

STRATEGI HUMAS & PROTOKOL PEMERINTAHAN KABUPATEN JOMBANG

(Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Humas & Protokol Pemerintahan Kabupaten Jombang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Program Bulaga “Bupati Melayani Warga”)

Eli Puspitasari¹, Fatihatul Lailiyah,S.Sos.,M.Med.Kom.², M.I.A.H. Lailin, M.I.Kom.³

Ilmu Komunikasi Fisip-Universitas Islam Majapahit

Email :Elipita99@gmail.com

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah strategi humas dan protokol Pemerintah Kabupaten Jombang dalam meningkatkan pelayanan publik melalui program Bulaga (Bupati melayani warga). Peningkatan pelayanan publik ini mengalami perubahan selama program Bulaga dilaksanakan pada tahun 2019 yang dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah Ikm (Indeks Kepuasan Masyarakat). Ikm pada tahun 2017 itu masih dibawah angka 80%, artinya itu kurang baik dibawah angka 80%. Tetapi dengan adanya program bulaga ini ditahun 2019 kita bisa meningkatkan 83,16% naik 1,03 point dibandingkan tahun 2018. Tahun 2017 masih dibawah angka 80%, tahun 2018 ± 81%, dan tahun 2019 naik 83,16%. Dibuktikan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) bahwa respons masyarakat baik dan percaya bahwa benar – benar serius dalam pelayanan. Penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Melalui strategi humas pemerintah, dan teori sistem dan fungsi *boundary spanning*.Peneliti mengumpulkan data dengan wawancara mendalam kepada pegawai humas dan protokol Pemerintah Kabupaten Jombang, serta data – data sekunder yang relevan. Humas dan protokol Pemkab Jombang menjadikan program Bulaga sebagai meningkatkan pelayanan publik, dimana program itu dikemas sedemikian rupa dengan strategi perencanaan melalui pengenalan situasi, tujuan, pemilihan khalayak atau sasaran, pemilihan media sebagai penyebaran informasi, anggaran yang dikeluarkan untuk melaksanakan program, dan evaluasi dari program bulaga dan pelayanan publik untuk lebih efektif sehingga masalah – masalah pelayanan publik yang ada di Pemkab Jombang bisa teratasi.

Kata kunci : Strategi Humas, Humas Pemerintah, Bulaga

ABSTRACT

The focus of this research is the public relations strategy and protocol of the Government of Jombang Regency in improving public services through the Bulaga program (the Regent serves citizens). This increase in public services has changed during the Bulaga program in 2019 as evidenced by an increase in the number of Ikm (Community Satisfaction Index). Ikm in 2017 is still below 80%, which means it is not good below 80%. But with this bulaga program in 2019 we can increase 83.16% up 1.03 points compared to 2018. In 2017 it is still below 80%, 2018 ± 81%, and in 2019 it is up 83.16%. It is proven through the Community Satisfaction Index (IKM) that the community response is good and believes that it is really serious about service.

The public relations and protocols of the Jombang Regency Government make the Bulaga program improve public services, where the program is packaged in such a way as a planning strategy through an introduction to the situation, objectives, selection of audiences or targets, media selection as information dissemination, budget spent to implement the program, and evaluation of the program bulaga and public services to be more effective so that the problems of public services in Jombang Regency can be overcome.

Literature review used in this research is public relations strategy, government public relations, media relations, and system theory and boundary spanning functions. This research is a case study with a qualitative descriptive approach. Researchers collected data through in-depth interviews with public relations officials and Jombang District Government protocols, as well as relevant secondary data.

Keywords: Public Relations Strategy, Government Public Relations, Bulaga.

