

STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KOTA CILEGON DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI PELAYANAN PENGADUAN MARI SINERGI

Fitri Susiswani Isbandi, Fitria Santi, Korry El Yana, Sopian, Yopy Perdana Kusuma , Eko Purwanto
Universitas Muhammadiyah Tangerang,
email: fit.fikomumt@gmail.com, fitria78santi@gmail.com, korry.elyana@yahoo.com,
sopianmhd@gmail.com, yopyperdanakusuma@gmail.com, ekopurwanto24434@gmail.com

Abstrak

Communication strategy is planning in providing messages through a combination of various communication elements such as frequency, formality, content and communication channels so that the message conveyed is easily received and understood and can change attitudes or behavior in accordance with the purpose of communication. According to Effendy (2011) A communication strategy is an effective plan in pushing messages so that the communicant can easily understand and accept what has been conveyed so that it can change a person's attitude or behavior. Researchers analyzed the communication strategy implemented by the Cilegon city social service in building community empowerment through layanan terpadu mari sinergi. Layanan terpadu mari sinergi is a service from the Cilegon city social service since 2019. This service has 24-hour access to the community. These services can be accessed through social media or come directly to the office. The Social Service makes these services so that they can be close and easy to communicate with the community. Layanan terpadu mari sinergi, serving people who need medical assistance, displaced people who have no identity and people with disabilities, as well as social problems that interfere with community and social life. With layanan terpadu mari sinergi, social services hope to be able to communicate directly and closely with the community. The program collaborates with Cilegon city government agencies, police services, population registration services, employment services, hospitals and shelter homes. This study used descriptive qualitative method. The research data is in the form of information in the field, namely the Cilegon City Social Service neglecting interview discussions and observations. The title of this research comes from a field worker who focuses on integrated complaint terpadu mari sinergi. The results of this study indicate that the Cilegon city social service carried out a communication strategy to implement an integrated service program for the community in accordance with communication science. Among them is the Government to conduct communication persuasion in the service program. Government social services also use communication media as a tool to provide information, socialize programs and overcome problems that occur in society. Continuous two-way communication between social services and residents is expected to be able to create conditions for a healthy and safe social life.

Keywords: *Communication strategy, Layanan terpadu mari sinergi, social services*

Abstrak

Strategi komunikasi adalah perencanaan dalam penyampaian pesan melalui kombinasi berbagai unsur komunikasi seperti frekuensi, formalitas, isi dan saluran komunikasi sehingga pesan yang disampaikan mudah diterima dan dipahami serta dapat mengubah sikap atau perilaku sesuai dengan tujuan komunikasi. Menurut Effendy (2011) Strategi komunikasi adalah perencanaan yang efektif dalam penyampaian pesan sehingga mudah dipahami oleh komunikan dan bisa menerima apa yang telah disampaikan sehingga bisa mengubah sikap atau perilaku seseorang. Peneliti menganalisis strategi komunikasi yang di terapkan oleh dinas sosial kota cilegon dalam membangun pemberdayaan masyarakat melalui layanan terpadu mari sinergi. Layanan terpadu mari sinergi merupakan pelayanan Dinas sosial kota cilegon sejak 2019. layanan tersebut memiliki akses 24 jam kepada masyarakat. Layanan tersebut bisa diakses melalui media sosial atau datang langsung ke kantor. Dinas sosial membuat layanan tersebut agar

