

PERAN KEHUMASAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS CETAK BIRU DI UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR

Syamsurijal Basri

Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar
email: rijal@unm.ac.id

Abstract: *This study examines the role of public relation in improving Public Services-based blueprint in Makassar State University. This study aims to investigate the role of public relations in improving public services based on the blueprint of the State University of Makassar. This study employed a descriptive quantitative research method. The data were collected from civil servants, journalists and students. In this study, the author utilized a purposive sampling technique with 60 respondents involved in the survey. The participants consisted of 20 civil servants, 20 journalists, and 20 students. The data analysis technique employed descriptive statistic al analysis using presentations. The results showed the role of public relations in improving public services based on blueprints. The indicators of the capacity of public relations were rated B (Good) with a percentage of 56%. This shows that the public relations were able to manage information, data, documentation and publications. However, it still needs to improve the public relation personnel in accordance with the background of public relations and resource development in order to manage public relations. The indicators of mainstream of public information rated B (good) with a percentage of 72%. This suggests that the availability of access to information on public relations is good and the public can access information according to their needs, indicators for reinforcing institutional public relations, its role assessed as fair with a percentage of 48%. The results showed that the importance of managing public relations in order to create better public services.*

Keywords: *The Role of Public Relations, Public Services, Blueprint*

Terwujudnya optimalisasi peran kehumasan akan berdampak pada pengembangan dan peningkatan reputasi bagi sebuah institusi. Dalam konteks inilah, muatan kebermaknaan antara humas, institusi, dan publik sangat diharapkan. Humas menjadi sebuah materi penting yang acapkali dibahas dalam Rapat Koordinasi Nasional Kehumasan Pendidikan (Perguruan Tinggi Negeri,

Dinas Pendidikan Provinsi dan Kopertis). Hal yang paling mengemuka tentang kehumasan perguruan tinggi adalah peran, fungsi, dan posisi Humas yang menuai banyak pertanyaan. Topik-topik terfaktual yang dibicarakan terkait kehumasan adalah seputar ketiadaan akses informasi, kurangnya apresiasi terhadap pekerjaan Humas, tidak jelasnya posisi Humas dalam struktur organisasi, tidak tersedianya

pedoman kerja sebagai standar prosedur, sampai dengan tidak memadainya anggaran untuk melaksanakan tugasnya. Tak dapat dihindari, arus komunikasi dan informasi yang dinamis dan berkembang sangat cepat pada era globalisasi, semakin menuntut optimalisasi peran kehumasan dengan komunikasi dua arah yang efektif. Humas harus berani menerima saran, masukan, bahkan mengavaluasi setiap berita menjadi positif dengan membangun kesan kepada publik. Sudah lebih dari 35 tahun sejak pembentukan Bakohumas pada 13 Maret 1971 persepsi tentang Humas masih belum tumbuh, masih mengenai tugas-tugas teknis seperti yang selama ini sudah terbentuk pada kesan orang banyak. Humas hanya sebatas protokoler, dokumentasi foto, wartawan, membuat berita, mengkliping koran, dan mengelola buletin. Fungsi dan peran Humas di Indonesia masih sangat kolot, belum berada pada peran setrategis. Padahal salah satu hal yang dapat dilakukan di dalam manajemen kehumasan adalah selain terkait pengarusutamaan informasi publik, juga humas dapat memengaruhi, mengajak, bahkan melahirkan keputusan-keputusan strategis yang berhubungan dengan citra positif institusi. Humas diharapkan dapat melepaskan institusinya dari “image” negatif terhadap kesan publik. Hal ini tentu menjadi dilematis, ketika posisi kehumasan terkadang masih

di pandang sebelah mata, lalu bagaimana humas mampu menjalankan perannya secara baik khususnya yang bersentuhan dengan pelayanan publik. Humas perlu diberikan ruang keleluasaan dan kepercayaan dalam menjalankan perannya, sehingga ketersediaan informasi terhadap pelayanan publik dapat diakses kapan saja.

Grunig dan Hunt mendefinisikan kegiatan humas sebagai kegiatan komunikasi, “the management of communication between an organization and its publik (Baskin, Aronoff dan Lattimore, 1997:5). Marston ((1979) mendefinisikan “publik relations is planned, persuasive communication designed to influence significant publik”. Menurut Harlow, humas merupakan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dari tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerjasama serta pemenuhan kepentingan bersama (Ruslan, 1999:102). Definisi-definisi tersebut menjelaskan bahwa humas merupakan kegiatan komunikasi yang dilakukan sebuah organisasi dengan berbagai publiknya. Domain kegiatan humas adalah komunikasi dalam bentuk komunikasi dua arah. Di satu sisi, organisasi melakukan penyebaran informasi kepada publik. Di sisi lain organisasi juga melakukan

pencarian informasi, mendengarkan apa yang menjadi keinginan publik organisasi.

