
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS KOMUNIKASI PUBLIK DI LEVEL PEMERINTAHAN DESA

Oleh
Ahmad Salman Farid
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal
Email: ahmadsalmanfarid@stain-madina.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the extent to which the quality of public communication provided by the village administration to the community and to form a strategy to improve the quality of public communication at the village government level. This research method uses qualitative-descriptive method which draws resources directly from several villages in Mandailing Natal Regency. The results of the study prove that there are still many shortcomings and weaknesses of public communication at the village government level and there is no awareness of improving the quality of communication. There are 8 strategies that researchers suggest including improving the quality of human resources in the field of communication and information, strengthening the integration of information governance and public communication in accordance with the principles of public information disclosure, strengthening local and alternative media as the main source of public information, need to provide public information content quality and equitable, especially for people in disadvantaged areas, an increase in access to public participation in determining public policies directly and digitally, increasing public media literacy through education and socio-cultural approaches, compiling village public relations standards and forming digital volunteers and strengthening the role of community leaders.

Keywords: Public Communication & Village Administration

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa merupakan ujung tombak dari hadirnya peran pemerintah untuk melayani masyarakat di level bawah. Ada begitu banyak konteks yang terikat antara pemerintah desa dan masyarakat sekitar mulai dari pemberian bantuan, pengelolaan dana desa hingga pengembangan potensi wirausaha di desa tersebut sehingga diperlukan adanya kualitas komunikasi publik yang kuat untuk menjalankan seluruh rangkaian peran tersebut agar membuahkan hasil yang maksimal serta dirasakan kehadirannya oleh masyarakat luas.

Kepala desa selaku pimpinan tertinggi mempunyai peranan penting untuk mengelola sumber informasi, menyerap informasi serta bagaimana cara memberikan informasi tersebut kepada khalayak. Bukan hal mudah tentunya jika seluruh informasi dapat disampaikan dengan pesan biasa namun perlu ada pengolahan informasi lebih lanjut serta analisis

resiko yang terjadi jika informasi tersebut disampaikan secara luas.

Seyogyanya, ada satu unsur perangkat desa yang menangani bidang komunikasi publik di masyarakat. Artinya informasi yang masuk dan keluar sudah tersistem dan terstruktur serta mampu dipertanggungjawabkan oleh seluruh perangkat desa. Walaupun dewasa ini cenderung pemerintahan lebih tertutup dalam hal informasi bantuan yang masuk dari daerah atau pusat sehingga menyebabkan ada jarak yang kurang baik antara pemerintah desa dengan masyarakat.

Beberapa contoh desa yang peneliti amati ternyata peran komunikasi publik tidak berjalan, tidak adanya evaluasi terhadap masalah komunikasi ataupun isu yang muncul di masyarakat terutama di tengah pandemic Covid-19 ini. Kejadian yang baru saja terlihat adanya pemblokiran jalan oleh masyarakat dikarenakan tingkat kepercayaan sudah

menuruh kepada perangkat desa serta tidak dibuka jalur komunikasi publik untuk menampung seluruh aspirasi masyarakat. Inilah yang terkadang membuat ancaman besar tersebut dating sehingga menyebabkan kepala desa harus mundur dari jabatannya.

Lagi-lagi ini persoalan komunikasi publik yang tidak tersistem dengan baik. Masyarakat menginginkan adanya ruang dialog publik agar segera dibuka untuk mengklarifikasi hal-hal yang masih membuat bingung atau pun memberikan kepastian secara resmi. Kelemahan komunikasi publik di pemerintahan desa menyebabkan banyak sekali sekat-sekat yang sebetulnya tidak perlu ada. Hanya saja perlu dibuat aturan ataupun mekanisme komunikasi publik yang tersusun rapi agar masyarakat yang tidak tahu menjadi mengerti dan yang sebelumnya salah pengertian dapat memahami persoalan yang terjadi.

Kompleksitas masalah yang dihadapi oleh pemerintah desa menuntut adanya kerja komunikasi yang intens diantara para pegawai desa yang nantinya kan bermuara pada seberapa baik keputusan yang diambil serta bagaimana cara menyampaikan kepada masyarakat. Pentingnya komunikasi dalam setiap kerja-kerja di pemerintahan desan menjadikan komunikasi sebagai panduan yang mengikat untuk seluruh elemen d pedesaan mulai dari komunikasi perangkat desa dengan tokoh masyarakat ataupun dengan masyarakat itu sendiri.