PENDAHULUAN

Definisi Humas menurut Dr. Rex Harlow adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik; mendukung

manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan efektif; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi sehat dan etis sebagai sarana utama.¹

¹ Rosady Ruslan, SH, MM. *Manajemen public relations & media komunikasi*. (Jakarta: Rajawali Pers 2012). Hlm 16

Peran humas tersebut dapat menjadi “mata” dan “telinga” serta “tangan kanan” top manajemen dalam organisasi atau lembaga. Kegiatan humas sebagai mediator yang menjembatani kepentingan organisasi atau perusahaan dengan publik yang terkait dengan kegiatan humas itu sendiri. Berbagai kegiatan humas senantiasa menciptakan, menjaga dan meningkatkan citra yang positif. Ketergantungan antara individu dengan perusahaan, dan pemerintah dengan organisasi sosial menciptakan kebutuhan akan filsafat dan fungsi baru dalam manajemen. Fungsi itulah disebut sebagai hubungan masyarakat.

Humas pemerintahan lebih menekankan pada *public service* demi meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Melalui humas, pemerintah dapat menyampaikan informasi, menyampaikan kebijakan, dan tindakan – tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas dan kewajiban – kewajiban ke pemerintahannya.

Keberadaan media adalah sebuah kepercayaan bagi humas pemerintah dalam mengkomunikasikan dan menyampaikan informasi. Media merupakan saluran penyampaian informasi dari sumber informasi kepada

khalayak yaitu warga Negara. Daya persuasi atau pengaruh suatu pesan melalui media sangat tergantung pada media yang dipilih untuk menyampaikan pesan.

Setiap lembaga pemerintahan diharapkan mempunyai suatu hubungan yang baik dan harmonis dengan masyarakat agar mewujudkan fungsi dan peran lembaga pemerintah tersebut. Setiap daerah memiliki kebijakan masing – masing sesuai dengan program yang disusun kepala daerah, termasuk salah satu kabupaten Jombang. Pada periode ini, Kabupaten Jombang dipimpin oleh pasangan Bupati dan Wakil Bupati yang terpilih 2018 – 2023 yaitu pasangan Hj. Munjidah Wahab dan Sumrambah yang dilantik pada tanggal 24 September 2018. Pasangan ini memiliki program pemerintah yang bernama Bulaga (Bupati Melayani Warga).

Program Bulaga merupakan pelayanan publik pertama yang ada di kabupaten Jombang, program pelayanan di desa dalam satu hari yang memudahkan masyarakat untuk mempercepat pengurusan yang salah satunya perpanjangan Sim, Ktp, Pajak, dll. Program ini disebut dengan program menjemput bola, maksudnya adalah

masyarakat tidak perlu datang ke kabupaten untuk mengurus pelayanan publik tetapi pelayanan tersebut yang datang ke masyarakat. Selain itu, pemerintah kabupaten melalui program *talk show* “warung pojok kebun rojo” yaitu pelayanan publik sebagai wadah penyampaian aspirasi masyarakat bersama Bupati yang tayang satu bulan sekali.

Program ini termasuk dalam visi misi Kabupaten Jombang dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inovatif dan kolaboratif dengan memberikan pelayanan publik, model pelayanan yang efektif dan efisien. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang birokrasi, meningkatkan pelayanan masyarakat melaksanakan sosialisasi program pemerintahan kabupaten Jombang kepada masyarakat yang menjadikan penghubung aspirasi rakyat.

Pelayanan prima berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga adalah untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut juga membuat masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik. Program pelayanan ini dilaksanakan

pada tanggal 3 Oktober 2019 di Kecamatan Ploso, Kudu, dan Ngusikan. Program yang kedua dilaksanakan pada tanggal 22 November 2019 di kecamatan Diwek, Ngoro, dan Gudo. Ketiga dilaksanakan pada tanggal 19 Februari 2020 di kecamatan Perak dan Bandar Kedungmulyo.

