisasi yang dapat menangani krisis pandemi ini dengan solusi yang baik, atau organisasi yang tidak menangani krisis pandemi ini dengan benar, mendapatkan reputasi yang buruk. Di masa pandemi ini, Pemerintah Desa Lambangsari merespon krisis pandemi dengan memainkan perannya dalam menanamkan niat baik (goodwill) dalam bantuan sosial.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena, peristiwa, dinamika sosial, sikap kepercayaan dan persepsi seseorang ataupun kelompok terhadap sesuatu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai suatu masalah dan gejala yang diteliti. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi yaitu suatu pengamatan yang disertai dengan pencatatan terhadap keadaan ataupun perilaku pada suatu objek sasaran, wawancara dengan melalui proses tanya jawab untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang diteliti, dokumentasi untuk memperoleh data berupa arsup, dokumen, gambar dan buku untuk mendukung proses penelitian. Subjek penelitian yaitu untuk menentukan sumber informasi yang diperlukan dalam penelitian dengan 3 orang informan. Teknik analisis yang digunakan ialah reduksi data yaitu dengan pemilihan data. Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Desa Lambangsari, Tambun Selatan, Bekasi.

HASIL PENELITIAN

Berikut adalah analisis dari hasil penelitian yang didapat dari wawancara dengan informan : dari penelitian ini bahwa peran humas dalam menanamkan niat baik didasarkan pada 10 prinsip yaitu, attitude of helpful service (Sikap Pelayanan Bantuan), optimism (optimisme), fairness (kewajaran), honesty (kejujuran), tact (kebijaksanaan), humanity (kemanusiaan), sincerity (ketulusan), friendliness (keramahtamahan), courtesy (kesopansantunan), progresiveness (keprogresifan) :

Attitude of helpful service (Sikap Pelayanan Bantuan)

Pemerintah Desa dalam memberikan sikap pelayanan bantuan dalam bantuan sosial dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat Lambangsari dengan memberikan sebuah surat pengajuan dari RT atau RW setempat, kemudian diberikannya surat permohonan untuk warga yang sudah disetujui oleh RT atau RW setempat.

Optimism (optimisme)

Pada penerapan prinsip optimism, Pemerintah Desa dalam menyelesaikan persoalan masalah terkait dalam kesalahan data penerima bantuan sosial yang membuat warga bertanya-tanya dan menganggap Pemerintah Desa ini kurang tanggap mengenai data tersebut, dengan berkomunikasi dalam memberikan arahan kepada warga bahwa Pemerintah Desa hanya sebagai penyalur dalam pembagian bantuan sosial yang diberikan oleh penyelenggara pusat.

Fairness (kewajaran)

Pemerintah Desa Lambangsari dalam menerapkan prinsip kewajaran untuk berlaku adil dan setara dalam memenuhi hak-hak setiap pihak sesuai dengan peraturan, mekanisme dalam menentukan warga yang berhak dalam menerima bantuan sosial itu sesuai dengan data yang diberikan oleh penyelenggara pusat, maka dari itu dalam hal ini Pemerintah Desa

kurang dalam memberikan sosialisasi lebih kepada warga sehingga warga sendiri tidak mengetahui bagaimana mekanisme dalam pembagian sosial.

Honesty (kejujuran)

Dalam membangun sebuah kepercayaan kepada warga dengan cara memberikan informasi yang benar sesuai dengan perencanaan, dalam hal ini Pemerintah Desa Lambangsari mempunyai perencanaan yang matang sebagai bentuk bagian dari tanggung jawab untuk memastikan pembagian bantuan sosial kepada warga, dan Pemerintah Desa Lambangsari tentunya berusaha dalam memprioritaskan terlebih dahulu warganya untuk mendapatkan bantuan sosial.

Tact (kebijaksanaan)

Adanya suatu perencanaan itu agar mudah dalam mengatur sebuah strategi, dalam pemberian bantuan sosial ini tentunya berdasarkan dengan kebijakan peraturan-peraturan yang menjadi ketentuan bantuan sosial, dengan adanya kebijakan maka peraturan-peraturan itu dapat berjalan dengan baik, dalam hal ini Pemerintah Desa sudah berperan dalam menyeimbangi kebijakan dengan peraturan-peraturan dalam pembagian bantuan sosial kepada warga sesuai dengan pedoman peraturan.

