



Citra Basarnas Medan dalam Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun pada Keluarga Korban di Kecamatan Simanindo

The Image of Basarnas Medan in Searching and Rescuing Victims of Sinking of Sinar Bangun Shipbuilding for Victims' Families in Simanindo District

**Minar Mawati Siringo-Ringo, Rehia Karenina Isabella Barus & Taufik Wal
Hidayat**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Citra dapat menggambarkan sekumpulan kesan, kepercayaan, dan sikap yang ada di benak masyarakat, yang timbul atas kualitas pelayanan lembaga terhadap masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran baik atau buruk Basarnas Medan dalam pelayanan pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo. Berdasarkan analisis yang dilakukan atas wawancara mendalam kebanyakan keluarga korban merasa tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan Basarnas dalam pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya Kapal Sinar Bangun. Kondisi krisis citra ini tidak baik dibiarkan berlalu begitu saja, karena akan berdampak terhadap reputasi lembaga Basarnas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pertanggung jawaban masih terus dilakukan oleh Basarnas dalam pencarian dan pertolongan melalui pemantauan secara tidak langsung, dengan apabila menemukan tanda-tanda korban Kapal Sinar Bangun Basarnas akan langsung terjun melakukan proses pencarian dan pertolongan kembali. Hal ini dilakukan melalui hubungan masyarakat untuk menanggulangi kesan, kepercayaan dan sikap yang kurang baik pada keluarga korban. Selain itu Basarnas sebaiknya melibatkan humas Basarnas dalam setiap pelayanan apapun yang dilakukan sehingga citra lembaga Basarnas dapat terjaga dengan baik.

Kata Kunci: Citra, Basarnas Medan, Pencarian dan Pertolongan, Hubungan Masyarakat.

Abstract

The image can describe a set of impressions, beliefs, and attitudes that exist in the minds of the community, which arise from the quality of service institutions to the community. This research was conducted to find out the good or bad picture of Basarnas Medan in the search and rescue services of Sinar Bangun Ships victims to the victims' families in Simanindo District. Based on the analysis carried out on in-depth interviews, most of the victims' families were dissatisfied with the services carried out by Basarnas in the search and rescue of victims of the Sinar Bangun Shipwreck. The condition of this image crisis is not good to be passed away because it will have an impact on the reputation of the Basarnas institution. Based on the results of research carried out accountability is still being carried out by Basarnas in search and rescue through indirect monitoring, by finding any signs of victims of Sinar Bangun Basarnas ships will immediately jump into the search and rescue process again. This is done through community relations to deal with impressions, beliefs and unfavorable attitudes towards the victim's family. In addition, Basarnas should involve Basarnas public relations in any services that are carried out so that the image of the Basarnas can be well preserved.

Keywords: Image, Basarnas Medan, Search and Relief, Public Relations.

How to Cite: Minar Mawati Siringo-Ringo, Rehia Karenina Isabella Barus, Taufik Wal Hidayat (2019). Citra Basarnas Medan dalam Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun pada Keluarga Korban di Kecamatan Simanindo. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2) 2019: 175-181,



PENDAHULUAN

Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh dan berkembang. Citra yang positif akan memperkuat posisi perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan dan memberikan kesan yang baik bagi publiknya. Begitu juga dengan citra perusahaan yang buruk, akan memberikan kesan yang buruk juga. Citra adalah tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai dalam hubungan masyarakat (*public relation*) Riel (1995). Salah satu organisasi atau lembaga yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat adalah lembaga atau instansi Badan SAR Nasional yang sering disingkat dengan Basarnas. Istilah SAR diartikan dengan segenap kegiatan dan usaha mencari, menolong, dan menyelamatkan jiwa manusia yang hilang atau dikhawatirkan hilang atau menghadapi bahaya serius dalam musibah-musibah seperti pelayaran, penerbangan, dan bencana alam. Istilah SAR dikenal dimanapun di dunia ini, termasuk di Indonesia, yang akhir-akhir ini sering mengalami musibah.

Pada Senin, 18 Juni 2018 sekitar pukul 17.15 Wib terjadi kecelakaan Kapal Sinar Bangun di kawasan perairan Danau Toba. Penyebab dari kecelakaan tenggelamnya kapal tersebut adalah karena cuaca buruk dan ombak yang tinggi. Selama pencarian hanya 21 penumpang yang selamat, dan Basarnas menyatakan 167 orang meninggal dunia. Masyarakat kecamatan Simanindo menganggap Tim Basarnas tidak efektif dalam melakukan pencarian korban (kompas.tv.com). Pandangan ini menjadi opini publik yang sangat berpengaruh pada citra sebuah instansi.