Menyakinkan publik terhadap sebuah kebijakan sangat sulit apabila proses sosialisasi baru dilakukan setelah kebijakan tersebut diluncurkan. Humas harus menyiapkan proses tersebut jauh sebelum kebijakan dikeluarkan karena proses menyakinkan hampir identik dengan proses edukasi yang juga membutuhkan pemikiran jangka panjang. Kredibilitas menjadi pertimbangan bagi publik untuk melihat siapa yang menyampaikan dan jenis informasi yang akan disampaikan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Humas dan Protokol Pemerintahan Kabupaten Jombang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Program Bulaga (Bupati Melayani Warga)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Sistem dan Fungsi Boundary Spaning

Teori sistem memfokuskan perhatian untuk memahami bagaimana kualitas fungsi yang dijalankan setiap sistem dalam suatu relasi dinamis dengan sistem – sistem lainnya. Teori sistem menjelaskan esensi dasar kehidupan, yaitu pentingnya menjalin hubungan sosial. Menjaln sosial yang baik merupakan hasil (output) dari suatu interaksi sosial, dalam hal yaitu interaksi antara organisasi dan publiknya.

Humas pada dasarnya adalah fungsi komunikasi dari manajemen agar organisasi mengadaptasi, mengubah, atau menjaga lingkungannya agar tetap selaras dengan tujuan dan dapat mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan teori sistem terdapat dua sistem komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah proses pertukaran pesan di lingkup organisasi, sedangkan komunikasi eksternal terjadi antara organisasi dengan publik eksternal. Sistem teori sebagai pondasi bahwa proses humas

merupakan aktivitas yang lebih dari sekedar persuasi.

Menurut Grunig & Hunt (1984:6) dalam definisi *public relations* sebagai “*management of communication between an organization and its publics*” didasarkan pendekatan teori sistem atas *public relations*. Grunig & Hunt lebih fokus pada aktivitas *public relations* yang membantu manajemen dalam mengelola komunikasi untuk mendukung interaksi antara organisasi dengan publiknya²

Proses humas mesti mendorong organisasi untuk terbuka, membuka komunikasi dua arah dan mementingkan terciptanya pemahaman bersama (*mutual understanding*), dan tersedianya mengubah sikap dan perilaku dalam proses adaptasi dengan lingkungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Melalui penelitian kualitatif dihasilkan deskripsi

² Rachmat Kriyanto, Ph. D. *Teori – teori public relations perspektif barat & lokal aplikasi penelitian dan praktik*. (Jakarta, Kencana 2014).. Hal 81

mengenai kata – kata lisan tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang – orang yang diteliti. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Pendekatan kualitatif dipilih untuk mengetahui bagaimana strategi Humas dan Protokol Kabupaten Jombang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Program Bulaga (Bupati Melayani Warga), sehingga peneliti perlu memahami dan mengetahui lebih dahulu berbagai proses yang terjadi dalam aktivitas humas dan protokol Kabupaten Jombang.

Sesuai dengan tujuan dari penelitian kualitatif, yaitu untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dan perspektif partisipan, maka dalam penelitian ini peneliti menyadari bahwa pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial pada Humas dan Protokol Kabupaten Jombang

yang menjadi fokus penelitian ini, kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan – kenyataan tersebut.

HASIL dan PEMBAHASAN

Strategi humas pemerintah kabupaten jombang melalui teori sitem dan boundary spanning

Program Bulaga jika dilihat dari teori humas pada sistem dan fungsi *boundary spanning* merupakan program yang termasuk visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati. Visi yang mewujudkan Jombang yang berkarakter dan berdaya saing. Misinya yang mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih dan profesional, mewujudkan masyarakat yang berkualitas, religius, dan berbudaya, meningkatkan daya saing perekonomian daerah berbasis kerakyatan, potensi unggulan lokal industri. Program Bulaga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik, berbagai upaya humas dan protokol Pemkab Jombang dilakukan untuk membuat masyarakat sadar akan pentingnya mengurus

administrasi sebagai warga negara namun kurang efektif dan efisien,

Melihat kondisi tersebut, digagaslah sebuah terobosan Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga), sebuah langkah mengalirkan pelayanan publik menggunakan metode “Jemput Bola” dimana Bupati dan Wakil Bupati turun langsung kemasyarakat. Bulaga dilaksanakan setiap 2 bulan sekali selama 1 hari penuh pada salah satu desa dengan cakupan 2 kecamatan dimana pejabat pemerintah daerah berkantor di lokasi Bulaga. Terdapat 27 instansi pemberi layanan dengan 75 jenis pelayanan bagi masyarakat.