bisa dekat dan mudah berkomunikasi dengan masyarakat. Layanan terpadu mari sinergi, melayani masyarakat yang membutuhkan pertolongan medis, masyarakat terlantar yang tidak memiliki identitas dan penyandang disabilitas, serta permasalahan- permasalahan sosial yang mengganggu kehidupan bermasyarakat dan bersosial. Dengan adanya layanan terpadu mari sinergi, dinas sosial berharap bisa berkomunikasi langsung dan dekat dengan masyarakat. Program tersebut bekerja sama dengan dinas pemerintah kota cilegon, dinas kepolisian, dinas catatan kependudukan, dinas ketenagakerjaan, Rumah sakit dan rumah singgah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data penelitian berupa informasi di lapangan yaitu Dinas sosial kota cilegon melalui diskusi wawancara dan observasi. Judul penelitian ini bersumber dari pekerja lapangan yang berfokus dalam bidang layanan pengaduan terpadu mari sinergi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, dinas sosial kota cilegon melakukan strategi komunikasi untuk menerapkan program layanan terpadu kepada masyarakat sesuai dengan ilmu komunikasi. Diantaranya adalah Pemerintah melakukan persuasi komunikasi dalam program layanan tersebut. Pemerintah dinas sosial juga menggunakan media komunikasi sebagai alat untuk memberi informasi, mensosialisasikan program dan mengatasi sebuah permasalahan yang terjadi di masyarakat. Komunikasi dua arah yg saling berkesinambung antara dinsos dan warga diharapkan mampu menciptakan kondisi kehidupan sosial yang sehat dan aman.

Kata kunci: Strategi komunikasi, layanan terpadu mari sinergi, dinas sosial

1. Pendahuluan.

Dinas Sosial memiliki peran penting dalam upaya pemberdayaan masyarakat, terutama di kota-kota besar. (Rakhman et al. 2019) Dinas Sosial harus memiliki strategi yang tepat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program-program pemberdayaan ekonomi. (Anwar et al. 2020) yang menunjukkan bahwa program-program pemberdayaan sosial yang dikelola oleh Dinas Sosial dapat membantu masyarakat untuk keluar dari kemiskinan dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Selain itu, Dinas Sosial juga harus memiliki strategi komunikasi yang efektif untuk mencapai sasaran pemberdayaan masyarakat. (Pratama et al. (2021)

Penyandang disabilitas bagian tak terpisahkan dari masyarakat Indonesia. Mereka terbukti mampu berkontribusi nyata dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satunya adalah ikut menjalankan roda ekonomi terutama pada sektor informal. Akan tetapi, pandemi COVID-19 telah menjadikan penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok masyarakat yang paling terdampak. Mereka mengalami berbagai kesukaran dalam masa pandemi hingga terpaksa harus kehilangan pekerjaan utamanya. Sementara itu, pemerintah sejauh ini belum menaruh perhatian serius berkenaan dengan penyandang disabilitas di masa pandemi. Padahal dalam kondisi darurat seperti pandemi, penyandang disabilitas memiliki hak untuk mendapatkan berbagai perlindungan, pelayanan kesehatan, pelayanan sosial hingga pendampingan yang baik dari negara, atau dalam konteks ini pemerintah.

Di kota Cilegon masih terdapat kesenjangan antara program keluarga sejahtera dengan program khusus penyandang disabilitas dan tuna social. Upaya pemerintah dalam mengatasi masalah tersebut hanya berfokus pada masalah kemiskinan dan anak kesehatan. Kepala dinas sosial kota cilegon yaitu Ahmad Jubaidi M.Si mengatakan fungsi dan tugas dinas sosial menurut peraturan daerah No 3 tahun 2016 yaitu tugas kepala dinas membantu walikota dalam bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat. Program yang telah terealisasi oleh dinas sosial kota Cilegon yaitu program pemberdayaan sosial, bantuan sembako untuk 20.000 warga bersumber dari APBN kota dan provinsi demi kebutuhan pangan, dan program keluarga harapan (PKH) sebanyak 14.300 – 17.000 warga. Program ini hanya untuk masyarakat miskin.

Data tersebut diambil dari unggahan video pada akun resmi Dinas sosial kota cilegon. Belum adanya keselarasan antara program kesejahteraan masyarakat miskin dengan program khusus

kesejahteraan bagi penyandang disabilitas dan tuna sosial. Pemerintah melakukan terobosan sebagai wadah layanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah kota cilegon. Layanan tersebut diharapkan mampu menampung masalah serta pengaduan masyarakat kepada dinas sosial kota cilegon. Dengan adanya LADU MANIS (layanan terpadu mari sinergi) akan tercipta komunikasi yang saling timbal balik antara pemerintah kota cilegon dan masyarakat.

