



MANAJEMEN *IMPRESSI* DALAM MEMBANGUN REPUTASI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BENGKULU UTARA

Refika Mastanora

Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
IAIN Batusangkar
Email : refikamastanora@iainbatusangkar.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pandangan umum masyarakat yang negatif tentang pelayanan di seluruh Kantor Pertanahan yang menganggap bahwa pelayanan sertifikasi tanah rumit, mahal, dan membutuhkan waktu lama. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap program prona disinyalir melibatkan pungutan liar oleh beberapa pelaksana program sehingga menurunkan nilai reputasi Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah Pertama, Bagaimana reputasi yang dibangun dalam pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara. Kedua, bagaimana strategi dalam mengelola reputasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi partisipan dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terbangunnya reputasi Kantor Pertanahan Bengkulu Utara yaitu: peningkatan kualitas produk, hubungan klien, budaya perusahaan, pemenuhan kontrak, gaya kepemimpinan, pembentukan profil media dan keterbukaan informasi kepada publik sesuai dengan kebutuhan. dengan hukum pengungkapan. informasi. Dalam mengelola reputasi, presentasi diri organisasi dengan teori manajemen kesan penting bagi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bengkulu Utara dalam membentuk citra positif di berbagai kalangan.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Presentasi Organisasi, Manajemen impresi, Citra Positif.

This research is motivated by the general negative view of the community about services throughout the Land Office which considers that land certification services are complicated, expensive, and require a long time. In addition, public perceptions of the prona program allegedly involved illegal payments by some program implementers so as to reduce the reputation value for the National Land Agency of the Republic of Indonesia. The issues raised in this study are First, How is reputation established in service at the North Bengkulu Regency Land Office. Second, how is the strategy in managing public service reputation in the North Bengkulu Regency Land Office. This study uses a qualitative approach with



a constructivism paradigm and with in-depth interview data collection techniques, participant observation and documentation studies. The results showed that there were several factors that influenced the building of reputation for the North Bengkulu Land Office, namely: improving product quality, client relations, corporate culture, fulfilling contracts, leadership style, building media profiles and disclosing information to the public in accordance with the disclosure laws. information. In managing reputation, organizational self-presentation with impression management theory is important for the National Land Agency of North Bengkulu Regency in forming a positive image in various circles.

Key Words : *Pelayanan publik, Presentasi Organisasi, Manajemen impresi, Citra Positif.*

PENDAHULUAN

Citra pelayanan di sejumlah lembaga pemerintahan yang terkesan lambat dan berbelit-belit menjadi perhatian khusus dalam program percepatan reformasi birokrasi. Oleh karenanya, tuntutan pelayanan publik yang cepat dan inovatif terus diupayakan sebagai salah satu dari Sembilan program percepatan reformasi birokrasi. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang agraria atau pertanahan yang memberikan pelayanan publik dalam hal-hal yang berurusan dengan sertifikat tanah. Badan Pertanahan Nasional (BPN) RI telah menetapkan 11 (sebelas) agenda prioritas sebagai pedoman kerja, dimana agenda pertama adalah membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional, dan agenda ketujuh menanganai masalah KKN, serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat dengan komunikasi yang persuasif. Agenda ini memberikan amanah kepada segenap aparat BPN di setiap Kantor Pertanahan di wilayah Republik Indonesia untuk membangun reputasi dengan citra positif dengan cara melibatkan masyarakat, salah satunya dengan “Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat”. Reputasi merupakan konsep yang penting bagi organisasi/perusahaan. Dalam era komunikasi yang serba cepat seperti sekarang ini, reputasi menjadi salah satu faktor penentu dalam usaha untuk meningkatkan dan mempertahankan eksistensi perusahaan. Oleh karena itu, BPN selaku praktisi humas sebagai Lembaga pemberi kepastian



hukum hak atas tanah bertugas mengelola reputasi dengan baik dengan menciptakan komunikasi yang tepat dan strategis.

Setiap manusia adalah khalifah di muka bumi yang harus siap mengemban tugas masing-masing dan harus mempertanggungjawabkan apa yang telah diserahkan amanah tersebut. Destinasi akhir manusia selain mampu meraih ketakwaan, juga menjadi manusia yang terbaik di muka bumi (khaira ummah). Konklusi ini cukup jelas disebutkan dalam Alquran: “Jadilah kalian sebaik-baik manusia.” (QS. Ali Imran: 110).