Dalam penelitian ini, peneliti membuat kerangka konsep dengan memahami keterkaitan antara beberapa konsep dengan memahami keterkaitan beberapa Aktifitas kegiatan Basarnas Medan dalam pencarian dan pertolongan kecelakaan KM SINAR BANGUN. Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati. 3 faktor yang dapat mengukur kepercayaan seseorang menurut Mayer (1995) yaitu: 1. Kemampuan (*Ability*). Kemampuan mengacu pada potensi dan karakteristik yang memungkinkan suatu pihak dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. 2) Kebaikan hati (*Benevolence*) Kebaikan hati merupakan kemauan pihak yang percaya dalam melakukan sesuatu yang baik yang saling menguntungkan antara dirinya dengan pihak yang dipercaya. 3). Integritas. Integritas berkaitan dengan bagaimana sikap perilaku atau kebiasaan pihak yang dipercaya dalam menjalankan bisnis. Hubungan antara integritas dan kepercayaan adalah merubah persepsi dari pihak yang dipercaya dalam mematuhi prinsip yang ditetapkan oleh pihak yang percaya.

Kepercayaan menurut Robbins dan Judge (2007) dalam mengevaluasi kepercayaan publik terhadap perusahaan ada 5 yaitu :1) Integritas meliputi kejujuran dan keadaan yang sesungguhnya. Integritas dalam kepercayaan merupakan sesuatu hal yang kritical. Tanpa persepsi moral dan kejujuran yang dasar, dimensi yang lainnya tidak akan berarti. 2) Kompetensi (*Competence*) Teknik dan kemampuan dalam berinteraksi membangun kepercayaan. Misalnya bagaimana mendengarkan seseorang, bagaimana berbicara dan mengucapkan sesuatu agar terjadi proses kepercayaan. 3). Konsistensi (*Consistency*),

Konsistensi berhubungan dengan sesuatu yang dapat dipercaya, tingkat prediksi terhadap seseorang, dan penanganan menangani situasi. 4). Loyalitas (*Loyaliti*), Kemampuan untuk melindungi dan menyelamatkan seseorang dari orang lain. Kepercayaan mempersyaratkan kita tergantung seseorang untuk tidak mencari kesempatan. 5) Keterbukaan (*Openness*). Kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya. Tanpa keterbukaan tidak mungkin akan terjadi proses kepercayaan.

Indikator lain dari pengukuran citra adalah sikap, dimana sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai suatu perusahaan. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra perusahaan itu baik. Sebaliknya jika sikap yang ditunjukkan negatif, berarti citra perusahaan tersebut juga kurang di mata masyarakat. Sikap yaitu kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai dan menentukan apa yang disukai, diharapkan, diinginkan, sikap mengandung aspek evaluatif artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan (Siahaan. & Matondang, 2017; Syahputra, Hendra, & Hidayat, 2018; Simanjorang, 2015; Putri, 2017).

Proses pembentukan sikap berlangsung secara bertahap, dan berlangsung dengan cara sebagai berikut: a) Komponen kognitif yaitu, sikap yang menggambarkan pengetahuan dan persepsi terhadap suatu objek sikap. Pengetahuan dan persepsi tersebut diperoleh melalui pengalaman langsung dari objek sikap tersebut dan informasi dari berbagai sikap. b) Komponen afektif yaitu, menggambarkan perasaan dan emosi seseorang terhadap suatu produk atau pelayanan. Perasaan itu merupakan evaluasi menyeluruh terhadap objek sikap. Komponen konatif yaitu, menggambarkan kecenderungan dari seseorang untuk melakukan tindakan tertentu yang berkaitan dengan objek sikap. Konatif juga bisa meliputi perilaku yang sesungguhnya terjadi. a) Hubungan Masyarakat.

Menurut Haris Munandar (1992) menerjemahkan definisi humas dari Frank Jefkins yaitu humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Sedangkan Muntahar (1985) mengartikan humas sebagai suatu kegiatan usaha yang berencana yang menyangkut itikad baik, rasa simpati, saling mengerti, untuk memperoleh pengakuan, penerimaan dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain (media massa) untuk mencapai manfaat dan kesepakatan bersama". Berbicara mengenai peran hubungan masyarakat, sangat erat hubungannya dengan fungsi humas.

