**Dampak Kualitas Layanan Media Sosial terhadap Citra Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta**

**Achmad Yasser Anshari, Rezi Erdiansyah\***

1Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta

*Email: achmad.915210130@stu.untar.ac.id*

2Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta***\****

 *Email: rezie@fikom.untar.ac.id*

*Masuk tanggal : 20-12-2024, revisi tanggal : 25-01-2025, diterima untuk diterbitkan tanggal : 21-02-2025*

***Abstract***

*This study analyzes the impact of service quality on the government’s image on the social media platforms of the Special Region of Jakarta Provincial Government. Using a quantitative approach and a survey of 100 respondents, data were collected through questionnaires and analyzed using linear regression. The results show that service quality of Special Region of Jakarta social media, particularly in terms of reliability and responsiveness, has a significant impact on the government’s image. An increase of one unit in service quality can improve the government’s image by 0.667, with a correlation coefficient of 0.709 and an R Square of 50.2%. Dimensions such as assurance, empathy, and physical evidence play a crucial role in building trust and supporting the image of the Special Region of Jakarta Provincial Government as a professional and transparent institution. These findings emphasize the importance of improving service quality to shape a positive public perception of the government.*

***Keywords:*** *government image, government public relations, service quality*

**Abstrak**

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan media sosial terhadap citra pemerintah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Menggunakan pendekatan kuantitatif dan survei terhadap 100 responden, data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan media sosial Pemprov Daerah Khusus Jakarta, terutama dalam dimensi keandalan dan responsivitas, memiliki pengaruh signifikan terhadap citra pemerintah. Peningkatan satu satuan kualitas layanan dapat meningkatkan citra pemerintah sebesar 0,667, dengan koefisien korelasi 0,709 dan R Square sebesar 50,2%. Dimensi seperti jaminan, empati, dan bukti fisik berperan penting dalam menciptakan kepercayaan dan mendukung citra pemerintah sebagai lembaga yang profesional dan transparan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah.

**Kata Kunci:** citra pemerintah, humas pemerintah, *service quality*

**1. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi menuntut setiap pihak melakukan penyesuaian guna mendukung berbagai aktivitas sehari-hari. Pemerintah, sebagai salah satu entitas utama yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga harus beradaptasi dengan perkembangan tersebut. Penggunaan teknologi oleh pemerintah menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di era digital saat ini, pemerintah tidak hanya dituntut untuk menyampaikan informasi secara cepat, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi tersebut benar-benar akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, layanan yang disediakan pemerintah melalui berbagai platform, termasuk media sosial, harus mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi. Media sosial, menurut Marshall McLuhan, memainkan peran penting sebagai media interaktif yang mengedepankan konsep "*the medium is the message*." Konsep ini menggarisbawahi bahwa media itu sendiri membawa pesan yang dapat memengaruhi cara orang berkomunikasi dan bahasa yang digunakan dalam interaksi antara individu (Cross, 2014).

Media sosial berfungsi sebagai salah satu alat yang sangat efektif bagi pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Melalui akun-akun resmi yang terintegrasi dengan situs web pemerintah, informasi dapat disebarkan secara luas dan efisien. Pentingnya penggunaan media sosial dalam lingkup pemerintahan telah mendapat perhatian khusus sejak tahun 2012, ketika Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menerbitkan pedoman resmi terkait pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah pusat dalam mendorong instansi untuk memanfaatkan media sosial secara lebih optimal.

Di sisi lain, tingginya tingkat penggunaan internet untuk mengakses media sosial mencerminkan peran platform ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Data pada Januari 2022 menunjukkan bahwa pengguna aktif media sosial di Indonesia mencapai angka 191 juta, meningkat signifikan dari 170 juta pada tahun sebelumnya. Beberapa aplikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia di antaranya adalah WhatsApp, Instagram, dan Facebook, yang tetap menjadi pilihan utama pengguna dalam berkomunikasi dan berbagi informasi (Mahdi, 2022).