Komunikasi publik tidak ada hanya berperan disaat ada bantuan atau dana desa datang, tetapi fungsi yang lebih jauh adalah sebagai kunci keberhasilan dalam mengelola organisasi serta tolak ukur meningkatnya kepercayaan masyarakat. Bukan zamannya lagi perangkat desa tertutup terhadap hal-hal yang seharusnya menjadi konsumsi publik sehingga mengharuskan untuk bersifat akuntabel dan secara aktif memberikan pelayanan publik yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat.

Diantara keduanya wajib ada komunikasi dua arah sehingga tidak pasif dan menimbulkan umpan balik.

Kenyataan di lapangan menunjukkan dimana permasalahan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah desa secara umum saat ini yaitu :

1. Tertutupnya komunikasi membawa pengaruh pada hubungan kerja dengan aparat desa dan masyarakat.
2. Tidak adanya media komunikasi yang tersistem seperti koordinasi dengan BPD, rapat desa dan rapat aparat desa
3. Kurang harmonisnya hubungan antara kepala desa, sekretaris desa, BPD dan perangkat desa lainnya serta pemerintah di atasnya.
4. Tidak tertatanya prosedur kerja komunikasi publik dalam melayani masyarakat (berhubungan dengan pelayanan publik).

Permasalahan - permasalahan komunikasi diatas akan sangat mempengaruhi pelayanan dari pemerintah desa terhadap masyarakat sehingga apabila dikaji lebih dalam permasalahan tersebut tidak lepas dari apa yang namanya komunikasi publik seperti yang telah dijelaskan diatas sehingga atas dasar inilah peneliti tertarik untuk mengkajinya dalam suatu khasanah penelitian ilmiah. Bertitik tolak dari kondisi obyektif tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan kualitas komunikasi publik di level pemerintahan desa.

Selain komunikasi publik tertutup, pemerintah desa juga lebih suka menggunakan bahasa daerah yang terkadang belum tentu dimengerti oleh masyarakat yang beragam. Komunikasi publik menggunakan bahasa daerah tentu sangat mengganggu bagi masyarakat pendatang sebab ia harus mencerna ulang apa yang disampaikan oleh perangkat desa.

Kemudian hal yang lain yang perlu menjadi perhatian adalah tidak ada nomor handphone resmi dari pemerintah desa yang dapat dihubungi. Padahal sebagai pelayanan publik minimal ada akses komunikasi yang dibuka untuk mendapatkan informasi terbaru ataupun laporan terkini tentang apa yang dirasakan oleh masyarakat.

Oleh karena itu, perlu ada strategi peningkatan kualitas komunikasi publik pemerintahan desa agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan serta perlu melakukan evaluasi terkait mekanisme komunikasi publik yang terkini.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai yaitu metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dengan jalur pendekatan studi kasus, peneliti akan melakukan pendekatan dari berbagai sisi yang menjadi ciri khas dari studi ini. Studi kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial. Secara umum, studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan penelitian berkaitan dengan *how* dan *why* (Yin 2012:1).

Dimensi studi kasus dapat dilakukan pada penelitian mengenai perkembangan sesuatu, dapat pula memberi pemahaman tentang keadaan yang ada. Dalam penelitian ini digunakan studi kasus karena objek penelitian yang dikaji merupakan sistem yang unik, spesifik dan khusus, yaitu pemerintahan desa yang melakukan kegiatan komunikasi publik pasca covid-19 dalam bentuk penyaluran bantuan langsung tunai serta bantuan lainnya sebagai bentuk perhatian pemerintah melalui unit terkecil di masyarakat (kepala desa beserta jajarannya) serta didasari oleh kesadaran institusi dalam menyelenggarakan kegiatan secara tepat.

Menurut (Denzin dan Lincoln 2009:300) studi kasus adalah suatu penelitian yang spesifik dimana tema-tema yang diteliti bersifat khusus. Kasus adalah suatu sistem yang terbatas atau *bounded system*. Dalam bahasa yang mudah dimengerti maka studi kasus

merupakan penelitian yang dibungkus secara khusus, kemas penelitian tersebut memberi arah pada penelitian studi kasus, seperti pola-pola perilaku dari sistem yang diteliti dapat membantu penelitian dalam memahami sebuah kasus.