Program LADU MANIS (layanan terpadu mari sinergi) diharapkan mampu bersinergi antara stakeholder dan masyarakat untuk evaluasi lebih mendalam serta program kerja yang akan di realisasikan. Layanan terpadu mari sinergi tak akan terlepas dari Keberadaan Public Relations (Hubungan masyarakat). Public Relations sangat berperan penting dalam proses komunikasi. Public Relations merupakan sebuah seni berkomunikasi dengan publik untuk membangun relasi yang baik, menghindari kesalahpahaman, dan sekaligus membangun citra baik suatu perusahaan atau lembaga.(Mardiana et al., 2018)

Model komunikasi simetris dua arah menurut Ruslan (2010:105) yang menggambarkan bahwa suatu komunikasi propaganda (kampanye) melalui dua arah timbal balik yang berimbang. Model ini mampu memecahkan atau menghindari terjadinya suatu konflik dengan memperbaiki pemahaman publik secara strategis agar dapat diterima, dan dianggap lebih etis dalam penyampaian pesan- pesan (informasi) melalui teknik komunikasi membujuk (persuasive communication) untuk membangun saling pengertian, dukungan dan menguntungkan bagi kedua pihak (Mardiana et al., 2018)

Perlu diketahui bahwa arah sasaran komunikasi berorientasi pada efek yang positif atau efektivitas, untuk itu dalam mencapai efektifitas komunikasi diperlukan atau pendekatan atau strategi operasional tertentu. Seperti yang dikemukakan oleh Anwar Arifin (1994 : 10) bahwa strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan, jadi merumuskan suatu strategi komunikasi berarti memperhitungkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi dan yang akan dihadapi dimasa depan, guna mencapai efektivitas. Dengan strategi komunikasi ini berarti dapat ditempuh dengan beberapa cara dengan menggunakan komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan diri khalayak dengan mudah dan cepat.(Wiranata, 2018).

Proses komunikasi dapat diartikan sebagai “transfer informasi” atau pesan (message) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima sebagai komunikan. Dalam proses komunikasi tersebut bertujuan untuk mencapai saling pengertian (mutual understanding) antara kedua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Dalam proses komunikasi, komunikator mengirimkan pesan/informasi kepada komunikan sebagai sasaran komunikasi.(Mardiana et al., 2018)

2. Kajian Teori

Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, maka peneliti akan melakukan pengamatan dari berbagai literatur sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Sehingga peneliti dapat membandingkan dan membedakan dengan penelitian-penelitian tersebut.

- 1) Skripsi berjudul “Evaluasi penanganan anak jalanan dikota Cilegon” yang disusun oleh Yayang Muchamad Widiyatmoko NIM.6661072880. Evaluasi Penangan Anak Jalanan Dikota Cilegon. Program studi ilmu administrasi negara, fakultas ilmu social dan ilmu politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Anak jalanan merupakan salah satu masalah social yang perlu segera ditangani. Dinas Sosial Kota Cilegon merupakan instansi pemerintah yang berkewajiban menyelesaikan permasalahan sosisal termasuk anak jalanan. Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kualitatif. Metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode evaluasi data menggunakan model evaluasi William N Dunn. Kesimpulan dari penenelitian yang didapat mengenai evaluasi penelitian ini adalah bahwa penanganan anak jalanan di Kota Cilegon belum berjalan dengan baik. Saran dari peneliti adalah program pelatihan yang diberikan kepada anak jalanan dilakukan secara berkala, berkelanjutan dan diberikan sesuai dengan kebutuhan anak jalanan. Di harapkan hal tersebut dapat mengurangi jumlah anak jalanan di Kota Cilegon.

