

SKRIPSI

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN
KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM TIRTA AGUNG KABUPATEN OKI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar sarjana S-1 Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Oleh :

NECI IKA SAPUTRI

07031181419041

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA AGUNG
KABUPATEN OKI**

SKRIPSI

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 2 November 2018**

Ketua :

**1. Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001**

Andy Alfatih
.....

Anggota:

**1. R.A.Wulantari, S.I.Kom, M.Si
NIP.198703172015042002**

R.A. Wulantari
.....

**2. Nurly Meilinda, S.I.Kom, M.I.Kom.
NIP. 199005142015042001**

Nurly Meilinda
.....

**3. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si.
NIP. 199208222018031001**

Oemar Madri Bafadhal
.....

Mengetahui,

Dekan FISIP

**Prof. Dr. Klagus M. Sobri, M.Si
NIP. 19631061990031001**

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NECI IKA SAPUTRI
NIM : 07031181419041
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
Konsentrasi : HUBUNGAN MASYARAKAT
Judul Skripsi : PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM TIRTA AGUNG KABUPATEN OKI
Alamat : Desa Belanti Kecamatan Sirah Pulau Padang Kabupaten
Ogan Komering Ilir
No. Hp : 089688813673

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis di atas merupakan karya sendiri, disusun dari hasil penelitian berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku. Apabila kelak terbukti bahwa skripsi saya sudah di atas merupakan jiplakan karya orang lain (Plagiarisme), saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Pernyataan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Indralaya, Juni 2018
Yang buat pernyataan



NECI IKA SAPUTRI
NIM. 07031181419041

Motto dan Persembahan

- ❖ **Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (Qs Al-Baqarah:286)**
- ❖ **Hidup ini singkat, perjuangkan yang pantas di perjuangkan dan lakukan yang terbaik untuk menjadi lebih baik.**

Skripsi Ini Aku Persembahkan Untuk:

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Ibuku (Sri Esteti), Ayahku (Jumadi), Adikku (Perdiansyah)**
- ❖ **Dosen FISIP UNSRI Program Studi Ilmu Komunikasi. Terima Kasih atas semua bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama masa pendidikanku**
- ❖ **Dosen Pembimbing skripsi ku**
- ❖ **Sahabat-sahabatku**
- ❖ **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agung Kabupaten OKI. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S-1) pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya yang selalu membantu perjuangan beliau dalam menegakkan Islam di muka bumi ini. Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.Scc. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Ki Agus Sobri Muhammad Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Faisal Nomaini S.Sos., M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
4. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA, Selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dan telah banyak memberikan pengarahan, saran dan nasihat dan pandangan yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir penyusunan.
5. Ibu R.A. Wulantari, S.I.Kom, M.Si, Selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktu dan telah banyak memberikan pengarahan, saran, nasihat dan pandangan yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir penyusunan.
6. Ibu Dr. Retna Mahriani, M.Si selaku laku pembimbing akademik (PA) yang telah membimbingku selama di bangku kuliah.

7. Seluruh Dosen FISIP UNSRI yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan di kampus FISIP UNSRI atas ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang peneliti dapatkan di bangku kuliah.
8. Seluruh staff dan karyawan FISIP UNSRI yang telah banyak memberikan bantuan terutama dalam urusan administrasi.
9. Kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi dan cintai, Bapak Jumadi dan Ibu Sri esteti
10. Pimpinan PDAM Tirta Agung Bapak Bana Rianto dan Staf Humas PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI Bapak M.Amin dan Toni putra
11. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya terkhusus angkatan 2014.
12. Sahabatku yang sangat aku sayangi Griya Squad teman satu rumah (Syabrina Cahya Depita, Nia Sondi Pratiwi, Indri Ningtyas, Eka Meilina, Levia Mardina, dan Mariska Agustina).
13. Sahabatku yang aku sayangi Cemong Production (Amanda, Bina, Maulinda, Dwita, Desi,Devi, Kiki)
14. Sahabatku yang sangat aku sayangi Tania yang telah membantu proses skripsi dan sahabat dari SMA (Devi, Tia, Okta, Ririn)