Kasus juga mempunyai bagian-bagian operasional, memiliki tujuan dan bahkan memiliki jiwa (Denzin & Lincoln 2009:300), semua menjadi sistem satu pintu (terpadu), namun dalam pendekatannya peneliti hanya berpusat pada satu kasus hingga menyelami konteks disekitar kasus tersebut. Ketika peneliti mengkaji suatu kasus maka kompleksitas dari kasus tersebut akan menyita perhatian dari seluruh pihak seperti masyarakat, tokoh masyarakat bahkan peneliti sekalipun.

Untuk mendapat pemahaman tentang bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Komunikasi Publik di Level Pemerintahan Desa, sample dipilih dengan teknik *purposive sampling* dengan terlebih dahulu memilih desa, stakeholder desa dan pengelola komunikasi publik pada desa tersebut, yaitu Kepala Desa Sabajior, Kepala Desa Runding, Kepala Desa Barbaran, Kepala Desa Batang Gadis serta Kepala Desa Batang Gadis Jae. Stakeholdernya yaitu kepala desa, pendamping desa dan pengelola komunikasi publik adalah bagian Humas desa.

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data: observasi atau terjun ke lapangan langsung, wawancara mendalam (*depth interview*) yang dilakukan para pengambil kebijakan, para penanggung jawab dan stakeholder desa; studi pustaka. Studi referensi bahan pustaka dilakukan untuk mendapatkan hasil data sekunder tentang strategi peningkatan kualitas komunikasi publik dan Focus Group Discussion (FGD) dengan narasumber dan stakeholder untuk menjangring permasalahan yang dihadapi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui kajian ini peneliti menggunakan beberapa teori yang akan digunakan sebagai petunjuk yang dapat

memberikan peta konsep pada peneliti dalam mengungkapkan realitas (fenomena) yang diteliti. Adapun teori-teori tersebut adalah :

Teori Konstruksi Realitas Sosial

Konstruksi Sosial atas Realitas (Social Construction of Reality) diartikan sebagai proses sosial melalui tindakan dan interaksi dimana individu atau sekelompok individu, menciptakan secara terus-menerus suatu realitas yang dimiliki dan dialami bersama secara subjektif. Teori ini menganggap bahwa realitas sosial eksis dengan sendirinya dan struktur dunia sosial bergantung pada manusia yang menjadi subjeknya (Kuswarno 2013:11). Dalam proses sosial, manusia dipandang sebagai pencipta realitas sosial yang relatif bebas di dalam dunia sosialnya.

Konstruksi sosial adalah teori sosiologi kontemporer yang dipelopori oleh Peter L. Berger dan Thomas Luckmann. Teori ini sejatinya suatu kajian teoritis dan sistematis mengenai sosiologi pengetahuan (pemahaman teoritis yang terstruktur). Berdasarkan realitas sosial, hal terpenting dalam konstruksi sosial adalah masyarakat. Dikarenakan unsur yang terdapat di dalamnya terdapat aturan-aturan atau norma, baik itu norma adat, agama, moral dan lain-lain yang akan membentuk sebuah struktur sosial yang besar sehingga dalam penelitian ini disebut pemerintahan desa.

Jenis interaksi sosial yang paling penting yaitu interaksi secara tatap muka dengan orang lain atau melalui komunikasi publik atau komunikasi kelompok. Penjelasan makna realitas sosial sebagai sesuatu yang dianggap nyata dan bermakna sehingga diciptakan melalui interaksi timbal balik (feedback) yang bersifat cair atau fleksibel. Dalam penelitian ini, ketika kepala desa mengumumkan tentang adanya Bantuan Langsung Tunai (BLT) maka interaksi yang harus dibentuk adalah interaksi fleksibel, lentur serta menerima masukan dari masyarakat sehingga tidak mengambil keputusan sendiri walaupun pada hakikatnya keputusan tersebut

jatuh di pemerintahan desa selaku pemegang kekuasaan di level bawah.

Stakeholder Theory

Pertama kali teori ini dimunculkan oleh Jones, Thomas dan Andrew (1999) dalam (Ardianto 2011:76) menyatakan bahwa Stakeholder Theory mempunyai asumsi, bahwa pemerintahan memiliki hubungan dengan banyak kelompok kepentingan yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh keputusan perusahaan. Melalui teori ini juga peneliti menitikberatkan pada pengambilan keputusan manajerial khususnya bentuk pesan komunikasi public yang dikemas oleh hasil rapat internal. Dengan demikian, kepala desa mampu mengelola dan mengambil alih kendali pemerintahan desa yang tidak hanya bergerak berdasarkan duty motive, tetapi juga social motive.