Menurut F. Rachmadi (1992) fungsi utama public relations adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan publiknya, intern maupun ekstern, dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga/organisasi. Menurut Rachmadi (1992) yang mengutip pendapat dari Cultip dan Center kegiatan public relations dilakukan melalui proses

sebagai berikut: 1) Penemuan fakta (fact finding); 2) Perencanaan (planning); 3) Komunikasi (communication); 4) Evaluasi (evaluation).

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 83 Tahun 2016 Lembaga Basarnas atau Badan SAR Nasional adalah lembaga pemerintah yang bergerak dibidang pencarian dan pertolongan (*Search and Rescue*) yang awalnya dibawah naungan Departemen Perhubungan. Sarana SAR: 1) Sarana SAR Udara; 2) Sarana SAR Laut; 3) Sarana SAR Darat (Sitorus, Hendra & Jamil, 2018)

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Wawancara Mendalam, menggunakan pedoman wawancara dalam penelitian ini citra lembaga Basarnas dalam aktivitas pencarian dan pertolongan korban bencana alam pada masyarakat di kecamatan Simanindo.

Menurut Sugiyono (2014) bahwa hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik. Dalam metode ini, peneliti akan melengkapi data berupa tulisan-tulisan seperti catatan harian, dan foto-foto yang berkaitan dengan permasalahan peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti mulai dari tanggal 16 Juli 2019 sampai dengan tanggal 23 Juli 2019 di Kecamatan Simanindo tepatnya pada keluarga korban Kapal Sinar Bangun dan masyarakat yang berada di Tigaras yang mengetahui dan menyaksikan pencarian dan pertolongan korban oleh tim Basarnas. penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kajian pustaka dan wawancara mendalam dan dokumentasi. Peneliti memilih informan dengan mengajukan berbagai pertanyaan yang sesuai dengan teori penelitian.

Berikut adalah hasil kerja keras peneliti yang telah dibantu dari berbagai informan untuk mencari jawaban dari tujuan peneliti ini yaitu bagaimana citra Basarnas Medan dalam pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya kapal Sinar Bangun pada keluarga korban di Kecamatan Simanindo.

Informan pertama yaitu anggota Basarnas yaitu Deny Budiawan sebagai staf pencari dan pertolongan korban yang berusia 39 sebagai informan kunci. Informan kedua Hisar Turnip sebagai informan kunci yaitu sebagai humas di Basarnas Medan. Informan ketiga Robert Sidauruk yang merupakan informan utama yang tinggal di kecamatan Simanindo yang merupakan ayah dari korban Kapal Sinar Bangun. dan informan keempat yaitu Risky Pernando simarmata, laki-laki usia 21 tahun anak dari keluarga korban yang meninggal yang merupakan ayah dan ibunya yang berada di kecamatan Simanindo Desa Sihusapi, yang memberikan tanggapannya terhadap kinerja Basarnas dalam pencarian dan pertolongan korban melalui kesan, kepercayaan, dan sikap. dan informan ke lima adalah Romala Sijabat Seorang pedagang yang tinggal di desa Tigaras tempat kejadian tenggelamnya kapal Sinar Bangun.

Kesan yang didapat konsumen atau masyarakat terhadap perusahaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukur citra. Kesan terhadap program, atau pelayanan dan sebagainya dapat melihat citra perusahaan dimata masyarakat. Kesan yang didapat keluarga korban dan masyarakat dari pelayanan proses pencarian dan pertolongan yang dilakukan oleh Basarnas pada peristiwa tenggelamnya Kapal Sinar Bangun yang dilihat dari segi memahami emosi dari korban, seperti pada saat keluarga korban belum ditemukan dalam pencarian, Basarnas sebagai lembaga yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat memberikan kata-kata yang dapat menghibur atau mengurangi kekhawatiran dan emosi lainnya yang dirasakan oleh keluarga korban. Namun setelah melakukan penelitian dari tiga informan yang merupakan dua keluarga dari korban dari Kecamatan Simanindo dan satu orang masyarakat dari daerah Tigaras yang berada di lokasi pada saat Basarnas bertugas, peneliti mendapatkan hasil bahwa dari tiga informan mengatakan Basarnas kurang dalam hal memberikan kata-kata yang dapat menghibur atau mengurangi rasa khawatir para keluarga korban.