Dari pembahasan diatas, maka hasil yang diperole dari strategi humas dan protokol Pemkab Jombang dalam meningkatkan pelayanan publik melalui program Bulaga adalah sebagai berikut :

Meningkatnya pelayanan publik melalui program Bulaga ditandai dengan meningkatnya Ikm (indeks kepuasan masyarakat) pada tahun 2019 kita bisa meningkatkan 83,16% naik 1,03 point dibandingkan tahun 2018.

Tahun 2017 masih dibawah angka 80%, tahun 2018 ± 81%, dan tahun 2019 naik 83,16%. Meningkatnya pelayan publik melalui Program Bulaga karena adanya hubungan baik antara humas dan protokol Pemkab Jombang terhadap publik atau masyarakatnya.

Aktivitas instansi mengakibatkan konsekuensi (dampak) bagi publiknya. Sebaliknya, tindakan publik sebagai respons terhadap terhadap aktivitas organisasi juga menimbulkan konsekuensi tertentu bagi organisasi. Konsekuensi ini disebut sebagai “*reciprocal consequences*”, yaitu munculnya masalah yang muncul, organisasi menumbuhkan subsistem humas yang dapat menjalin komunikasi antara organisasi dan publik. Untuk mengatasi masalah yang muncul organisasi membutuhkan subsistem humas yang dapat menjalin komunikasi antara organisasi dan publik melalui sistem komunikasi internal yaitu visi, misi dan tujuan, produksi, manajemen, pemasaran dan sistem sosial budaya politik.

a) Visi dan misi

Visi Sekretariat
Daerah Kabupaten Jombang
“Mewujudkan tata kelola
pemerintah yang bersih dan
profesional.”

Misi Sekretariat
Daerah Kabupaten Jombang

1. Mewujudkan masyarakat yang berkualitas, religius dan berbudaya.
2. Meningkatkan daya saung perekonomian daerah berbasis kerakyatan, potensi unggulan lokal industri

b) Produksi

Untuk mewujudkan visi dan misi Pemkab Jombang dan melihat kondisi geografis Kabupaten Jombang dengan rata-rata jarak ke pusat kota 15 Km, panjangnya rantai birokrasi dalam kepengurusan berkas administrasi, ditambah dengan kabupaten Jombang belum memiliki mall pelayanan publik yang stasioner, menjadi

penyebab masyarakat kurang proaktif dalam mengurus berbagai berkas administrasi yang perlu dimiliki seorang warga negara. Berbagai upaya dan sosialisasi telah dilakukan pemerintah kabupaten Jombang untuk membuat masyarakat sadar akan pentingnya hal tersebut, namun dirasa masih kurang efektif.

Melihat kondisi tersebut, digagaslah sebuah terobosan Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga), sebuah langkah mengalirkan pelayanan publik menggunakan metode “Jemput Bola” dimana Bupati dan Wakil Bupati turun langsung kemasyarakat. Bulaga dilaksanakan setiap 2 bulan sekali selama 1 hari penuh pada salah satu desa dengan cakupan 2 kecamatan dimana pejabat pemerintah daerah berkantor di lokasi Bulaga. Terdapat 27 instansi pemberi layanan

dengan 75 jenis pelayanan bagi masyarakat.

c) Manajemen

Tahapan fungsi manajemen, tahap pertama adalah menetapkan tujuan (objektif) yang akan diraih, posisi tertentu atau dimensi yang ingin dicapai dengan perencanaan (*statement of organization destination*) yang telah diperhitungkan dengan baik oleh pihak – pihak yang terlibat dalam manajemen suatu organisasi yang bersangkutan. Kemudian strategi “apa dan bagaimana” yang digunakan dalam perencanaan untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau lembaga, dan program kerja (*action plan*) yang merupakan suatu strategi yang “dijabarkan” dalam langkah – langkah yang telah dijadwalkan (rencana semula). Terakhir yang paling menentukan adalah unsur *budget* yang sudah dipersiapkan yang merupakan

“dana dan daya” yang berfungsi sebagai pendukung khusus untuk terlaksananya strategi program kerja manajemen humas.

d) Pemasaran

Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh humas dan protokol Pemkab Jombang untuk mempromosikan program Bulaga melalui media. Media merupakan sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi ke publik atau masyarakat. Humas pemerintah membutuhkan media dan media juga membutuhkan humas. Kolaborasi keduanya dalam praktik sehari – hari di seluruh dunia tidak terbantahkan lagi.