- 2) Skripsi ini berjudul Strategi Komunikasi Dinas Sosial Cilegon Dalam Mensosialisasikan Program Kerja Pemerintah Terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Di Cilegon. Disusun oleh Septa Susanti Lubis NIM. 66622102968. Skripsi ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui strategi komunikasi mengenai khalayak yang digunakan oleh Dinas Sosial Cilegon dalam menyosialisasikan Program Kerja Pemerintah bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Cilegon (2) Untuk mengetahui strategi komunikasi menyusun pesan yang digunakan Dinas Sosial Cilegon dalam menyosialisasikan Program Kerja Pemerintah bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Cilegon (3) Untuk mengetahui strategi komunikasi menetapkan metode yang digunakan Dinas Sosial Cilegon dalam Mensosialisasikan Program Kerja Pemerintah bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Cilegon. (4) Untuk mengetahui strategi komunikasi seleksi dan penggunaan media yang digunakan Dinas Sosial Cielgon dalam mensosialisasikan Program Kerja Pemerintah bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Cilegon. (5) Untuk mnegetahui faktor pendukung dan penghambat Dinas Sosial Cilegon dalam mensosialisasikan program pelatihan dan keterampilan. Tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif, data-data penelitian diperoleh melalui penelitian lapangan dengan melalui tiga cara yakni : observasi, wawancara, mendalam oleh beberapa informan kunci yang menjadi sumber informasi. Data yang diperoleh dan dianalisa secara deskriptif-kualitatif sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dicapai. Data sekunder diperoleh dari buku-buku penunjang penelitian serta bahan-bahan lain yang sesuai dengan kajian penelitian. Hasil penelitian yang diperoleh : (1) untuk mensukseskan program atau sosialisasi tersebut dibutuhkan beberapa strategi, salah satu strategi komunikasi menjadi jembatan anantara Dinas Sosial Kota Cilegon dengan anak jalanan yang ada di kecamatan Cilegon.
- 3) Skripsi berjudul “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Makassar dalam Menyosialisasikan Program Keluarga Harapan terhadap Rumah Tangga Sangat Miskin Di Kec. Tamalate”. Asti Respita. E311 07 004. (Dibimbing oleh Jeanny Maria fatimah dan Muh. Iqbal Sultan). Skripsi ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Dinas Sosial Makassar dalam menyosialisasikan Program Keluarga Harapan di Kec. Tamalate, (2) untuk menegathui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi Dinas Sosial Makassar dalam menyosialisasikan program keluarga harapan bagi rumah tangga sangat miskin. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 bulan yaitu bulan Mei-Juni 2011 yang dilaksanakan di Dinas Sosial. Tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif, data-data penelitian diperoleh melalui penelitian lapangan dengan melalui tiga cara yakni : observasi, wawancara, mendalam oleh beberapa informan kunci yang menajdi sumber informasi. Data yang diperoleh dan dianalisa secara deskriptif- kualitatif sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dicapai. Data sekunder diperoleh dari buku-buku penunjang penelitian serta bahan- bahan lain yang sesuai dengan kajian penelitian. Hasil penelitian yang diperoleh : (1) Dinas Sosial Makassar telah melakukan beberapa langkah terutama dalam penyusunan pesan abik melalui media cetak maupun elektronik dari dialog ataupun pertemuan-pertemuan. (2) Dalam sosialisasi tersebut, yang menjadi faktor pendukung adalah adanya dukungan dari pemerintah pusat adan para tokoh masyarakat dan yang menjadi faktor penghambat disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang program keluarga harapan.

4. Metode Penelitian.

Pendekatan penelitian ini melalui pendekatan deskriptif, dimana dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan menggambarkan mengenai strategi komunikasi Dinas Sosial upaya pemberdayaan masyarkat di Kota Cilegon studi kasus (layanan pengaduan Mari sinergi)

Menurut Danial dan Nanan (2009: 60), pendekatan kualitatif berdasarkan fenomenologis menurut pendekatan yang holistik, artinya menyeluruh, mendudukan suatu kajian dalam suatu kontruksi ganda. Melihat suatu objek dalam suatu konteks natural atau alamiah apa adanya bukan parsial.