Dalam hal ini tim Basarnas kurang dalam melakukan komunikasi yang baik. Mulyana dalam Scheidel (2007) mengemukakan bahwa berkomunikasi sangat penting terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri untuk membangun kontak sosial dengan orang-orang sekitar dan untuk mempengaruhi orang lain merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang diinginkan, dan tujuan dasar berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis. Pada saat kejadian KM Sinar Bangun tersebut kondisi fisik atau psikologi keluarga korban dan masyarakat sedang tidak baik. Sehingga perlu melihat bagaimana komunikasi bencana dalam peristiwa tersebut dilakukan. Komunikasi bencana tidak hanya diperlukan dalam kondisi darurat saja, tetapi komunikasi bencana adalah cara terbaik untuk kesuksesan mitigasi, persiapan, respon, pemulihan dan dibutuhkan kemampuan untuk mengkomunikasikan pesan-pesan tentang situasi kepada publik. Adapun yang bertugas menyampaikan komunikasi ini adalah tugas seorang humas, akan tetapi pada saat peristiwa itu humas Basarnas tidak berperan dalam melakukan komunikasi bencana tersebut. Namun salah satu informan yaitu ibu Romala Sijabat melakukan sedikit pembelaan terhadap Basarnas.

Respon ibu Romala yang mengatakan hal itu menunjukkan bahwa Basarnas tidak melakukan itu karena mereka terlalu fokus pada pencarian korban. Keluarga kurang mendapatkan perhatian seperti hal tersebut dari Basarnas yang dapat meninggalkan kesan yang baik di hati keluarga atau masyarakat pada waktu kejadian itu.

Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati. Pelayanan yang dilakukan oleh lembaga Basarnas dalam pencarian dan pertolongan korban perlu diketahui bagaimana kemampuan mereka yang dapat dilihat dari semangat mereka, kecepatan atau kesigapan, mampu menggunakan alat-alat SAR yang digunakan dalam pencarian dan pertolongan tersebut, serta selama pencarian tim Basarnas mau mengambil resiko. Setelah peneliti melakukan penelitian kepada tiga informan dengan mengukur kepercayaan korban dari segi kemampuan (*Ability*) yaitu kemampuan yang

mengacu pada potensi dan karakteristik yang memungkinkan suatu pihak dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. Kepercayaan yang dimiliki masyarakat terhadap lembaga Basarnas dari ketiga informan dari segi semangat, semua mengatakan bahwa tim Basarnas semangat dalam menjalankan tugasnya pada pencarian dan pertolongan korban, walaupun hasilnya tetap nihil. Kepercayaan informan terhadap Basarnas terlihat juga dari pendapat mereka dari segi kecepatan atau kesiapan yang dilakukan Basarnas. Dua orang dari informan mengatakan bahwa Basarnas kurang sigap khususnya dalam mengambil tindakan. pada waktu pencarian menurut kedua informan yang dimana tidak akan ada lagi yang muncul ke permukaan. Harusnya Basarnas cepat mengambil tindakan dengan cara lain tidak perlu berlama-lama rolling di danau dengan menggunakan kapal SAR karena akan memakan waktu yang banyak. Sedangkan ibu Romala Sijabat mengatakan hal yang sedikit berbeda dimana hari pertama tim Basarnas dalam operasi pencarian beberapa dari mereka melakukan pencarian dan langsung menyelam, dan segala peralatan seperti kapal langsung cepat dipersiapkan. Karena bukan hanya Basarnas saja melainkan bekerja sama dengan tim gabungan.

Citra Basarnas juga akan tercipta dari kepercayaan publiknya dimana publiknya yaitu keluarga korban dan masyarakat yang, menyaksikan Basarnas dalam pencarian dan pertolongan mampu dalam menggunakan setiap alat- alat pencarian seperti pukat harimau, ROV, Retinor, dan peralatan selam. Dengan melihat alat-alat yang akan digunakan untuk pencarian korban, terciptalah sebuah interaksi simbolik dimana keluarga korban memandang peralatan-peralatan yang diturunkan kelokasi dapat menolong para keluarga yang tenggelam. Secara tidak langsung Basarnas sudah melakukan komunikasi simbolik kepada keluarga korban dengan menurunkan peralatan yang canggih untuk pencarian dan pertolongan korban sehingga menimbulkan sikap percaya dan berharap dengan alat-alat tersebut keluarga korban dapat ditemukan. Namun setelah peneliti meneliti dari kepercayaan keluarga korban terhadap Basarnas dimana dua orang informan kurang mengakui keahlian Basarnas dalam menggunakan alat-alat pencarian tersebut. Namun ada sedikit perbedaan dengan pernyataan dari ibu Romala Sijabat yang mengatakan, bahwa Basarnas pernah pada waktu malam hari dalam pencarian korban masih menyelam hal itu diketahui oleh ibu Romala dari layar monitor yang ditunjukkan oleh tim Basarnas yang ada di posko bagian informasi. Melihat penyelaman yang dilakukan oleh Basarnas dari layar monitor ibu Romala memiliki rasa kepercayaan dalam kemampuan Basarnas dalam menggunakan alat yang canggih sehingga ia beranggapan bahwa zaman sekarang alat-alat sudah canggih dan orang-orang juga semakin canggih.