Pemerintah Provinsi (Pemprov) Daerah Khusus Jakarta (DKJ) secara aktif memanfaatkan media sosial sebagai salah satu sarana utama untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Melalui platform seperti Twitter, Instagram, dan Facebook, Pemprov DKJ menyampaikan berbagai informasi penting terkait kebijakan yang sedang berjalan maupun layanan publik yang tersedia. Meskipun demikian, penggunaan media sosial juga membawa tantangan tersendiri, terutama dalam upaya menjaga citra positif dan membangun kepercayaan publik. Dalam interaksinya melalui media sosial, pemerintah memberikan akses yang lebih terbuka kepada masyarakat untuk berpartisipasi, seperti menyampaikan aspirasi, kritik, atau masukan. Hal ini secara langsung memengaruhi tingkat pengawasan yang dilakukan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, sehingga menciptakan dinamika baru dalam hubungan antara pemerintah dan warganya (Rachmiatie et al., 2020). Selain itu, media sosial berfungsi sebagai sarana pelayanan publik secara digital.

Pelayanan yang disampaikan melalui media sosial dengan cepat, tepat sasaran, dan sesuai kebutuhan masyarakat memiliki dampak signifikan terhadap bagaimana masyarakat memandang kualitas layanan yang diberikan oleh Pemprov Daerah Khusus Jakarta. Kualitas layanan ini mencakup beberapa dimensi penting, seperti keandalan dalam memberikan informasi atau menyelesaikan masalah, responsivitas terhadap pertanyaan atau keluhan, jaminan terhadap solusi yang diberikan, serta empati dalam menghadapi kebutuhan dan perasaan masyarakat. Dimensi-dimensi tersebut menjadi faktor utama yang dinilai oleh pengguna layanan. Selain itu, citra pemerintah memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan dan mendorong partisipasi publik.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap bagaimana citra pemerintah terbentuk. Ketika layanan yang diberikan dianggap memadai dan memuaskan, citra pemerintah akan meningkat, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan publik. Sebaliknya, pelayanan yang dinilai buruk dapat berdampak negatif pada reputasi pemerintah, mengikis kepercayaan masyarakat, dan menurunkan tingkat partisipasi mereka dalam berbagai program atau kebijakan.

Bagi Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta, media sosial tidak sekadar berfungsi sebagai alat untuk berkomunikasi dengan masyarakat, melainkan juga menjadi cerminan langsung dari bagaimana kinerja pelayanan publik dilaksanakan. Melalui media sosial, masyarakat dapat menilai sejauh mana pemerintah mampu memenuhi harapan mereka dalam memberikan informasi yang jelas, responsif, dan relevan. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang disampaikan melalui media sosial dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap citra pemerintah secara keseluruhan. Dalam hal ini, peran Humas menjadi sangat penting sebagai jembatan antara pemerintah dan publik. Sebagai komunikator, Humas bertugas untuk menyampaikan berbagai informasi penting secara efektif kepada masyarakat. Di sisi lain, sebagai mediator, Humas juga memiliki tanggung jawab untuk menyeimbangkan kepentingan pemerintah dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Melalui upaya tersebut, Humas membantu menciptakan pemahaman bersama yang lebih baik, sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat terjalin lebih harmonis (Sarifudin et al., 2022).

Dalam era media sosial yang semakin dominan saat ini, baik instansi pemerintah maupun sektor swasta harus memberikan perhatian yang serius terhadap upaya membangun dan menjaga citra mereka di mata publik. Citra yang terbentuk, baik itu positif maupun negatif, sangat bergantung pada jenis informasi yang diterima oleh masyarakat. Informasi yang bersifat positif, seperti pencapaian, pelayanan yang baik, atau tanggapan cepat terhadap keluhan, cenderung menciptakan citra yang baik dan meningkatkan kepercayaan publik. Sebaliknya, informasi yang bernada negatif, seperti kritik tajam, kontroversi, atau keluhan yang tidak ditanggapi, dapat berdampak buruk pada reputasi suatu pihak. Oleh karena itu, pengelolaan informasi yang disampaikan melalui media sosial menjadi aspek penting untuk membentuk persepsi publik yang sesuai dengan harapan (Purwo & Puspasari, 2020).