Media Relations menurut Yosali Iriantara merupakan bagian dari *public relations* eksternal yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana

komunikasi antara organisasi dan publik untuk mencapai tujuan organisasi

e) Sistem Sosial – Budaya – Politik

Setiap instansi pemerintah tentu mempunyai keinginan untuk berhasil mencapai tujuan. Keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada lembaga itu saja tetapi perlu adanya pengertian, penerimaan, dan keikutsertaan publiknya. Yang dimaksud publik adalah internal dan eksternal.

Keberadaan humas dilembaga instansi pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan untuk mencapai tujuan oleh karena itu diperlukan hubungan atau sistem yang berada pada wilayah tersebut. Sistem merupakan hubungan yang saling tergantung antara bagian

yang satu dengan bagian yang lainnya untuk membentuk kesatuan. Sistem sosial, budaya politik meliputi :

- Pemerintah
- Regulator
- LSM
- Lembaga agama & budaya
- Komunitas
- *Interest groups*

Pada teori sistem dan fungsi *boundary spanning* ada sistem sosial, budaya, politik dimana sistem ini saling terhubung dan saling pengaruh. Sistem ini penting untuk lancarnya sebuah operasional mengelola strategi komunikasi untuk membangun relasi yang baik.

Meningkatnya pelayanan publik melalui program Bulaga adalah fungsi komunikasi dari manajemen agar Pemkab Jombang mengadaptasi, mengubah, dan menjaga lingkungannya agar tetap

selaras dengan tujuan dan dapat mencapai tujuan Pemkab Jombang.

Program Bulaga mendapatkan respon yang positif terhadap pemerintah kabupaten terkait dengan pelayanan publik, Program Bulaga memang program pelayanan yang baik dengan sistem memboyong semua pelayanan yang ada di kota dibawa ke desa – desa yang memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan, kita tidak perlu jauh – jauh ke kota untuk mengurus misalnya ktp, kk, sim, bpjs, dll. Selain pelayanan, dalam pelaksanaan program bulaga bisa menyampaikan aspirasi masyarakat kepada Bupati dan Wakil Bupati.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai strategi humas dan protokol dalam meningkatkan pelayanan publik melalui program Bulaga dari pasangan Bupati dan Wakil Bupati yang terpilih 2018 – 2023 yaitu pasangan Hj. Munjidah Wahab dan Sumrambah yang dilantik

pada tanggal 24 September 2018, dapat ditarik kesimpulan bahwa Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga) merupakan sebuah langkah mengalirkan pelayanan publik menggunakan metode “Jemput Bola” dimana Bupati dan Wakil Bupati turun langsung kemasyarakat. Bulaga dilaksanakan setiap 2 bulan sekali selama 1 hari penuh pada salah satu desa dengan cakupan 2 kecamatan dimana pejabat pemerintah daerah berkantor di lokasi Bulaga. Terdapat 27 instansi pemberi layanan dengan 75 jenis pelayanan bagi masyarakat.

Dengan adanya strategi peningkatan pelayanan melalui program Bulaga, pelayanan publik meningkat dengan adanya peningkatan jumlah Ikm (Indeks Kepuasan Masyarakat). Ikm pada tahun 2017 itu masih masih dibawah angka 80%, artinya itu kurang baik dibawah angka 80%. Tetapi dengan adanya program bulaga ini ditahun 2019 kita bisa meningkatkan 83,16% naik 1,03 point dibandingkan tahun 2018. Tahun 2017 masih dibawah angka 80%, tahun 2018 ± 81%, dan tahun 2019 naik 83,16%.