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, Hal ini di karenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan menulis. Oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca, terima kasih

Indralaya,



Neci ika saputri

NIM. 07031181419041

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRCT.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv

BAB I (PENDAHULUAN)

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7

BAB II (TINJAUAN PUSTAKA)

2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Peran Humas	8
2.3 Beberapa Teori Peran Humas	14
2.4 Teori Peran Humas Dalam Penelitian ini.....	15
2.5 Kerangka Teori	16
2.6 Kerangka Pemikiran.....	17
2.7 Alur Pikir	20
2.8 Hipotesis Deskriptif	20

2.9 Peneliti Terdahulu.....	21
-----------------------------	----

BAB III (METODE PENELITIAN)

3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Definisi Konsep	25
3.3 Fokus Penelitian.....	27
3.4 Unit Analisis	29
3.5 Informan.....	29
3.6 Data dan Sumber Data	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.8 Teknik Keabsahan Data	32
3.9 Teknik Analisis Data.....	33

BAB IV (GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN)

4.1 Sejarah PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	35
4.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	37
4.3 Bidang Usaha PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	38
4.5 Tujuan dan Fungsi PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI.....	38
4.6 Struktur Organisasi PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	39
4.7 Tugas Pokok dan Fungsi PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	41
4.7 Makna Logo PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	47

BAB V (HASIL DAN PEMBAHASAN)

5.1 Dimensi Penasehat Ahli	48
5.1.1 Pengalaman.....	49
5.1.2 Menyelesaikan Masalah.....	53
5.2 Dimensi Fasilitator Komunikasi	56
5.2.1 Komunikator	56
5.2.2 Menyediakan Alat Informasi	60
5.3 Dimensi Fasilitator Proses Pemecahan Masalah.....	62
5.3.1 Menganalisis Masalah.....	62
5.3.2 Membuat Agenda Rapat	66
5.4 Dimensi Teknisi Komunikasi	68

5.4.1 Keahlian Jurnalistik	68
5.4.2 Publikasi.....	72

BAB VI (PENUTUP)

6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel

1.1 Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI Pada Tahun 2014-2017	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
3.1 Fokus Penelitian Parameter Peran Humas	27
5.1 Pengalaman Humas PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	49
5.2 Menyelesaikan Masalah Keluhan Pelanggan di PDAM Tirta Agung	54
5.3 Peran Humas PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI Sebagai Komunikator.....	57
5.4 Alat informasi yang digunakan Humas PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI....	60
5.5 Menganalisis masalah pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	63
5.6 Membuat Agenda Rapat PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	66
5.7 Keahlian Jurnalistik PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI.....	69
5.8 Publikasi Yang Dilakukan Humas PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	72

DAFTAR BAGAN

No Bagan

4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	40
--	----

DAFTAR GAMBAR

No Gambar

4.1 Logo PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	47
5.1Pelatihan yang diikuti oleh humas PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI	51
5.2 Air PDAM Tirta Agung berwarna kekuningan.....	64
5.3 Kegiatan konferensi pers.....	71
5.4 Publikasi melalui media sosial.....	73

DAFTAR SINGKATAN

BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
HUMAS	: Hubungan Masyarakat
SOP	: Standard Operating Procedure
SDM	: Sumber Daya Manusia
OKI	: Ogan Komering Ilir
PDAM	: Perusahaan Daerah Air Minum
PERDA	: Peraturan Daerah
IPA	: Instalasi Pengelolaan Air
IKK	: Instalasi Kota Kecamatan
UU	: Undang-Undang

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Agung tahun 2014-2017.	5
--	---

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya instansi pada saat ini, mengakibatkan besarnya persaingan antar sesama instansi. Baik yang dikelola pemerintah maupun swasta. Setiap instansi berupaya untuk memperbaiki diri guna menghadapi persaingan dengan instansi lain, baik itu perusahaan industri barang maupun perusahaan jasa. Perusahaan dalam bidang pelayanan kepada masyarakat atau sektor jasa saling bersaing yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*Customer*) dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam suatu instansi baik itu instansi swasta maupun instansi pemerintah.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menentukan kesetiaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan. Upaya pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berkaitan dengan pengembangan komunikasi yang efektif dua arah dan membina hubungan dengan pelanggan. Untuk mengembangkan budaya pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan atau instansi maka di butuhkan peranan Humas.