Dalam hal ini diperlukan penelitian yang mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap citra pemerintah, terutama di kalangan pengikut akun resmi media sosial yang dikelola oleh Pemprov Daerah Khusus Jakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang hubungan antara kualitas layanan yang diberikan melalui platform media sosial dan persepsi masyarakat terhadap citra pemerintah. Dengan mengeksplorasi aspek-aspek seperti responsivitas, akurasi informasi, dan empati dalam pelayanan, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan masukan yang relevan bagi Pemprov Daerah Khusus Jakarta dalam upaya meningkatkan strategi komunikasi dan pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah dalam menciptakan citra yang lebih positif di mata masyarakat, sehingga mampu memperkuat kepercayaan publik dan mendorong partisipasi yang lebih aktif dalam program-program pemerintah.

**2. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode utama untuk menganalisis data yang telah diperoleh. Pendekatan kuantitatif dapat didefinisikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, pendekatan ini menekankan pada objektivitas dan pengukuran yang dapat diukur secara ilmiah. Metode ini digunakan untuk mengkaji suatu fenomena pada populasi atau sampel tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam prosesnya, data dikumpulkan dengan memanfaatkan instrumen penelitian yang telah dirancang secara sistematis untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif atau statistik, dengan memanfaatkan teknik-teknik pengolahan data numerik. Tujuannya untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori atau asumsi awal, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kesimpulan yang bersifat generalisasi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2015).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menentukan responden berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam konteks ini, peneliti menggunakan jenis non-probability sampling yang disebut purposive sampling. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel non-acak, di mana peneliti secara sengaja memilih responden yang memiliki karakteristik atau identitas khusus yang relevan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Melalui pendekatan ini, peneliti memastikan bahwa ilustrasi atau data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan aspek-aspek yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Dengan demikian, responden yang dipilih diharapkan dapat memberikan jawaban yang tepat dan mendalam terhadap permasalahan atau kasus yang menjadi fokus penelitian, sehingga hasil penelitian dapat lebih akurat dan bermanfaat (Lenaini, 2021).

Dalam penelitian ini, terdapat tiga kriteria utama yang harus dipenuhi oleh responden agar dapat berpartisipasi sebagai subjek penelitian. Kriteria pertama adalah responden harus berusia di atas 17 tahun, sehingga mereka dianggap telah memiliki kedewasaan dalam memberikan pandangan atau opini. Kriteria kedua adalah responden harus berdomisili di wilayah Daerah Khusus Jakarta, karena fokus penelitian ini adalah pada layanan yang diberikan oleh Pemprov Daerah Khusus Jakarta. Kriteria ketiga, responden harus memiliki pengalaman langsung atau pernah merasakan kualitas layanan (*service quality*) yang disediakan melalui media sosial resmi Pemprov Daerah Khusus Jakarta, sehingga mereka dapat memberikan penilaian yang relevan.

Untuk menentukan ukuran sampel, penelitian ini menggunakan rumus dari Hair sebagai acuan. Peneliti berhasil mengumpulkan data awal dari total 210 responden. Namun, setelah dilakukan penyaringan dan verifikasi, hanya 100 responden yang memenuhi semua kriteria yang telah ditetapkan. Responden lainnya tidak dimasukkan dalam analisis penelitian karena mereka tidak memenuhi syarat yang diperlukan, sehingga data yang digunakan lebih valid dan sesuai dengan tujuan penelitian.