Metode penelitian yang penulis gunakan ialah studi kasus, menurut Surachman (1982: 143)

mengungkapkan bahwa studi kasus adalah pendekatan yang memusatkan pada suatu kasus intensif dan rinci. Sedangkan menurut Fathoni (2006: 990) studi kasus merupakan penelitian terhadap suatu kejadian atau peristiwa. Menurut Licoln dan Guba (Mulyana, 2010; 201-202) studi kasus mempunyai beberapa keistimewaan, antara lain :

- 1) Studi kasus merupakan sarana utama untuk menyajikan pandangan subjek yang diteliti
- 2) Studi kasus merupakan sarana efektif untuk menunjukkan hubungan antara peneliti dan responden
- 3) Studi kasus terbuka bagi penilaian atas konteks yang turut berperan atas fenomena

Penelitian dengan jenis studi kasus bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang menunjukkan pentingnya atau detail suatu data yang diteliti

3. Diskusi.

Berdasarkan hasil wawancara dan informasi yang diberikan mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Cilegon terkait Program Ladu Manis, terlihat bahwa strategi tersebut mencakup sejumlah prinsip dan elemen yang sesuai dengan teori strategi komunikasi. Salah satu prinsip penting dalam strategi komunikasi adalah menyediakan informasi yang tepat, akurat, dan relevan kepada berbagai pihak yang terlibat atau berkepentingan. Dalam hal ini, Dinas Sosial Kota Cilegon melalui penggunaan media digital seperti website, media sosial, dan materi cetak seperti pamflet, berusaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan jelas tentang Program Ladu Manis, tujuannya, dan manfaatnya.

Selain itu, strategi komunikasi yang dilakukan juga mencakup aspek keterlibatan dan partisipasi. Dengan melibatkan berbagai kelompok sasaran, seperti masyarakat umum, instansi terkait, dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan, Dinas Sosial Kota Cilegon mengimplementasikan prinsip partisipatif dalam strategi komunikasinya. Ini sesuai dengan teori komunikasi yang menekankan pentingnya membangun keterlibatan aktif dari audiens agar mereka merasa memiliki peran dalam program atau inisiatif yang sedang berlangsung.

Selanjutnya, dalam hal pemanfaatan media sosial dan platform digital, Dinas Sosial Kota Cilegon juga mempraktikkan prinsip interaktivitas. Penggunaan media sosial memungkinkan interaksi dua arah antara dinas dan masyarakat, di mana masyarakat dapat berpartisipasi dengan memberikan tanggapan, bertanya, atau berbagi pengalaman mereka. Ini sejalan dengan teori komunikasi yang menekankan bahwa komunikasi yang efektif melibatkan proses interaksi yang dinamis antara pengirim dan penerima pesan.

Selain itu, strategi komunikasi yang mencakup berbagai saluran komunikasi seperti surat, media sosial, dan materi cetak juga menggambarkan pendekatan komunikasi terpadu. Dengan menggunakan berbagai saluran ini secara simultan, Dinas Sosial Kota Cilegon menciptakan pesan yang kohesif dan konsisten yang dapat mencapai berbagai jenis audiens dengan cara yang paling efektif. Ini sesuai dengan teori komunikasi yang menyarankan bahwa pendekatan terpadu dalam komunikasi dapat meningkatkan pemahaman dan dampak pesan.

Dalam inti strategi komunikasinya, Dinas Sosial Kota Cilegon juga menunjukkan upaya untuk membangun pemahaman yang mendalam tentang Program Ladu Manis. Hal ini sesuai dengan prinsip komunikasi yang berfokus pada pengiriman pesan yang lebih kompleks dan mendalam untuk mencapai pemahaman yang lebih baik di kalangan audiens. Melalui penjelasan mendetail dan informasi yang disediakan, mereka berusaha untuk memastikan bahwa audiens memiliki pemahaman yang komprehensif tentang tujuan dan manfaat program.