Definisi lain mengkonsepsikan humas lebih dari sekadar kegiatan komunikasi. Humas adalah sebuah fungsi manajemen yang berkaitan dengan usaha untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan (*mutually beneficial relationship*) antara sebuah organisasi dengan publiknya, seperti yang dinyatakan oleh Cutlip, Center dan Broom (1994:6), "*The management function that establishes and maintains mutually beneficial relationship between an organization and the publics on whom its success or failure depend*". Cutlip dkk melihat humas sebagai fungsi manajemen untuk membangun dan menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut.

Ruslan (2002) mengatakan agar Humas perguruan tinggi dapat melaksanakan fungsi strategis maka harus diupayakan:

1. Menempatkan posisi Humas dekat dengan pimpinan lembaga pendidikan agar humas mengetahui secara jelas dan rinci mengenai pola perencanaan, kebijakan, keputusan yang diambil, visi dan arah tujuan lembaga pendidikan ybs, agar tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian pesan

dan informasi yang bersal dari lembaga pendidikan kepada masyarakat.

2. Humas dalam memberikan informasi mewakili lembaga pendidikan tersebut dapat dipertegas tentang batas-batas wewenang dan tanggungjawab dalam memberikan keterangan (sebagai juru bicara). Dengan demikian humas akan selalu mengetahui informasi secara jelas mengenai pelaksanaan dari keputusan atau kebijaksanaan pimpinan lembaga pendidikan tersebut.
3. Pimpinan atau staf humas selalu diikutsertakan menghadiri setiap rapat atau pertemuan pada tingkat pimpinan agar dapat mengetahui secara langsung dengan tepat tentang "latar belakang" suatu proses perencanaan, kebijaksanaan, arah dan tujuan organisasi yang hendak dicapai, baik dalam jangka pendek maupun panjang.
4. Humas diberi fungsi koordinasi berhubungan secara langsung dan segera dengan pimpinan puncak (Rektor/Direktur) tanpa melalui perantara pejabat/ bagian lain sehingga fungsi kehumasan berlangsung secara optimal, antisipatif dan dapat melaksanakan berbagai macam perencanaan, peranan komunikasi. Atau dengan kewenangan

yang ada mampu mengatasi berbagai masalah yang mungkin akan timbul tanpa diduga sebelumnya.

5. Humas harus bertindak secara proaktif dan dinamis, serta fleksibel sebagai nara sumber atau mengatur saluran komunikasi baik ke dalam maupun ke luar untuk menghindarkan sikap reaktif (pasif) dalam menghadapi berbagai masalah atau tantangan yang bakal dihadapinya.
6. Humas berperan melakukan tindakan mulai dari memonitor, merekam, menganalisis, menelaah hingga mengevaluasi setiap reaksi *feed back*, khususnya dalam upaya penilaian sikap tindak serta mengetahui persepsi masyarakat sebagai suatu akibat yang ditimbulkan dari keputusan yang diambil dan kebijakan telah dijalankan oleh pihak lembaga pendidikan

Humas dapat memberikan sumbangsaran, ide, dan rencana atau program kerja kehumasan untuk memperbaiki atau mempertahankan nama baik, kepercayaan, dan citra organisasi terhadap publiknya., termasuk menjembatani atau menyerasikan antara kebijaksanaan/ keputusan pimpinan lembaga pendidikan dengan kepentingan/ keinginan masyarakat sekaligus memperoleh dilikungan dan partisipasi dari masyarakat.

Aparatur, Keterbukaan Informasi dan Kelembagaan sebagai Basis Cetak Biru menurut (Widjanarko, 2016) adalah ketersediaan cetak biru untuk mengokohkan peran kehumasan suatu kampus dalam mendukung penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi sebagai mandat utama yang diamanahkannya. Setidaknya ada 3 (tiga) hal yang diperlukan, yakni

1. Penguatan kapasitas aparatur kehumasan,
2. Pengarusutamaan Keterbukaan Informasi Publik, serta
3. Penguatan Kelembagaan Kehumasan.

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan public.

a. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima

berbagai layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

b. Asas-asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stopshop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan

yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- j) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan mengungkapkan peran kehumasan terhadap pelayanan publik berbasis cetak biru di Universitas Negeri Makassar. Definisi operasional dalam penelitian ini yaitu Peran kehumasan dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis cetak biru di Universitas Negeri Makassar dapat dilihat dalam hal Kapasitas Aparatur, Pengarusutaman informasi publik, Penguatan Kelembagaan. Sumber data dalam penelitian ini dipilih terdiri dari PNS, wartawan dan mahasiswa dengan pertimbangan responden yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang valid dan objektif dan mengetahui permasalahan secara mendalam tentang apa yang diteliti.