Menurut J.C.Seidel, dalam (*Handbook of Public Relation* 2014: 9) Humas adalah proses kontinu dari usaha - usaha manajemen untuk memperoleh itikad baik dan pengertian dari pelanggan, pegawai dan publik yang lebih luas dalam mengadakan analisis, sedangkan keluar memberikan pernyataan – pernyataan. Humas adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat

memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu/organisasi. Keberadaan humas ini memiliki peran yang sangat penting bagi kelangsungan jalannya suatu instansi. W. Emerson Reck dalam (*Handbook of Public Relations*, 2014:9). Humas sebagai perantara atau jembatan antara sebuah instansi dengan masyarakat. Salah satu peran Humas adalah dapat berkomunikasi dengan baik dan bisa mewujudkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, usaha untuk memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan memberikan apa yang diinginkan oleh pelanggan tersebut.

Humas berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada karyawan yang bekerja dalam perusahaan dengan cara memberikan motivasi kerja, partisipasi, etos kerja, tanggung jawab sehingga produktivitas akan meningkat sesuai dengan tujuan perusahaan. Untuk meningkatkan kepercayaan pada pelanggan (pelanggan eksternal) maka peran humas adalah memberikan pelayanan yang terbaik, menciptakan hubungan yang harmonis, menimbulkan pengertian bersama dan mencegah timbulnya kesalah pahaman yang disebabkan kurangnya komunikasi antar berbagai pihak tersebut. Salah satu perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan dan pelanggan adalah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agung.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agung yang terletak di Kabupaten Ogan Komering Ilir merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan air bersih dan sehat untuk masyarakat Ogan Komering Ilir. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agung merupakan perusahaan yang dimiliki pemerintah daerah sebagai suatu alat kelengkapan otonomi daerah. Dalam rangka pelaksanaan tugas pelayanan yaitu mencukupi kebutuhan air minum masyarakat

di Ogan Komering Ilir, PDAM Tirta Agung mempunyai visi dan misi “ke depan lebih baik” yaitu ingin meningkatkan pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan supaya lebih baik dari tahun ke tahun. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Agung kepada pelanggan adalah air bersih dan sehat reparasi pipa pelanggan yang bocor, menerima pengaduan pelanggan melalui layanan pengaduan dengan menghubungi nomor telepon yang tersedia, dan pelayanan pembayaran tarif rekening air yang dapat dilakukan di loket Kantor PDAM Tirta Agung, dan melalui Kantor Pos. Dengan banyaknya pelanggan, PDAM Tirta Agung dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Ada dua alasan utama mengapa penulis ingin melakukan penelitian ini dan juga terkait atas pemilihan judul. Kedua alasan tersebut sebagai berikut:

1.1.1. Turunnya Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Agung dari Tahun 2014 – 2017.

PDAM Tirta Agung merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan air bersih dan sehat untuk masyarakat. Perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan biasanya akan mendapatkan keluhan dari pelanggan mengenai ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan. Menangani keluhan pelanggan merupakan salah satu tugas seorang humas. Apabila seorang humas menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik maka pelanggan akan merasa puas dan otomatis pengeluhan terhadap pelayanan akan berkurang. Adapun keluhan pelanggan di PDAM Tirta Agung mengalami penurunan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Keluhan pelanggan PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI pada tahun 2014 -
2017

Keluhan Pelanggan	2014	2015	2016	2017
Keluhan pipa bocor	43	28	30	12
Keluhan air tidak mengalir	42	39	44	48
Keluhan air keruh	29	35	24	25
Jumlah	114	102	98	85

