



**FAKTOR PEMBENTUKAN CITRA TERHADAP OPINI PUBLIK PADA
KANTOR KELURAHAN JATIROKEH**

Arina Muntazah

Fakultas Komunikasi dan Bahasa, Universitas Bina Sarana Informatika

(Naskah diterima: 1 September 2020, disetujui: 28 Oktober 2020)

Abstract

This study aims to determine the effect of image-forming factors such as physical identity, non-physical identity, organizational management, product quality, activities and relationships. Variable X1 is physical identity, variable X2 is non-physical identity, variable X3 is organizational management, variable X4 is product quality, variable X5 is activities and relationships, and variable Y is public opinion. This research is a quantitative research with correlational descriptions. The sample used here is 100 people. The data was collected using a questionnaire and the results were calculated using a Likert scale. In addition, several tests were used to make the data valid. Namely the validity test, reliability test, and classic assumption test which includes the normality test and multicollinearity test. Furthermore, the data were analyzed using multiple linear regression analysis. From the results of data analysis and discussion, it is known that simultaneously the variables X1, X2, X3, X4, X5, and Y. The contribution of the five variables is 59.1%, the remaining 40.9% is influenced by other factors besides these. five variables. In this study, it is known that non-physical identity variables are the most dominant variables affecting public opinion. The existence of a good non-physical community identity perceives the success of the Jatirokeh Village Office. The influence of 59.1% can be assumed that the formation of a high image, this means that the image of the Jatirokeh Village Office can be said to be successful or accepted by the community.

Keywords: *image formation factors, public opinion*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komponen faktor pembentuk citra seperti identitas fisik, identitas non fisik, manajemen organisasi, kualitas produk, aktivitas dan relasi. Variabel X1 adalah identitas fisik, variabel X2 adalah identitas non fisik, variabel X3 adalah manajemen organisasi, variabel X4 adalah kualitas produk, variabel X5 adalah aktivitas dan hubungan, dan variabel Y adalah opini publik. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan deskripsi korelasional. Sampel yang digunakan disini adalah 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dan penghitungan hasilnya menggunakan skala likert. Selain itu, untuk membuat data menjadi valid digunakan pula beberapa tes. Yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji multikolinieritas. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier

berganda. Dari hasil analisis dan pembahasan data diketahui bahwa secara bersama-sama variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan Y. Kontribusi kelima variabel tersebut sebesar 59,1%, sisanya sekitar 40,9% dipengaruhi oleh faktor lain selain tersebut. lima variabel. Dalam penelitian ini diketahui bahwa variabel identitas non fisik merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi opini publik. Adanya identitas masyarakat non fisik yang baik mempersepsikan keberhasilan Kantor Kelurahan Jatirokeh. Pengaruh 59,1% dapat diasumsikan pembentukan citra tinggi, hal ini berarti citra Kantor Kelurahan Jatirokeh dapat dikatakan berhasil atau diterima oleh masyarakat.

Kata kunci: faktor pembentukan citra, opini publik

I. PENDAHULUAN

Dalam era reformasi sekarang ini, nuansa keterbukaan dan kebebasan semakin meluas di masyarakat. Yang mana masyarakat makin mengerti akan hak-haknya sebagai warga negara, khususnya hak dalam mendapatkan pelayanan. Dengan demikian pelayanan adalah menjadi suatu tuntutan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk menciptakan citra positif terhadap instansi pemerintahan. Hal ini dikarenakan pelayanan menyangkut kepentingan umum dan bahkan menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan. Dengan demikian adanya pelayanan yang benar-benar berkualitas dan lebih baik adalah menjadi suatu keharusan yang harus diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah, khususnya dalam menjalankan fungsinya sebagai abdi masyarakat atau pelayan masyarakat.

Perubahan sistem administrasi lebih difokuskan pada bidang pelayanan agar mencip-

takan citra positif pada masyarakat. Hal ini dikarenakan salah satu tugas dari pemerintah adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di dalam segala bidang kehidupan. Sehingga pemerintah dituntut untuk dapat menyelenggarakan administrasi pelayanan masyarakat dengan menunjuk dan membentuk atau mendirikan instansi-instansi atau departemen-departemen. Yang mana instansi-instansi atau departemen-departemen tersebut memiliki spesialisasi dalam melaksanakan fungsinya.

Dengan demikian seluruh departemen dan instansi pemerintahan yang ada dituntut mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Sebagai instansi pemerintahan yang mengacu pada '*customer focus*', Kantor Kelurahan tidak bisa mengabaikan komplain yang diajukan masyarakat. Walaupun tidak setiap hari menerima pengaduan namun Kantor kelurahan masih menerima keluhan dari masyarakat. Ini mem-

buktikan bahwa citra Kantor Kelurahan masih belum sepenuhnya pulih.