Dalam penelitian ini dilakukan penarikan sampel secara *purposive sampling*. Arikunto (2002:117) menyatakan bahwa *purposive sampling*,

yaitu Sebanyak 60 responden, meliputi tiga kategori publik, yaitu PNS sebanyak 20 orang, wartawan sebanyak 20 orang, dan mahasiswa sebanyak 20 orang. Teknik pengumpulan Data melalui Kuesioner dengan model skala Likert, Wawancara, dan Pengamatan. Instrument berupa kuesioner Peran kehumasan dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis cetak biru dengan indikator Penguatan Kapasitas Aparatur Kehumasan terdiri dalam 9 item, Pengarusutamaan Keterbukaan Informasi Publik terdiri dalam 8 item, Penguatan Kelembagaan Kehumasan terdiri dalam 8 item pernyataan dengan empat alternatif pilihan jawaban yaitu tidak baik (TB) Kurang

Baik (KB) Baik (B) sangat baik (SB) keempat jawaban diberikan bobot dalam bentuk bilangan diskret skor terendah 1 (satu) dan skor tertinggi 4 (empat). Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif menggunakan presentasi. Data disajikan dalam deskriptif kuantitatif sebagaimana adanya kemudian diinterpretasi secukupnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisi data keseluruhan responden tentang peran kehumasan terhadap kualitas pelayanan publik berbasis cetak biru di Universitas Negeri Makassar hasil analisis statistik eskrptif disajikan pada table berikut ini:

DATA	Penguatan Kapasitas	Konversi	Pengarusutamaan	Konversi	Penguatan Kelembagaan	Konversi
Keseluruhan	20	B	23.05	B	15	KB

Persen (%)

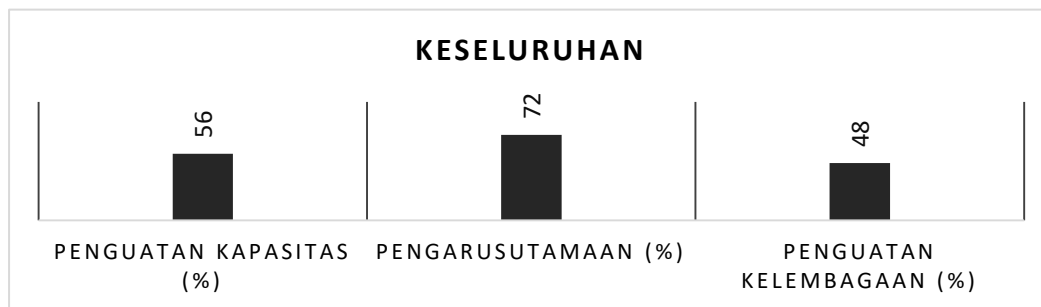
	Penguatan Kapasitas (%)	Pengarusutamaan (%)	Penguatan Kelembagaan (%)
Keseluruhan	56	72	48

Berdasarkan data keseluruhan responden, baik dari kategori PNS, wartawan, dan mahasiswa menunjukkan bahwa peran kehumasan dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis cetak biru di Universitas Negeri Makassar

dinilai B (Baik) dengan persentase 56% terkait penguatan kapasitas kehumasan dan pengarusutamaan informasi publiknya B (Baik) dengan persentase 72%. Sedangkan untuk penguatan kelembagaan kehumasan, perannya dinilai KB (Kurang Baik) dengan

persentase 48%. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya pengorganisasian kehumasan Universitas Negeri Makassar diwujudkan demi menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Jika struktur organisasi kehumasan jelas, aparturnya tentu akan bekerja sesuai dengan tupoksi

masing-masing sehingga kerelevanan latar belakang ilmunya juga otomatis harus menyesuaikan. Selanjutnya dilihat pada diagram berikut ini:



Peran kehumasan dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis cetak biru di Universitas Negeri Makassar tidak berjalan dengan baik. Humas perguruan tinggi seyogianya dapat menciptakan kepercayaan publik sehingga dapat terselenggara komunikasi yang baik dengan berbagai elemen masyarakat. Aktifitas kehumasan memiliki peran yang sangat strategis terhadap keeksistensi suatu perguruan tinggi. Petugas humas haruslah cakap dalam memberikan informasi, mencitrakan institusi secara positif, memelihara nama baik institusi sehingga hubungan yang harmonis dan kualitas pelayanan publik mampu terselenggara dengan baik.