SIMPULAN

Kecamatan Simanindo, memiliki kecenderungan kesan, kepercayaan, dan sikap kurang baik terhadap lembaga Basarnas. Hal yang membuat cenderung kurang baik karena, tim pencarian dan pertolongan yang dilakukan Basarnas dan juga tim gabungan lainnya tidak dapat mengangkat para korban Kapal Sinar Bangun ke darat sehingga beberapa informan masih memiliki pandangan kurang baik terhadap Basarnas. Selain

itu ada juga hal lain yang membuat beberapa informan yang memiliki kesan yang tidak baik terhadap lembaga Basarnas, karena dalam pelayanan yang mereka lakukan yaitu proses pencarian dan pertolongan korban selama 16 hari, informan kurang merasakan kebaikannya dari Basarnas seperti perkataan-perkataan yang dapat menguatkan hati para korban pada saat itu. Dan selama proses pencarian Basarnas sering kali menghindar dari keluarga korban dikala mereka ingin bertanya. Kurangnya hubungan masyarakat yang dilakukan oleh humas pada peristiwa tersebut. Namun beberapa pelayanan yang dilakukan dalam pencarian dan pertolongan korban Kapal Sinar Bangun, para informan masih terlihat menghargai apa yang Basarnas lakukan pada saat itu, seperti peralatan yang canggih yang mereka gunakan, kekonsistenan Basarnas dalam melakukan pencarian selama para informan mengakui bahwa Basarnas konsisten dalam pencarian selama 16 hari karena para informan melihat Basarnas terus beroperasi, dan dari segi integritas, Basarnas memiliki integritas yang baik dalam hal kejujuran pada saat melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai tim pencari dan pertolongan. Basarnas sebenarnya mampu menemukan titik koordinat kapal dan para korban hanya saja tidak dapat mengangkatnya hal inilah yang membuat langsung para informan memiliki sikap yang kurang baik terhadap lembaga Basarnas.

DAFTAR PUSTAKA

- Frida, K. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jeffkins, F & Yadin, D. (2004). *Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Erlangga.
- Muntahar, S. (1985). *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nawawi, H. (2003). *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Putri, A. (2017). *Pengelolaan Kesan Citra Diri Pekerja Seks Komersial Pinggir Jalan Di Kota Medan*. *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Comunication Study*, 3(1): 1-10
- Siahaan, W.C. Hendra, Y. & Matondang, A (2017). *Strategi Komunikasi Pemasaran PT. OPPO Indonesia dalam Meningkatkan Citra Smartphone OPPO*. *PERSPEKTIF*, 6 (1): 8-12.
- Simanjong, E.F.S., (2015), *Persepsi Pemirsa Terhadap Citra Orang Betawi Melalui Sitkom Bajaj Bajuri*, *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Comunication Study*, 1 (1): 93-108
- Sitorus, S.S Hendra, Y. & Jamil, B (2018). *Proses Komunikasi Organisasi dalam Koordinasi Pelaksanaan Operasi Pencarian Dan Pertolongan Oleh Kantor Search And Rescue Medan*, *PERSPEKTIF*, 6 (2): 53-63
- Soemirat dan Ardianto. (2004). *Dasar-Dasar Public Relations*. Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2008), *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryosubroto. B (2004). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Sutojo, S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Syahputra, D.I. Hendra, Y. & Hidayat, T.W. (2018). *Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur*. *PERSPEKTIF*, 7 (1): 24-29
- Zalukhu, I. (2013). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Iklim Organisasi dan Stress Kerja Terhadap kinerja pegawai*. *Journal of Mix*, Volume III No: 1-11.