Sumber : Satuan divisi Humas (data keluhan pelanggan dari tahun 2014 - 2017)

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah keluhan pelanggan di PDAM Tirta Agung menurun dari tahun 2014 – 2017. Pada tahun 2014 keluhan pelanggan berjumlah 114, tahun 2015 berjumlah 102, tahun 2016 berjumlah 98, dan tahun 2017 berjumlah 85 keluhan pelanggan. Januari 2014 sampai Januari 2017. Keluhan yang biasa di keluhan oleh pelanggan adalah air tidak mengalir, pipa bocor dan air keruh. Dari tahun ke tahun jumlah pelanggan yang mengeluh menurun. Hal itu tidak terlepas oleh adanya seorang humas yang melakukan banyak cara dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Humas PDAM Tirta Agung Kabupaten OKI cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan. Contohnya ketika ada pelanggan mengeluh mengenai pipa bocor, pihak Humas PDAM langsung menanganinya dengan mengirim tim untuk

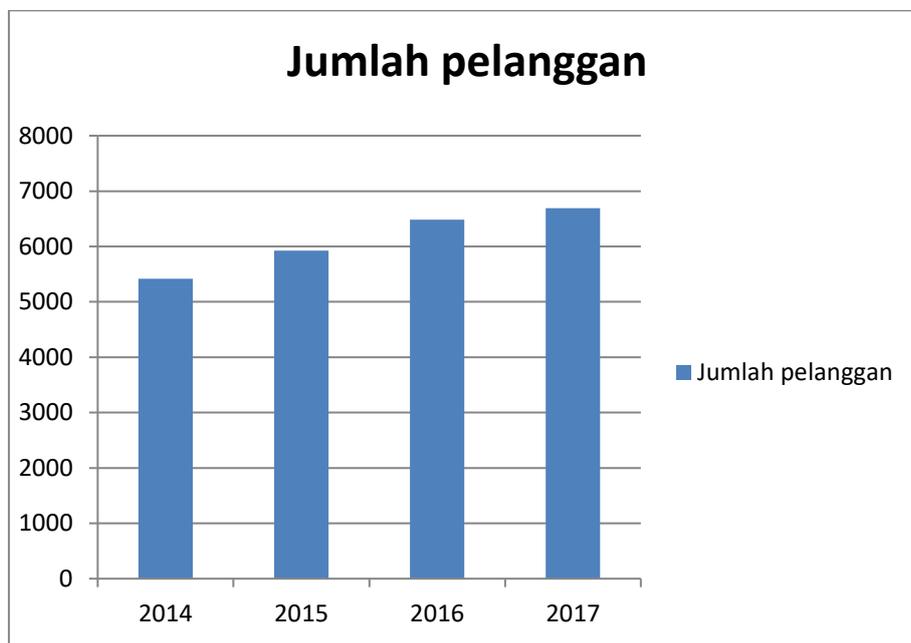
menangani pipa bocor. Penyelesaian perbaikan pipa bocor tidak terlalu lama hanya 1-2 hari.

1.1.2 Meningkatnya jumlah pelanggan

Sebagai perusahaan yang berkaitan dengan bidang pelayanan. PDAM Tirta Agung harus dapat menjalin hubungan dengan baik dengan pelanggan. Dimana jumlah pelanggan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan dan keuntungan perusahaan. Jumlah pelanggan di PDAM Tirta Agung mengalami peningkatan dari tahun 2014 - 2017 dapat dilihat dari garafik 1.2.