Humas merupakan jembatan bagi sebuah hubungan yang baik antara stakeholder, seperti pegawai negeri sipil,

mahasiswa, wartawan/ media, dan masyarakat luas pada umumnya. Dapat dikatakan bahwa humas perguruan tinggi merupakan corong dari sebuah institusi. Humas harus mampu memberikan image positif dan menyuarakan informasi yang menjadi kebutuhan publik. Oleh karena itu, keterbukaan informasi sangatlah dibutuhkan sehingga rekrutmen aparatur Humas yang berkompeten di bidang kehumasan sangat perlu dilakukan secara selektif. Aparatur humas haruslah sesuai dengan keahlian yang memang dibutuhkan karena akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja mereka.

Aparatur, keterbukaan Informasi, dan kelembagaan sebagai Basis Cetak Biru menurut (Widjanarko, 2016) adalah ketersediaan cetak biru untuk mengokohkan peran kehumasan suatu

kampus dalam mendukung penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi sebagai mandat utama yang diamanahkannya. Setidaknya ada 3 (tiga) hal yang diperlukan, yakni

1. Penguatan kapasitas aparatur kehumasan,
2. Pengarusutamaan Keterbukaan Informasi Publik, serta
3. Penguatan Kelembagaan Kehumasan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum peran kehumasan berbasis cetak biru di Universitas Negeri Makassar belum berperan secara optimal, hal ini sesuai dengan data keseluruhan. Pada indikator ketiga, yaitu penguatan kelembagaan hasilnya Kurang Baik (KB) dengan persentase 48 % yang berarti bahwa indikator ini belum berperan baik yang berdampak pada kualitas pelayanan publik pada kehumasan Universitas Negeri Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya pengorganisasian kehumasan demi menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Sedangkan indikator penguatan kapasitas aparatur kehumasan dan pengarusutamaan informasi publik sudah berperan baik, hal ini dibuktikan dari data keseluruhan yang menunjukkan bahwa kedua indikator ini Baik (B) dengan persentase penguatan kapasitas aparatur Kehumasan 56 % dan pengarusutamaan

informasi publik 72 %. Penguatan kapasitas aparatur kehumasan dinilai baik. Jumlah aparatur kehumasan yang mengelola informasi, data, dokumentasi, dan publikasi sudah memadai. Aparatur yang mengelola berita-berita di website kendati pun bukan dari latar belakang publik relation namun aparturnya sudah mampu mengelola berita dengan baik. Namun demikian masih perlu ada pembenahan apartur dimana ada ketidaksesuaian dengan latar belakang kelimuan aparturnya dengan tugas dan fungsinya pada Kehumasan. Pengembangan aparatur masih diperlukan untuk mengikuti pelatihan yang mendukung di bidang yang digelutinya sehingga tugas yang dikerjakan benar-benar sesuai dengan standar kualitasnya. Hal yang paling menonjol adalah indikator kedua, yaitu pengarusutamaan keterbukaan informasi publik yang mencapai 72%, ini menandakan bahwa ketersediaan akses informasi pada humas Universitas Negeri Makassar sudah baik dan publik bisa mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhannya.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa, peran kehumasan dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis cetak biru dengan indikator penguatan kapasitas

kehumasan dinilai B (Baik) dengan persentase 56% Hal ini menunjukkan aparatur kehumasan dapat mengelola informasi, data, dokumentasi, dan publikasi, Namun demikian masih perlu ada pembenahan aparatur yang sesuai dengan latar belakang kehumasan dan pengembangan sumberdaya mengelola kehumasan masih diperlukan. Peran kehumasan dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis cetak biru dengan indikator pengarusutamaan informasi publiknya dinilai B (Baik) dengan persentase 72% Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan akses informasi pada humas sudah baik dan publik bisa mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Peran kehumasan dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis cetak biru dengan indikator penguatan kelembagaan kehumasan, perannya dinilai KB (Kurang Baik) dengan persentase 48%. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya pengorganisasian kehumasan diwujudkan demi menciptakan pelayanan publik yang lebih baik

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Basikin, O., & Aronof, C. 1997. *Publik Relations:The Profession and the Practice*. Edisi Keempat, Madison,WI: Brown & Benchmark.
- Cutlip, S.M.,Center,A.H. & Broom, G.M. 1994. *Effective Publik Relations*. Edisi keenam. New Jersey: Prentice Hall.
- Grunig, J.E. 1992. *Excellence in Publik Relations and Communication Management*. New Jersey, Lawrence Erlbaum Associate, Inc.
- I Gusti Ngurah Putra. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Penerbit UAJ.
- efkins, Frank. 1996. *Publik Relations (terjemahan)*. Jakarta: penerbit Erlangga.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Publik Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosady Ruslan.2002. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widjanarko, Wisnu. 2016. *Opini Menuju Cetak Biru Kehumasan Perguruan Tinggi*. Google.
- Wikipedia. Pelayanan Publik. http://en.wikipedia.org/wiki/publik_service.
- Zulkarnain Nasution. 2006. *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. Malang: UMM Press.