Jadi adanya program bulaga ini memberikan dampak kuantitatif dan kualitatif, data ilmiahnya sudah dibuktikan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) bahwa respons masyarakat baik dan percaya bahwa benar – benar serius dalam pelayanan.

Berdasarkan teori sistem dan fungsi *boudary spanning* ini diterapkan, maka prinsip pokok yang berlaku yaitu organisasi merupakan salah satu bagian (subsistem) dari suatu sistem sosial yang lebih kompleks, karenanya saling

berhubungan, saling tergantung dan memengaruhi satu sama lainnya. Dengan demikian, menjalin hubungan merupakan hal yang inheren (integral) dalam suatu sistem. Dukungan masyarakat dalam menjalin hubungan untuk meningkatkan pelayanan publik Pemkab sangat penting karena sasaran pada program ini adalah masyarakat, jika masyarakat puas dan senang terhadap pelayanan di program Bulaga maka berdampak pada meningkatnya pelayanan publik dan pada citra Pemkab Jombang.

DAFTAR PUSTAKA

- Prof. Dr. Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. (Bandung, Alfabeta 2017)
- Suryanto, S. Sos., M. Si. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Bandung, Cv Pustaka Setia 2015)
- Rachmat Kriyanto, Ph. D. *Teori – teori public relations perspektif barat & lokal aplikasi penelitian dan praktik*. (Jakarta, Kencana 2014)
- Rosady Ruslan, SH, MM. *Manajemen public relations & media komunikasi*. (Jakarta: Rajawali Pers 2012)
- Nuruddin. Prof. Dedy Nur Hidayat, Ph. D. *Pengantar Komunikasi Massa*. (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2017)
- DR. DRS. Suprawoto, S.H., M.,Si. *Government Public Relations Perkembangan Dan Praktik*. (Jakarta, Kencana 2018)
- Suparti Wijoyo. *Pelayanan Publik Dominasi ke Partisipasi*. (Surabaya, Universitas Airlangga)

M. Linggar Anggoro. *Teori & Profesi Kehumasan Serta Aplikasi di Indonesia*. (Surabaya, Universitas Airlangga)

Jurnal

Rosa Amalia. 2014. *Strategi Public Relations PT Semen Indonesia (Persero) Tbk dalam mengkomunikasikan Corporate Identity yang baru kepada publik media*. Universitas Airlangga Surabaya.

Retno Wulandari. 2019. *Strategi Humas Polrestaes Surabaya (Satpas Colombu) Atas Usaha Meningkatkan Citra Polisi*. Universitas Airlangga Surabaya.

Calista Wangsa. 2009. *Strategi Humas Pemerintahan Kabupaten Jember Dalam Mengkomunikasikan Bulan Berkunjung Ke Jember*. Universitas Airlangga Surabaya.

Marhelisa Glorida Nadia. *Pemanfaatan Artificial Intellegence Dalam Peran Public Relations Sebagai Boundary Spanning Pada E-commerce Jenis B2C*. Univesitas Kristen Indonesia

Mahfudlah Fajrie. 2015. *Analisis Uses And Gratification Dalam Menentukan Strategi Dahwa*. Unisnu Jepara

Website

Asosiasi pengguna jasa internet 1 oktober 2017.

<https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/bencha/59d0da972ba8d16a6211c7f2/peran-media-sosial-instagram-dalam-penyebaran-berita>). Diakses pada 30 juli 2020

Bagian hukum SetDakab Jombang. 2018

https://jdih.jombangkab.go.id/informasi-hukum/?wpfb_s=Perbup+62+th+2018).

Diakses pada 24 Februari 2020

<https://sinovik.menpan.go.id/index.php/inovasi>). Diakes pada 29 April 2020

Dokumen

Dokumen proposal program Bulaga (tidak diterbitkan)

Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) humas dan protokol Pemkab Jombang

Dokumen Layout program Bulaga (tidak diterbitkan)