Dalam kaitan ini Rasulullah bersabda: “Sebaik-sebaik kalian adalah orang yang diharapkan kebajikannya dan sedangkan keburukannya terjaga.” (HR. Tirmidzi). Syariat Islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman Allah Swt: “Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri.” (QS. Al-Isra’: 7).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, alasan menggunakan pendekatan ini karena untuk menjawab masalah penelitian, data yang di cari peneliti berupa laporan, pendapat, dan saran informan, selain itu tujuan peneliti adalah untuk mendeskripsikan reputasi pelayanan dan proses manajemen reputasi di Kantor Pertanahan Kota Argamakmur Kabupaten Bengkulu Utara, maka pendekatan kualitatif adalah yang lebih sesuai dalam penelitian ini. Menurut Afrizal (2014:173), penelitian kualitatif merupakan sebuah prosedur ilmiah untuk menghasilkan pengetahuan tentang realitas sosial dan dilakukan dengan sadar dan terkendali. Tipe penelitian ini adalah deskriptif, Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau melukiskan realitas sosial yang kompleks yang ada di masyarakat (Bagoes, 2004: 38).

Paradigma penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme, dimana menurut Craig dalam Kriyantono (2014:31), tradisi sosiokultural yang berisi tentang penciptaan realitas sosial melalui proses interaksi dalam suatu kelompok, komunitas, dan budaya termasuk dalam paradigma interpretif konstruktif. Selain itu teori terkait dengan kontruksi sosial meliputi *impression management*,



relationship management, dan *framing* juga merupakan bagian dari paradigma penelitian konstruktif. Informan pengamat adalah informan yang memberikan informasi tentang orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti. Informan pelaku adalah informan yang memberikan keterangan tentang dirinya, tentang perbuatannya, tentang pikirannya, tentang interpretasinya (maknanya) atau tentang pengetahuannya (Afrizal,2014: 139). Informan dalam penelitian ini adalah informan pelaku, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian dan terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Selain itu, informan dalam penelitian ini juga melibatkan informan pengamat, yaitu informan yang mengetahui dan mengamati secara langsung atau pun tidak langsung terhadap serangkaian informasi yang diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk mendapatkan para informan penelitian, peneliti menggunakan mekanisme disengaja atau *purposive*. Adapun kriteria yang menjadi informan pelaku dalam penelitian ini adalah Pihak BPN yang sudah bekerja minimal 3 tahun, yang mengerti tentang reputasi, dan yang lebih banyak berinteraksi dengan publik.

Untuk informan pelaku di dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Pertanahan Bengkulu Utara, Kasubag umum, Petugas Loker 3 orang, Petugas penyuluhan/sosialisasi Kantor Pertanahan Bengkulu Utara 2 orang. Sedangkan Informan Pengamatnya adalah Notaris PPAT 2 orang, Pihak DKP bidang sertifikasi tanah nelayan 1 orang, pihak Dinas Koperasi bidang sertifikasi tanah UKM 2 orang, pihak Dinas pertanian bidang sertifikasi tanah pertanian 2 orang, wartawan 3 orang, aktivis lingkungan yang mengetahui pelayanan sertifikasi tanah di Kantor Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara 4 orang. Dalam melakukan proses pengumpulan data dan informasi, peneliti melakukan wawancara terhadap informan, peneliti melakukan wawancara mendalam. Peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lebih bebas, tanpa terikat oleh susunan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Dengan teknik ini wawancara



berlangsung luwes, lebih terbuka, percakapan tidak membuat jenuh informan dan peneliti, sehingga peneliti memperoleh informasi yang lebih kaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab hasil dan pembahasan ini, peneliti mendeskripsikan proses membangun dan memanajemen reputasi. Untuk mendeskripsikan hal tersebut, peneliti merujuk pada data-data dan informasi yang telah peneliti peroleh dan kumpulkan melalui berbagai metode pengumpulan data di lapangan, yang kemudian peneliti tulis secara sistematis dan naratif berdasarkan interpretasi atas temuan data dan informasi yang telah didapat. Manajemen impressi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara dalam temuan, diantaranya:

1. Peningkatan Kualitas Produk

Dalam rangka membentuk reputasi yang positif maka Kantor Pertanahan Bengkulu Utara menghasilkan produk yang berkualitas berupa barang dan jasa yang merupakan bagian penting dalam pembentukan reputasi. Dalam observasi peneliti, jenis barang yang produksi oleh Kantor Pertanahan Bengkulu Utara adalah Sertifikat, sertifikat merupakan tanda bukti hak atas tanah yang terkuat dalam hukum pertanahan dan sertifikat terdiri dari berbagai jenis berdasarkan hak yang diberikan, adapun jenis-jenis sertifikat yang sediakan oleh Kantor Pertanahan Bengkulu Utara dan telah terbit dalam tahun 2015 adalah Hak milik terealisasi 162, HBG 1, HGU, Hak Pakai 16, HPL. Sumber: Dokumen Kantor Pertanahan Bengkulu Utara Tahun 2015