**3. Hasil Temuan dan Diskusi**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan, dapat diketahui bahwa distribusi usia responden menunjukkan variasi yang cukup beragam. Sebanyak 37,1% dari responden berusia antara 26 hingga 35 tahun, yang merupakan kelompok usia terbesar. Kemudian, 27,6% responden berada dalam rentang usia 17 hingga 25 tahun, sementara 18,1% responden berusia antara 36 hingga 45 tahun. Adapun 17,1% responden lainnya berusia lebih dari 45 tahun. Selain itu, sebagian besar responden berasal dari wilayah Daerah Khusus Jakarta, yang menjadi kelompok domisili utama dalam penelitian ini. Penting untuk dicatat bahwa meskipun kuesioner disebarkan kepada banyak orang, peneliti hanya memilih untuk menganalisis data dari responden yang memang berdomisili di Daerah Khusus Jakarta. Oleh karena itu, tidak semua pengisi kuesioner yang diterima oleh peneliti dimasukkan dalam proses analisis untuk penelitian ini, melainkan hanya responden yang memenuhi kriteria domisili yang telah ditentukan.

**Tabel 1.** Hasil Uji Regresi Linear

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 14.318 | 2.771 |  | 5.166 | <.001 |
| Service quality | .667 | .067 | .709 | 9.940 | <.001 |
| a. Dependent Variable: Citra Pemerintah |

**Sumber :** Olah data peneliti SPSS ver2.9

Menurut Suyono (2018)**,** regresi sederhana merupakan metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan hubungan linier antara dua variabel, di mana satu variabel dianggap memengaruhi variabel lainnya. Dalam hal ini, hubungan antara kualitas layanan (*service quality*) dan citra Pemerintah dapat dianalisis melalui pendekatan regresi sederhana. Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel di atas, uji regresi linear menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 14,318. Ini berarti bahwa apabila kualitas layanan tidak berpengaruh sama sekali terhadap citra Pemerintah, maka nilai citra Pemerintah akan tetap berada pada angka dasar 14,318. Dengan kata lain, meskipun tidak ada perubahan pada kualitas layanan, citra Pemerintah masih memiliki nilai awal yang tetap. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,667 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas layanan akan diikuti dengan peningkatan sebesar 0,667 pada citra pemerintah. Ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas layanan, semakin positif citra pemerintah yang terbentuk.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, nilai signifikansi untuk hubungan antara kualitas layanan dan citra Pemerintah tercatat kurang dari 0,001. Nilai signifikansi yang sangat kecil ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel tersebut. Dengan kata lain, kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan dan nyata dalam meningkatkan citra Pemerintah. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi faktor yang sangat penting dan harus mendapat perhatian khusus dari pihak Humas Pemprov DKJ, agar citra Pemerintah dapat terus terjaga dan berkembang dengan baik di mata publik.

**Tabel 2.** Hasil Uji Koefisien Korelasi

|  |
| --- |
| **Correlations** |
|  | Service quality | Citra pemerintah |
| Service quality | Pearson Correlation | 1 | .709\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | <.001 |
| N | 100 | 100 |
|  Citra Pemerintah | Pearson Correlation | .709\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | <.001 |  |
| N | 100 | 100 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |
|  |

**Sumber :** Olah data peneliti SPSS ver2.9

Tabel 2 menunjukkan nilai koefisien korelasi yang tercatat adalah 0,709. Angka ini menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel X dan citra pemerintah sebagai variabel Y. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin positif pula pengaruhnya terhadap citra pemerintah. Hubungan yang kuat ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan dalam kualitas layanan akan memberikan dampak yang signifikan terhadap persepsi publik tentang pemerintah.