Pada dasarnya, hubungan dengan pihak luar pemerintahan desa bersifat jangka pendek dan hanya sebatas hubungan transaksional saja tanpa ada kerjasama untuk menciptakan kebermanfaatn bersama, contoh kecilnya dalam hal pelayanan administrasi. Pendekatan tipe ini akan banyak menimbulkan konflik karena pemerintah desa memisahkan diri dengan para stakeholder baik yang berasal dari dalam pemerintahan desa seperti contoh tidak berkoordinasi dengan camat atau pendamping desa serta dari luar pemerintahan desa seperti masyarakat, tokoh masyarakat, kepolisian dan TNI.

Melalui pengamatan peneliti, konflik yang cenderung terjadi di dalam pemerintahan desa yaitu tekanan dari perangkat desa yang menuntut perbaikan kesejahteraan. Tekanan tersebut bisa berupa pengambilan hak masyarakat seperti bantuan langsung tunai dengan alasan perbaikan kesejahteraan dan sebagainya. Jika pengambilan hak masyarakat tersebut terjadi dalam jangka waktu yang lama hingga menjadi suatu kebiasaan maka hal itu bisa mengganggu aktifitas pemerintahan desa dalam mewujudkan desa yang maju dan

berkembang serta mengakibatkan kerugian bagi perangkat desa itu sendiri.

Relationship Management Theory

Pada dasarnya teori ini dikenalkan oleh John Ledingham dan Steven Bruning dalam (Kriyantono 2014:28). Dimensi Relationship Management menyatakan bahwa public relations untuk dapat menyeimbangkan kepentingan organisasi dengan publiknya dapat dicapai melalui pengelolaan hubungan antara organisasi dan publik.

Cara pandang dari segi hubungan telah dikemas dalam berbagai konteks fungsi public relations, termasuk public affairs, community relations, manajemen isu, manajemen kritis dan media relations. Keterkaitan teori ini dengan penelitian adalah apa yang harus dikerjakan Humas pemerintahan desa melalui kegiatan komunikasi publik yang bertujuan untuk membina hubungan baik dengan masyarakat, menciptakan hubungan baik antara pemerintahan desa dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan saat berhubungan dengan pemerintahan desa dan masyarakat adalah belum ada upaya pengelolaan hubungan baik yang serius yang dilakukan oleh pemerintahan desa dalam melayani masyarakat khususnya bidang komunikasi publik. Masih banyak kekurangan dan kelemahan komunikasi publik yang ditemukan pada level pemerintahan desa serta tidak adanya kesadaran untuk meningkatkan kualitas komunikasi publik tersebut. Setidaknya, ada delapan strategi yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah atau konflik yang muncul di permukaan.

Peningkatan Kualitas SDM Bidang Komunikasi dan Informasi

Kualitas sumber daya manusia merupakan kesanggupan setiap perangkat desa baik didalam menyelesaikan pekerjaannya, mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya untuk menjadikan desa tersebut menjadi lebih baik terutama dalam bidang komunikasi dan informasi.

Dalam temuan peneliti, banyak perangkat desa yang tidak mengerti bagaimana menyampaikan pesan peraturan atau kebijakan kepada masyarakat apalagi mayoritas dengan keterbelakangan pendidikan yang tidak memenuhi standar sehingga cenderung mengakibatkan kesalahan komunikasi.

Perlu juga diperhatikan dalam hal perekrutan perangkat desa yang seharusnya melalui uji kompetensi serta diseleksi berdasarkan kemampuan tanpa menerapkan kolusi dan nepotisme.

Penguatan Integrasi Tata Kelola Informasi dan Komunikasi Publik Sesuai Asas-Asas Keterbukaan Informasi Publik

Secara sederhana, integrasi informasi menerangkan bahwa bagaimana seseorang menyusun sebuah pesan dan informasi serta menjelaskan secara rinci hal tersebut dapat membentuk sikap seseorang yang harus dipadukan dengan informasi yang benar serta memiliki tujuan untuk mendukung keyakinan seseorang.