Humanity (kemanusiaan)

Di masa pandemi ini Pemerintah Desa Lambangsari sudah menyalurkan kurang lebih 7 jenis bantuan sosial yang diberikan kepada warga Lambangsari. Pemberian bantuan sosial harus selektif dan memenuhi persyaratan penerima bantuan, bersifat sementara dan tidak terus menerus, kecuali dalam keadaan tertentu dapat berkelanjutan sesuai dengan tujuan penggunaannya. Pemerintah Desa Lambangsari dalam pembagian bantuan sosial ini sudah menyalurkan 7 jenis bantuan sosial tetapi ketujuh jenis bantuan sosial ini warga kurang mengetahui apa saja jenis-jenis bantuan sosial, karena Pemerintah Desa Lambangsari kurang penuh dalam menginformasikan tentang bantuan sosial tersebut.

Sincerity (ketulusan)

Perannya dalam melayani warga, Pemerintah Desa Lambangsari dalam menanamkan sifat tulus dalam mengatasi persoalan terkait masalah komplain bantuan sosial yang terjadi itu dengan memberikan pengertian kepada warga dengan cara berkomunikasi yang baik dan jika sudah tidak bisa dibicarakan kami turun langsung untuk menanyakan kepada warga maunya seperti apa untuk dapat menyelesaikan persoalan ini.

Friendliness (keramahtamahan)

Dalam menjalankan peran keramahtamahan ini Pemerintah Desa Lambangsari dalam mensosialisasikan bantuan sosial kepada warga dengan menginformasikannya melalui RT atau RW setempat, karena dalam hal ini RT dan RW harus mengetahui terlebih dahulu selanjutnya informasi itu disampaikan melalui media sosial, warga pun mengetahui adanya bantuan sosial itu dari pihak RT atau RW yang menginformasikannya.

Courtesy (kesopansantunan)

Sopan santun dan tata krama merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi yang merupakan bentuk penghargaan kepada komunikan. Kesantunan merupakan bagian penting dari komunikasi. Pemerintah Desa Lambangsari dalam menginformasikan bantuan sosial kepada warga dengan menggunakan bahasa yang tepat dan baik, warga Lambangsari mengatakan bahwa bahasa yang digunakan oleh Pemerintah Desa Lambangsari itu baik tetapi dalam penyampaian informasinya kurang lebih meluas.

Progresiveness (keprogresifan)

Pemerintah Desa Lambangsari dalam mengatasi ketidakmerataan bantuan sosial itu berupaya mencari solusi dengan melakukan komunikasi kepada warga yang mampu untuk dapat memberikan pengertiannya kepada warga yang tidak mampu yang tidak tercatat dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, untuk memberikan pengalihan bantuan sosial yang didapatkannya. Dan juga berupaya dalam mengcover warga untuk mendapatkan pengalihan bantuan sosial yang diberikan oleh stakeholder setempat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulannya sebagai berikut, Peran humas pemerintah desa Lambangsari dalam menanamkan niat baik (goodwill) tentang bantuan sosial kepada masyarakat. Adapun peran humas dalam rangka menanamkan niat baik (goodwill) tentang bantuan sosial berdasarkan pada 10 prinsip yaitu : attitude of helpful service (Sikap Pelayanan Bantuan), optimism (optimisme), fairness (kewajaran), honesty (kejujuran), tact (kebijaksanaan), humanity (kemanusiaan), sincerity (ketulusan), friendliness (keramahtamahan), courtesy (kesopansantunan), progresiveness (keprogresifan). Pada prinsip sikap pelayanan bantuan (Attitude of Helpful Service) yang diberikan oleh humas kepada masyarakat adalah dengan melakukan pelayanan dalam memberikan sebuah surat pengajuan dan surat permohonan untuk warga. Pada prinsip optimisme (optimisme) yang humas lakukan adalah melakukan komunikasi dalam memberikan arahan kepada warga terkait dalam menyelesaikan masalah kesalahan data dalam penerima bantuan sosial. pada prinsip kewajaran (fairness) humas melakukan perannya dengan bersikap adil dan setara dalam memenuhi hak-hak setiap pihak. Dalam menerapkan sikap kejujuran (honesty) untuk membangun kepercayaan kepada warga humas melakukan dengan memberikan informasi yang benar dan sesuai dengan data.

Pada prinsip kebijaksanaan (tact) seorang humas mengatur sebuah strategi dalam pemberian bantuan sosial kepada masyarakat sesuai dengan peraturan-peraturan. Prinsip kemanusiaan (humanity) dalam prinsip ini humas harus selektif dalam memenuhi persyaratan untuk warga penerima bantuan sosial. Dalam menanamkan prinsip ketulusan (sincerity) humas berusaha untuk memberikan pengertian kepada warga terkait persoalan komplain bantuan sosial. prinsip keramahtamahan (friendliness) ini humas melakukan komunikasi sosialisasi bantuan sosial kepada mitra terlebih dahulu yaitu Dusun, RW atau RT setempat agar tidak adanya kesalahpahaman. Prinsip kesopansantunan (courtesy) yang humas lakukan adalah dengan mensosialisasikan bantuan sosial menggunakan bahasa yang baik agar dapat dimengerti oleh masyarakat. Dan prinsip terakhir yang humas lakukan adalah prinsip keprogresifan (progresiveness) yaitu berupaya mencari solusi dalam mengatasi permasalahan ketidakmerataan bantuan sosial dengan melakukan komunikasi.