Dalam membangun reputasi yang baik melalui reputasi produk yang terpecaya maka Kantor Pertanahan Bengkulu Utara memperketat keamanan dan kerahasiaan arsip pertanahan guna mencegah terjadinya kecurangan terbitnya sertifikat palsu maupun sertifikat ganda yang dilakukan oleh oknum, apabila terjadi penerbitan sertifikat ganda maka akan dapat cepat terdeteksi melalui arsip daftar isi pertama kali di buku 301 dan 208 sehingga akan terlihat siapa pemilik sah atas sertifikat tersebut .



Selain peningkatan kualitas barang, Kantor Pertanahan Bengkulu Utara membentuk reputasi dengan menyediakan jasa, adapun jasa yang ditawarkan oleh Kantor Pertanahan Bengkulu Utara adalah pelayanan meliputi legalisasi hak tanah perorangan maupun badan, berbagai macam Program percepatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang sudah dilakukan Kantor Pertanahan Bengkulu Utara seperti Prona, layanan sertifikasi Tanah Lintas Sektor, transmigrasi dan lain-lain, yang saat ini lebih di kenal dengan kegiatan Legalisasi Aset. Dalam observasi Kantor Pertanahan Bengkulu Utara membentuk reputasi melalui jasa dengan menyediakan pelayanan sebanyak 28 jenis pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat

Untuk meningkatkan minat masyarakat maka pelaksanaan kegiatan pelayanan pertanahan dilakukan semaksimal mungkin sesuai dengan standar pelayanan minimal yang diatur dalam SPOPP (Standar Prosedur Operasional Pengaturan Pelayanan) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara. Adapun komponen yang terdapat dalam standar pelayanan minimum adalah dasar hukum, keterbukaan informasi mengenai sistem/mechanisme/alur/prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, sarana dan prasarana, jaminan keamanan data/kerahasiaan, dan sebagainya.

Adapun untuk pelayanan informasi pengecekan pemilik tanah pada arsip tanah/buku tanah dengan alasan jual beli akan di bebaskan biaya kepada masyarakat sebesar Rp. 50.000, jika tidak ada alasan yang kuat maka pelayanan informasi kepada klien di tolak karena klien yang meminta informasi tanpa alasan yang jelas merupakan pihak ke-3 yang tidak berkepentingan, hal ini karena informasi pertanahan seperti hasil pemetaan tanah dan dokumen pertanahan lainnya merupakan arsip hidup yang dapat di selewengkan(digandakan) dan harus dijaga kerahasiaannya dan hanya dapat diaksesnya berdasarkan izin khusus dari Menteri ataupun Kanwil (pejabat yang ditunjuk) sesuai dengan Peraturan Presiden No.24 tahun 1997 pasal 35.

Dapat di deskripsikan bahwa layanan informasi mengenai hasil pemetaan/pengukuran merupakan hal yang rahasia karena dapat menimbulkan



konflik jika dibaca oleh orang awam, misalnya hasil pengukuran terhadap tanah A di dapatkan luas sebesar 2 hektar, pemilik tanah hanya akan mendapatkan hasil proyeksi pengukuran tanah berupa peta dengan skala perbandingan tertentu tanpa disebutkan titik sudutnya, hal ini karena luas tanah di lapangan ada yang berbeda dengan hasil proyeksi di kertas (bidang datar) disebabkan beberapa tanah ada yang memiliki sudut kemiringan, maka agar tidak menjadi konflik nantinya setiap hasil titik sudut pemetaan tidak ditampilkan di sertifikat.

2.Hubungan dengan klien

Hubungan dengan klien berkaitan dengan sikap (*attitude*) dari penyedia pelayanan yaitu Kantor Pertanahan Bengkulu Utara meliputi petugas loket, petugas penyuluhan, petugas pengukuran kepada masyarakat. Selama proses observasi dan wawancara sejauh ini yang peneliti lihat hubungan petugas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara dengan beberapa klien sudah baik, yaitu dengan masyarakat di Kabupaten Bengkulu Utara, dan mitra kerja seperti dinas pertanian dan perkebunan, dinas koperasi, dinas kelautan dan perikanan, notaris PPAT, peneliti tidak menemukan adanya keluhan dari beberapa stakeholder tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Utara.