Dengan demikian, strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Cilegon dalam mengimplementasikan Program Ladu Manis mencerminkan prinsip-prinsip penting dalam teori strategi komunikasi, seperti penyediaan informasi yang akurat, partisipasi aktif, interaktivitas, pendekatan terpadu, dan upaya membangun pemahaman yang mendalam di kalangan audiens. Ini menggambarkan pendekatan komunikasi yang matang dan berfokus pada tujuan untuk mencapai efektivitas dan dampak yang lebih besar dalam upaya mereka untuk mengatasi masalah ketelantaran dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. Kesimpulan.

Berdasarkan data yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil wawancara menggambarkan bahwa Dinas Sosial Kota Cilegon telah mengadopsi strategi komunikasi yang terpadu, melibatkan berbagai saluran seperti media sosial, website, dan materi cetak. Pendekatan interaktif yang diterapkan, khususnya melalui media sosial, memungkinkan interaksi dua arah dengan masyarakat. Hal ini membantu dalam menyampaikan informasi secara efektif dan membangun keterlibatan yang lebih aktif dari berbagai kelompok sasaran.
- 2) Program Ladu Manis Dinas Sosial Kota Cilegon menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kekurangan dana, serta perubahan regulasi. Kendala ini dapat mempengaruhi pelaksanaan program secara menyeluruh. Kesadaran masyarakat, koordinasi antarinstansi, dan pemahaman yang terbatas mengenai program juga menjadi faktor penghambat yang perlu diatasi.
- 3) Strategi komunikasi yang dilakukan telah memfokuskan pada upaya membangun pemahaman yang mendalam mengenai program dan mengaktifkan partisipasi masyarakat. Pemanfaatan berbagai saluran komunikasi sekaligus juga mencerminkan prinsip sinergi dalam mengatasi tantangan. Dengan demikian, Dinas Sosial Kota Cilegon menunjukkan upaya untuk mencapai hasil yang berdampak melalui kolaborasi dan pemahaman yang kuat.

6. Referensi.

- Baturangka, T., Kaawoan, J. ., & Singkoh, F. (2019). Peran Dinas Sosial Kota Manado Dalam Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–9.
- Luthfia, A. R. (2020). Urgensi Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Di Masa Pandemi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 94–100. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2897>
- Maftuhin, A. (2016). Mengikat Makna Diskriminasi: Penyandang Cacat, Difabel, dan Penyandang Disabilitas. *Inklusi*, 3(2), 139–162. <https://doi.org/10.14421/ijds.030201>
- Mardiana, W., Hamim, H., & Widiyanto, K. (2018). Strategi Komunikasi Public Relations Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur Untuk Meningkatkan Citra Di Mata Publik. *Representamen*, 3(02), 1–6. <https://doi.org/10.30996/.v3i02.1415>
- Wiranata, T. S. (2018). Strategi komunikasi dinas sosial kota cilegon dalam menanggulangi anak jalanan di cilegon. *Ilmu Komunikasi*.
- Rosady Ruslan (2006). Manajemen publik relations & media komunikasi. Jakarta :Rajawali Pers
- Rosady Ruslan (2006). Metode Penelitian publik relations dan komunikasi Jakarta: Rajawali Pers
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2007). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nina Rahmayanty (2013), Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta: PT Graha Ilmu,
- Haryatmoko (2011), Etika Publik, Jakarta, PTGramedia Pustaka Utama,
- Sulila, Ismet. (2015). Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah. Yogyakarta: cv Budi Utama
- Hardiyansyah, Hardi (2015) Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Cetakan I,- (-). Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4
- Effendy, Onong Uchjana.(2006). Hubungan Masyarakat.Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhammad, Arni. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Indogrosir, B. (2020). *Komunikasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Mitra Pada Masa Transisi PSBB*.
The Source Jurnal Ilmu KOMunikasi, 2(2), 40–55.

Aplikasi, K. (2015). *Komunikasi dan Pelayanan Publik*. In *Jurnal IPDN*.

JURNAL DINAMIKA | 6

SSSS



Copyright (c) 2020 *Nyimak: Jurnal Komunikasi*
Karya ini dilisensikan di bawah aCreative Commons Attribution-ShareAlike 4.0