Peneliti memberikan sarana agar lebih berperan aktif dalam mensosialisasikan langsung bantuan sosial kepada masyarakat, agar tidak terjadinya kesalahpahaman yang masyarakat alami karena kurangnya sosialisasi terkait jenis bantuan apa saja yang disalurkan dan kriteria seperti apa untuk warga yang berhak menerima bantuan sosial. dan hendaknya dapat meminimalisirkan faktor masalah-masalah yang terjadi pada penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat agar tidak lagi terjadinya warga yang komplain dan bertanya-tanya kenapa tidak mendapatkan bantuan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar M. Fikri, dkk. 2021. Public Relations. Yogyakarta : Ikatan Guru Indonesia.
- Albi, Anggito dan Setiawan Johan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi : CV. Jejak.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. Metodologi Penelitian dan Public Relations. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. Handbook Of Public Relations : Pengantar Komprehensif. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Bogdan, dkk. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta : Rineka Cipta.
- Cahyono Arie. 2019. Unggul Berkomunikasi. Jawa Timur : Uwais Inspirasi Indonesia.
- Caropeboka Ratu Mutialela. 2011. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, Scoot M, Allen H. Center & Glen M. Broom. 2011. Effective Public Relations. Jakarta: Kencana
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. Hubungan Masyarakat. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ernika Desy.2016. “Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti Tractors Samarinda” Vol.4 No.2
- Fathoni, Abdurrahmat. 2011. Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta : Rineka Cipta.
- Faules Don F, Wayne Pace. 2010. Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Fullchis, Nurtjahjani dan Shinta Maharani Trivena. 2018. Public Relations Citra & Praktek. Malang : Polinema Press.
- Gora, Radita. 2019. Riset Kualitatif Public Relations. Surabaya : Jakad Publishing.
- Greener, Tony. 2011. Practical PR. Jakarta : PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Hardiansyah. 2015. Komunikasi Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta : Gava Media.
- Haryono, Cosmac Gatot. 2020. Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi. Sukabumi : CV. Jejak.
- Iriantara, Yosol. 2017. Komunikasi Bisnis. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Jefkins Frank. 2004. Public Relations. Jakarta : Erlangga.
- Koentjaraningrat. 2009. Pengantar Ilmu Antropologi. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mamiek. 2015. Metodologi Kualitatif. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Moleong. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Musi Suryani. 2020. Komunikasi dan Public Relations. Jawa Timur : CV. Qiara Media.
- Nazir, Moh. 2013. Metode Penelitian. Bogor : Ghalis Indonesia.

- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. Komunikasi dan Public Relations. Bandung : Pustaka Setia.
- Nurmansyah, Gunsu. 2019. Pengantar Antropologi : Sebuah Ikhtisari Mengenal Antropologi. Bandar Lampung : Anugrah Utama Raharja.
- Nova Firsan. 2011. Crisis Public Relations : Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Panaju, Redi. 2018. Pengantar Studi Ilmu Komunikasi. Jakarta : Kencana.
- Purwaningsih, S. 2020. Pranata Sosial Dalam Kehidupan Masyarakat. Semarang : Alprin.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2013. Psikologi Komunikasi. Bandung : PT. Raja Rosdakarya.
- Rivai, Veithzal. 2011. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- R, Kornawan. 2019. Kreativitas Komunikasi Bagi GPR Di Dalam Komunikasi Krisis. Jawa Timur : Uwais Inspirasi Indonesia.
- Ruslan Rosady. 2014. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Saleh, Amiruddin dan David R. Nugroho, Cahyono Tri Wibowo, Emilia Bassar. 2021. Etika Profesi Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Sari A, Andhita. 2017. Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik . Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Silviani Irene. 2020. Komunikasi Organisasi. Surabaya : PT. Sucofindo Medika Pustaka.
- Sirnamora Prietsaweny Riris T. 2021. Komunikasi Organisasi. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2012. Dasar-dasar Public Relations. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Suprawoto. 2018. Government Public Relation. Jakarta : Prenada Media Group.
- Widoyoko. 2014. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Wulandari, Dina. 2017. Bimbingan Pribadi Berdasarkan Profil Optimisme Peserta Didik. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Zamzam, Firdaus Fakhry. 2018. Aplikasi Metodologi Penelitian. Sleman : Deepublish