Dalam rangka mewujudkan reputasi yang positif bagi Kantor Pertanahan Bengkulu Utara maka Kantor Pertanahan BU melakukan survey dalam rangka mengevaluasi nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan BU dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Bengkulu Utara yang biasanya di koordinasi langsung oleh pihak Kanwil atau BPN Pusat.

Dalam jangka waktu sekali dalam setahun Kantor Pertanahan Bengkulu Utara dengan koordinasi Kantor Wilayah dan BPN Pusat melakukan survey melalui kuesioner sebagai bahan evaluasi peningkatan kinerja pelayanan di Kantor Pertanahan Bengkulu Utara.



No.	Pernyataan	Kinerja / Persepsi Masyarakat					Harapan Masyarakat					Masukan/Saran anda (jika diperlukan)
		TB	KB	N	B	SB	TB	KB	N	B	SB	
Kesederhanaan												
1	Persyaratan Perurusan sertifikat tidak berlebihan											
2	Proses pengkawatank tidak berbelit											
Kejelasan												
3	Masyarakat memahami tarif biaya perurusan											
4	Petugas BPN tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat regardless wilayah											
5	Adanya aturan pelayanan pertanahan yang jelas											
6	Penyelesaian masalah tanah tidak berpihak kepada orang yang bersuut											
7	Adanya kurangi kewajiban biaya sertifikat											
8	Biaya perurusan tanah BPN/BPNB dibayar secara vertikal											
Kepastian Waktu												
9	Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu											
	Lamanya waktu pengecekan bidang tanah pada peta sesuai											

Gambar 2 Kuesioner kepuasan masyarakat di Kantor
Pertanahan Bengkulu Utara

Gambar 2 adalah potongan isi kuesioner untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Bengkulu Utara berdasarkan kesederhanaan persyaratan dan proses, kejelasan mengenai biaya pemrosesan sertifikat dan biaya lain-lain yang harus dikeluarkan diluar biaya sertifikasi tanah, kepastian waktu mengenai penyelesaian pembuatan sertifikat dan lama waktu yang diperlukan dalam pengecekan sertifikat. Maka berdasarkan penilaian masyarakat di dapatkan nilai kepuasan masyarakat sebesar 85%. Pada laporan kinerja tahun 2015 pada poin pertama sarannya adalah menciptakan organisasi yang adaptif dan akuntabel, pada sub poin dapat dilihat bahwa indeks kepuasan masyarakat ditargetkan dengan standar nilai 90 baik, sedangkan realisasinya 85% baik. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu unsur pendukung terbentuknya reputasi yang positif karena kepuasan masyarakat merupakan kepercayaan yang timbul berdasarkan interaksi dari pelanggan dan penyedia pelayanan yaitu seluruh staff/karyawan di Kantor Pertanahan Bengkulu Utara, meskipun yang berinteraksi secara langsung adalah staf pelayanan di loket.

3.Kultur Organisasi

Dalam observasi yang peneliti temukan kultur organisasi di Kantor Pertanahan Bengkulu Utara adalah kebiasaan menggunakan kata panggilan dalam lingkungan keluarga, baik dalam komunikasi vertikal keatas dan kebawah dan horizontal seperti : akang, kakak, odang(bahasa rejang), uda/uni (bahasa minang), tete, sehingga setiap orang yang melihat mempersepsikan Kantor Pertanahan



sebagai organisasi dengan kekeluargaan yang erat dan saling berkerja sama satu sama lainnya. Selain itu dalam seminggu sekali juga dilaksanakan acara *coffee morning* dan pengawasan berjenjang dalam mengevaluasi kinerja dan menindaklanjuti apabila terdapat penyimpangan dalam pelayanan di Kantor Pertanahan Bengkulu Utara yang tujuannya membentuk citra organisasi tegas dalam peraturan namun fleksibel dalam pelaksanaannya.

Dalam pembentukan reputasi, segala kegiatan pelayanan di Kantor Pertanahan Bengkulu Utara terlibat dalam membentuk citra yang positif di masyarakat. Aktivitas *Public relations* di Kantor Pertanahan Bengkulu Utara meliputi kegiatan mulai dari membenahan organisasi itu sendiri hingga ke kegiatan yang sifatnya membangun atau menciptakan citra perusahaan (*image building & creativity*) dan hubungan yang positif di mata publiknya. Pada uraian 5.1 telah dijelaskan bagaimana Kantor Pertanahan Bengkulu Utara membangun reputasi, maka setelah reputasi terbentuk diperlukan beberapa strategi dalam memanejmn reputasi agar tetap berada pada porosnya yang positif.