Secara lebih rinci, setiap kali ada perbaikan atau peningkatan dalam kualitas layanan yang disediakan oleh Pemerintah, maka citra Pemerintah akan semakin membaik. Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa semakin baik dan memadai kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, maka semakin besar pula persepsi positif yang berkembang di kalangan masyarakat, serta kepercayaan mereka terhadap Pemerintah Daerah Khusus Jakarta akan semakin meningkat. Dengan demikian, kualitas layanan yang tinggi berperan penting dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

**Tabel 3***.* Hasil Uji Koefisien Determinasi

|  |
| --- |
| **Model Summaryb** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .709a | .502 | .497 | 2.83722 |
| a. Predictors: (Constant), Service quality |
| b. Dependent Variable: Citra Pemerintah |

**Sumber :** Olah data peneliti SPSS ver2.9

Berdasarkan hasil analisis yang dipaparkan dalam Tabel 3, diperoleh nilai R Square sebesar 0,502. Nilai R Square ini memiliki arti yang sangat penting, karena menggambarkan sejauh mana variabel independen, dalam hal ini kualitas layanan (*service quality*), mempengaruhi variabel dependen, yaitu citra Pemerintah, dalam konteks penelitian ini. Secara lebih rinci, angka 0,502 menunjukkan bahwa sekitar 50,2% dari perubahan atau variasi yang terjadi pada citra Pemerintah dapat dijelaskan oleh perubahan yang terjadi pada kualitas layanan. Ini berarti bahwa kualitas layanan memiliki kontribusi yang cukup besar dalam membentuk atau meningkatkan citra Pemerintah.

Dengan demikian, lebih dari setengah dari faktor-faktor yang mempengaruhi citra Pemerintah dapat dipengaruhi oleh peningkatan dalam kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa semakin besar upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan, semakin besar pula peningkatan yang terjadi dalam hal kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah, yang pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya citra yang lebih positif dan baik untuk Pemerintah Daerah Khusus Jakarta.

**4. Simpulan**

Kualitas layanan (*service quality*) memainkan peran yang sangat penting dan berdampak besar dalam membentuk citra pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh pemerintah, semakin positif pandangan masyarakat terhadap citra pemerintah tersebut. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan yang disampaikan melalui media sosial oleh Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta memiliki pengaruh besar terhadap citra pemerintah. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas layanan bisa meningkatkan citra Pemerintah sebesar 0,667. Sebaliknya, hasil uji koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan dan citra Pemerintah dengan nilai koefisien korelasi 0,709. Nilai R Square sebesar 0,502 menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi sebesar 50,2% terhadap peningkatan citra Pemerintah.

Berbagai dimensi dalam kualitas layanan, seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Faktor-faktor ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menjadi kunci dalam menciptakan citra pemerintah yang profesional, terbuka, dan berfokus pada pelayanan publik yang baik. Dengan kata lain, kualitas layanan yang baik akan membantu menciptakan citra pemerintah yang lebih baik, yang pada akhirnya memperkuat hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat.

**5. Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, dosen pembimbing, responden, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini.

**6. Daftar Pustaka**

Cross, M. (2014). What Is Social Media? In *Social Media Security*. Https://Doi.Org/10.1016/B978-1-59749-986-6.00001-1

Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, *6*(1), 33–39. Http://Journal.Ummat.Ac.Id/Index.Php/Historis

Mahdi, M. I. (2022). Pengguna Media Sosial Di Indonesia Capai 191 Juta Pada 2022. In *Dataindonesia.Id*. Https://Dataindonesia.Id/Internet/Detail/Pengguna-Media-Sosial-Di-Indonesia-Capai-191-Juta-Pada-2022

Purwo, R. H. S., & Puspasari, D. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, *8*(3), 458–467. Https://Doi.Org/10.26740/Jpap.V8n3.P458-467

Rachmiatie, A., Fitria, R., Suryadi, K., & Ceha, R. (2020). Strategi Komunikasi Pariwisata Halal Studi Kasus Implementasi Halal Hotel Di Indonesia Dan Thailand. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, *4*(1), 56–74. Https://Doi.Org/10.29313/Amwaluna.V4i1.5256

Sarifudin, B., Febrianto, R., Firmansyah, D., & Claretta, D. (2022). Analisis Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian. *JKOMDIS: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, *2*(2), 228–234. Https://Doi.Org/10.47233/Jkomdis.V2i2.336

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.

Suyono. (2018). *Analisis Regresi Untuk Penelitian*. Deepublish.