Pemerintah desa mengambil kebijakan tentu melalui pemahaman undang-undangan yang berlaku, peraturan presiden, peraturan gubernur, peraturan bupati hingga arahan dan bimbingan camat sehingga menghasilkan sebuah rumusan kebijakan/keputusan yang baik dan bermanfaat untuk seluruh masyarakat. Hal ini dikemas dalam keterbukaan informasi publik memanfaatkan papan informasi desa secara terbuka ataupun bisa melalui digital (website desa) jika ada.

Penguatan Media-Media Lokal dan Alternatif sebagai Sumber Informasi Utama Masyarakat

Kemunculan media lokal harus mendapat perhatian dari pemerintah desa agar dapat menjadi partner yang berdampingan dalam menyuarakan kebenaran dan keadilan dalam bentuk sumber informasi yang tepat.

Di dalam penelitian ini, jarang ditemukan kerjasama yang baik antara pemerintah desa dengan wartawan media lokal, hal ini mungkin disebabkan buah dari hubungan

tersebut harus berujung money oriented sehingga bagi desa tidak memiliki uang yang cukup untuk membayar wartawan setiap kegiatan, sementara wartawan tidak akan mempublish kegiatan pemerintah desa tanpa adanya imbalan yang setara. Karenanya, perlu dibentuk beberapa orang yang menjadi perangkat desa sekaligus belajar mengenai mengelola media yang menjadi sumber informasi utama masyarakat.

Menyediakan Konten Informasi Publik Berkualitas dan Merata

Melihat letak geografisnya, desa-desa yang menjadi objek penelitian memiliki masyarakat yang tersebar di berbagai tempat terpencil dan tertinggal sehingga menyulitkan bagi kepala desa untuk menyediakan informasi publik secara berkualitas dan merata.

Dewasa ini, proses informasi yang beredar di masyarakat hanya menjadi konsumsi di sekitaran kantor desa ataupun orang-orang berkepentingan di dalam desa. Akan tetapi, ada juga masyarakat yang tidak peduli dengan informasi terbaru dan akurat sehingga menyebabkan banyak yang tidak tahu bahkan menuju arah tidak percaya kepada perangkat desa. Dalam menyikapi persoalan ini kepala desa seharusnya menyediakan alat pendukung informasi publik untuk daerah terpencil dan tertinggal seperti selebaran/poster yang ditempel di salah satu rumah warga, atau bisa juga memfasilitasi ruang diskusi setiap bulan.

Peningkatan Akses Partisipasi Masyarakat dalam Penentuan Kebijakan Publik Secara Langsung dan Digital

Permasalahan yang masih dihadapi dalam pembangunan desa saat ini adalah belum optimalnya akses, keterjangkauan, dan mutu layanan pemerintahan.

Akses partisipasi masyarakat menimbulkan keterkaitan erat antara kebijakan publik dengan kepuasan masyarakat. Dalam pengamatan peneliti, berbagai upaya telah dilakukan oleh perangkat desa untuk meningkatkan akses partisipasi tersebut seperti

membangun jalan dan membuka ruang musyawarah. Namun, ada saja masyarakat yang belum terlibat untuk memberikan masukan, kritik dan saran. Padahal partisipasi masyarakat mempunyai pengaruh yang signifikan menyangkut kebijakan publik tersebut. Seyogyanya, pemerintah desa cukup dengan menyediakan kotak saran di kantor desa dan mengadakan evaluasi tentang partisipasi masyarakat.

Peningkatan Literasi Media Masyarakat Melalui Pendidikan dan Pendekatan Sosial Budaya

Sejak terbukanya kebebasan informasi dan teknologi media, seharusnya bisa menjadi kekuatan pemerintah desa untuk memanfaatkannya menjadi peningkatan literasi media masyarakat. Bentuk kegiatannya bisa dikemas dengan acara nonton bersama dengan muatan video yang bertujuan memasukkan nilai-nilai sosial budaya.

Tokoh adat juga memiliki peranan penting untuk meningkatkan minat literasi media di masyarakat. Keadaan yang perlu dibaca dan dipahami tidak cukup dengan membaca peraturan saja khusus bagi masyarakat tertinggal, akan tetapi peranan media dalam menyediakan informasi yang mendidik tentu dapat menumbuhkan minat baca masyarakat dan didukung oleh persuasi tokoh adat setempat.