Grafik 1.2

Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Agung Tahun 2014-2017



Sumber : Satuan divisi Humas (data jumlah pelanggan dari tahun 2014 -2017)

Berdasarkan grafik 1.2 jumlah pelanggan dari tahun 2014 sampai 2017 mengalami peningkatan. Pada tahun 2014 memiliki jumlah pelanggan sebanyak

5.416, tahun 2015 jumlah pelanggan berjumlah 5.924, tahun 2016 jumlah pelanggan mencapai 6.483, dan pada tahun 2017 jumlah pelanggan meningkat menjadi 6.689. Meningkatnya jumlah pelanggan menunjukkan kinerja perusahaan yang baik dimana dari tahun ke tahun pelanggan PDAM Tirta Agung mengalami peningkatan namun keluhan pelanggan menurun. Meningkatnya jumlah pelanggan dan menurunnya keluhan pelanggan, apakah ini disebabkan oleh pelayanan yg baik atau peran humas yang berperan dalam memberikan pelayanan. Dari sinila peneliti ingin meneliti apakah peran humas dalam memeberikan pelayanan kepada pelanggan sudah berjalan dengan baik atau sebaliknya.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agung Kabupaten OKI ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Agung Kabupaten OKI.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara akademis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Humas.

2. Secara Praktis

- a. Menambah informasi tentang peranan humas yang harus dimiliki oleh seorang humas.
- b. Bagi peneliti di harapkan dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya di bidang kehumasan.
- c. Bagi Universitas Sriwijaya
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan bahan masukan dalam pembuatan karya ilmiah yang sejenis dan sebagai tambahan koleksi perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Anggoro, M Linggar. 2005. “*Teori dan Profesi Kehumasan*”. Jakarta : Bumi Aksara.
- Abriyani, Puspaningsih, 2004. “Faktor-faktor yang berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Manajer Perusahaan Manufaktur”, *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, Jakarta
- Bungin , Burhan.2011.*Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Kencana Prenada Media Group
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada
- Criticos, C. 1996. Media selection. Plomp, T., & Ely, D. P. (Eds.): *International Encyclopedia of Educational Technology, 2nd edition*. New York: Elsevier Science, Inc
- Effendy, Onong Uchjana.1986. *Hubungan Masyarakat*. Bandung : PT Remaja Karya CV.
- Effendi, Muh. Arief. 2009. *The Power Of Corporate Governance: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jefkins, Frank dan Daniel Yadin. 1996. *Public Relations*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga
- Kriyanto, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muhibbin Syah, 1995, *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Rachmat, Jalaluddin. 2000. “*Metode Penelitian Komunikasi*”. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Rosady Ruslan. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Rusady, Ruslan. 2004. “*Public Relation*”, Edisi Revisi ke-2, PT. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

- Ruslan, Rosady. 2007. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Romli, Asep Syamsul M. 2013. Jurnalistik Online : Panduan Praktis Mengelola Media Online. Bandung : Nuansa Cendikia.
- Rambe, Samsir dkk., (1994). Etika Komunikasi 1.. Bandung : Angkasa.
- Ruslan, Rosady. 2005. Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi, Konsep & Aplikasinya. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: FE UI.
- Schnaars, Steven P. (1991). Marketing Strategy : A customer Driven Approach. 2nd ed. New York: The Free Press.

Jurnal :

- Zan Ika Rakhmawati, 2009 Peran Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan. RS. PKU Muhammadiyah Surakarta (Deskripsi Mengenai Peranan, Fungsi, Dan Tugas Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan RS. PKU Muhammadiyah Surakarta) [file:///C:/Users/Asus/Downloads/ZAN%20IKA%20\(1\)](file:///C:/Users/Asus/Downloads/ZAN%20IKA%20(1))
- Endang Windarti, 2013. Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. http://repository.uin-suska.ac.id/7928/1/2013_201394KOM.pdf
- Adi Nugroho Rahutomo, 2013. Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN (PERSERO) Rayon Di Samarinda Ilir <http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp>
- Yuliawati dan Enjang Pera Irawan, 2016. Peran Cyber Public Relations Humas Polri Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara Online (Studi Desriptif Tentang Penerapan Peran Cyber Public Relations dalam mengelola website humas.polri.go.id Sebagai Implementasi Undang- Undang Keterbukaan Informasi Publik) <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesia/article/download/308/304>