Teori *impression management* (IM) adalah salah satu teori yang di aplikasikan di Kantor Pertanahan Bengkulu Utara dalam memanejmen reputasi melalui manajemen presentasi diri yang membangun citra positif, teori ini menyatakan bahwa setiap individu atau organisasi harus menetapkan dan memelihara kesan yang kongruen (ukuran yang sama) dengan persepsi yang ingin mereka sampaikan kepada publik. Dari kedua sudut pandang komunikasi dan *public relations*, teori *impression management* meliputi cara di mana orang menetapkan dan mengkomunikasikan kesesuaian antara tujuan pribadi atau organisasi dan tindakan mereka yang dimaksudkan untuk menciptakan persepsi publik. Ada beberapa strategi yang digunakan Kantor Pertanahan Bengkulu Utara dalam memanejmen *Impressi* yaitu *strategi ingration*, *strategi self promotion*, *strategi exemplication*, *strategi intimidation*, namun Kantor Pertanahan Bengkulu Utara tidak memberlakukan *strategi supplication (handicapping)* yang berguna untuk mengempresikan Kantor Pertanahan Bengkulu Utara sebagai kantor yang memiliki batas dalam wewenang perkerjaan , agar tidak terjadi



kesalahpahaman di masyarakat yaitu tentang penentuan batas wilayah desa yang sebenarnya bukan tugas Kantor Pertanahan Bengkulu Utara melainkan pihak perangkat desa. Dalam membentuk asumsi yaitu persepsi orang lain tentang seseorang atau organisasi akan menjadi kenyataan, maka setelah itu mereka membentuk ide dan perilaku dasar yang diinginkan. Impression management adalah tujuan yang diarahkan dari proses sadar atau tidak sadar di mana seseorang berusaha untuk mempengaruhi persepsi orang lain tentang benda, orang atau peristiwa, mereka melakukannya dengan mengatur dan mengendalikan informasi dalam interaksi sosial (Piwinger & Ebert 2001, 1-2). Hal ini biasanya digunakan secara sinonim dengan presentasi diri, di mana seseorang mencoba untuk mempengaruhi persepsi citra mereka. Gagasan impression management juga mengacu pada praktek dalam komunikasi profesional dan hubungan masyarakat, di mana istilah ini digunakan untuk menggambarkan proses pembentukan perusahaan atau citra publik organisasi.

PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, maka dapat disimpulkan :

1. Ada beberapa unsur yang mendukung dalam membangun reputasi bagi BPN Bengkulu Utara yaitu: kualitas barang dan jasa, hubungan dengan pelanggan, kultur perusahaan, pemenuhan kontrak, gaya kepemimpinan, dan membangun profil media.
2. Dalam manajemen reputasi, teori manajemen impresi menjadi penting bagi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bengkulu Utara dalam membentuk citra positif di berbagai kalangan untuk membangun reputasi yang positif. Ada beberapa strategi yang digunakan Kantor Pertanahan Bengkulu Utara dalam manajemen reputasi yaitu *strategi ingration*, *strategi self promotion*, *strategi exemplication*, *strategi intimidation*, namun Kantor Pertanahan Bengkulu Utara tidak memberlakukan *strategi supplication (handicapping)* yang berguna untuk mengempresikan Kantor Pertanahan Bengkulu Utara sebagai kantor



yang memiliki batas dalam wewenang pekerjaan , agar tidak terjadi kesalahpahaman di masyarakat yaitu tentang penentuan batas wilayah desa yang sebenarnya bukan tugas Kantor Pertanahan Bengkulu Utara melainkan pihak perangkat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo. 2014.
- Ardianto, Elvinaro. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung. Simbiosis Rakatama Media. 2011.
- Bagoes, Ida *Filsafat Penelitian & Metode Penelitian Sosial* .Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2004 .
- Barata, Atep. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo. 2004.
- Boediono, B , *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta. 2003 .
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Prenada Media Group 2007.
- Butterick, Kith. *Pengantar Public Relations*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2012.
- Dwiyanto, Agus.. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* . Yogyakarta : Gadjah Mada University Press. 2006.
- Gie, The Liang.. *Ensiklopedia Administrasi* . Jakarta: Gunung Agung. 1993.
- Hardiyansyah.. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media 2015
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2006.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group. 2009.
- Kriyantono, Rachmat.. *Public Relations Perspektif barat dan lokal*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group. 2011.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman.. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass. 2005.
- Miles, Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia UI-Press, 1992.
- Muchsin, Hilman *Ikhtisar Ilmu hukum Agraria* . Jakarta : Badan Penerbit IBLM., 2005.
- Nugroho, Riant D. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT. Gramedia, 2004.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Roth, Gabriel Joseph. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC. 1926.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada, 2014.