Menyusun Standarisasi Kehumasan Desa

Pendukung tenaga humas dalam membantu proses penyampaian informasi kepada masyarakat memiliki arti yang penting. Walaupun tidak ada secara spesifik di struktur organisasi pemerintahan desa, namun perlu dibuat standarisasi kehumasan desa dengan tujuan pesan yang masuk dan keluar tersusun dengan baik dan rapi sesuai dengan peraturan keterbukaan informasi publik. Sebenarnya pemerintah desa dapat bekerjasama dengan dinas komunikasi dan informatika daerah untuk melakukan upgrading pengurus dalam meningkatkan standarisasi kehumasan desa.

Pembentukan Relawan Digital Dan Penguatan Peran Tokoh Masyarakat

Relawan digital berperan sebagai aktor yang mendukung publisitas pesan-pesan yang dikirimkan oleh perangkat desa ke media sosial atau media cetak. Perekrutan relawan digital bisa memberdayakan remaja yang ada di desa untuk mengambil peran dalam mempublikasi kegiatan desa ke khalayak yang lebih luas.

Tidak kalah pentingnya, peran tokoh masyarakat yang memiliki pengaruh dan jaringan yang kuat untuk mendukung komunikasi public di level pemerintahan desa. Sehingga kombinasi antara relawan digital dan tokoh masyarakat akan sangat membantu pemerintah desa dalam memajukan desa dan masyarakatnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Mengambil pelajaran dari kisah pembagian BLT ataupun pelayanan public yang masih jauh dari harapan, perlu kiranya ada perhatian yang mendalam untuk perbaikan komunikasi publik di kemudian hari. Permasalahan yang muncul dalam pemerintahan desa maupun masyarakat sejatinya membuka celah agar ada peningkatan kualitas komunikasi publik yang lebih baik dan efektif.

Kebersamaan yang sering disebut Dalihan Na Tolu dalam bahasa daerah Mandailing Natal menjadi cerminan musyawarah yang mufakat serta menghasilkan kebijakan dan keputusan yang bermanfaat untuk seluruh stakeholder, masyarakat dan negara. Kekurangan-kekurangan dalam menjalankan kewajiban khususnya komunikasi pemerintah desa terhadap warganya perlu dibenahi dengan delapan strategi yang sudah dijelaskan secara rinci diatas.

Pemahaman masyarakat akan peraturan yang berlaku bergantung pada sejauh mana kualitas komunikasi publik pemerintah desa. Ketika masyarakat sudah paham, maka akan timbul kepercayaan dan berujung dengan

kerjasama saling bahu membahu untuk membangun desa.

Penelitian ini menjelaskan bahwa semakin maju zaman, maka akan semakin maju pula cara berfikir dan media komunikasinya sehingga pemerintah desa perlu beradaptasi lebih cepat untuk menjawab seluruh persoalan yang muncul di kemudian hari. Penelitian dapat memberikan hasil yang menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya tentang bagaimana pemerintah desa menjaga kualitas komunikasi publik yang dinamis dan kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardianto, Elvinaro. 2011. Metodologi Penelitian Untuk Public Relations. Bandung: Simbiosis.
- [2] Argenti, A. Paul. 2010. Komunikasi Korporat. Jakarta: Salemba Humanika.
- [3] Denzin, N.K. dan Linkoln Y.S. 2009. Handbook of Qualitative Research (Edisi Bahasa Indonesia). Jogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [4] Effendi, Onong Uchjana. 2008. Dinamika Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [5] Hadi, Nor. 2011. Corporate Social Responsibility. Yogyakarta: Graha.
- [6] Karman. n.d. Konstruksi Realitas Sosial, Sebagai Gerakan Pemikiran: Sebuah Telaah Teoretis Terhadap Konstruksi Dan Informatika. Volume 5 No 3 2015 Hal. 11-23.
- [7] Kriyantono, Rachmat. 2014. Teori-Teori Public Reltions Perspektif Barat Dan Lokal. Jakarta: Media Grup Kencana Prenada.
- [8] Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [9] Moore, Frazier. 2005. Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi. Bandung: Rosdakarya.
- [10] Rumanti, Maria Assumta. 2005. Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktek. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

- [11] Yin, R.K. 2012. *Studi Kasus Desain Dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- [12] Zubair, Feliza. 2018. “Strategi Komunikasi Publik Dalam Membangun Pemahaman Mahasiswa Terhadap Penerapan PTNBH.” *Profetik Jurnal Ilmu Komunikasi* 11 (2): Hal. 74-84