Dalam hal ini peneliti mengambil penelitian di Kantor Kelurahan Jatirokeh, Kecamatan Songgom, Kabupaten Brebes, karena Kelurahan Jatirokeh berada agak jauh dari pusat Kabupaten Brebes sehingga ada kemungkinan untuk pengurusan birokrasi tidak semudah jika lokasinya berdekatan dengan pusat Kabupaten Brebes. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh pembentuk citra secara simultan terhadap opini masyarakat mengenai Kantor Kelurahan?

II. KAJIAN TEORI

Public relations merupakan suatu “*management of communication between an organization and its public*” (Aswad Ishak, 2012). *Public relations* diharapkan dapat membangun komunikasi antara organisasi dengan publik. Terdapat beberapa faktor yang berperan dalam pembentukan citra menurut Katz (Saleh, 2010), yaitu:

1. Identitas fisik
2. Identitas non fisik
3. Manajemen organisasi
4. Kualitas hasil mutu produk dan pelayanan
5. Aktivitas dan pola hubungan

Opini menurut Saleh (Saleh, 2010) adalah serapan dari bahasa asing (*opinion*), merupakan tanggapan atau jawaban terhadap suatu persoalan yang dinyatakan berdasarkan kata-kata (*intangible*), baik dalam bentuk opini tertulis maupun lisan. Bisa juga sebagai perilaku, sikap tindak, pandangan dan tanggapan dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Ruslan, opini adalah serapan dari bahasa asing (*opinion*), merupakan tanggapan atau jawaban terbuka terhadap suatu persoalan yang dinyatakan berdasarkan kata-kata (*intangible*), baik dalam bentuk opini tertulis maupun lisan.

Komunikasi mendefinisikan opini publik sebagai pertukaran informasi yang membentuk sikap, menentukan isu dalam masyarakat dan dinyatakan secara terbuka. Opini publik identik dengan pengertian kebebasan, keterbukaan dalam mengungkapkan ide-ide, pendapat, keinginan, kebutuhan, keluhan, kritikan yang membangun, dan kebebasan dalam penulisan (Nasution, 2006).

III. METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini berusaha untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan mendalam mengenai pengaruh dimensi pembentukan citra Kantor Kelurahan Jatirokeh terhadap opini

publik. Rancangan penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasional. Untuk menentukan besarnya sampel, dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin, dengan jumlah yang besar sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut (Putra, 2013):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

N : ukuran populasi

e : persentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Berdasarkan rumus tersebut maka penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini dari populasi masyarakat Kelurahan Jatirokeh sebesar 4.572 orang dan persentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 0,1 maka jumlah sampel yang diteliti sebesar 100 orang.

Sesuai dengan skala yang dipilih yaitu skala *likert* dengan analisis kuantitatif, maka penilaian terhadap jawaban responden dari kuisioner disajikan dengan 1 sampai dengan 5 pilihan respon (*fivepoint*) disertai dengan skor nilai yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun lima pilihan untuk masing-masing kategori tersebut adalah:

1. Sangat setuju (SS) = 5

2. Setuju (S) = 4

3. Kurang setuju (KS) = 3

4. Tidak setuju (TS) = 2

5. Sangat tidak setuju (STS) = 1

Variabel (X) adalah faktor pembentukan citra yang merupakan variabel independen, yang terdiri dari Identitas Fisik (X1), Identitas Non Fisik (X2), Manajemen Organisasi (X3), Kualitas Hasil (X4), Aktifitas dan Pola Hubungan (X5). Sedangkan variabel Y adalah variabel Opini Publik tentang Kantor Kelurahan Jatirokeh yang merupakan variabel dependen. Kedua variabel tersebut mempunyai hubungan yang berbentuk linier satu arah. Analisa dapat dilakukan dengan menganalisa masing-masing sub variabel independen, sehingga penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda (*multiple regression*) dimana teknik tersebut akan menguji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial ataupun secara simultan antara variabel independen (X) dan dependen (Y) menggunakan SPSS20.

Instrumen tersebut perlu diuji lebih lanjut untuk menghasilkan data yang akurat. Dalam penelitian ini digunakan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan analisa regresi bergan-

da (*multiple regresion*). Metode analisis statistik inferensial bertujuan untuk menganalisis data sampel yang hasilnya diberlakukan untuk populasi. Pada penelitian ini menghitung:

1. Uji Normalitas
2. Uji Multikolinieritas
3. Uji Heteroskedastisitas
4. Regresi Linier Berganda
 - a. Uji F
 - b. Uji t

Tujuan dari deskripsi variabel penelitian yang merupakan bagian dari analisis statistika deskriptif adalah untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban responden terhadap kuiso-ner yang dibagikan dan menggambarkan secara mendalam Variabel Identitas Fisik (X1), Variabel Identitas Non Fisik (X2), Variabel Manajemen Organisasi (X3), Variabel Kualitas Hasil (X4), Variabel Aktifitas dan Pola Hubungan (X5), dan Variabel Opini Publik (Y).

IV. HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Valid tidaknya suatu item instrumen

dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment Pearson* dengan level signifikansi 5% dengan nilai kritisnya, bila nilai r hitung $> r$ tabel atau nilai signifikansi hasil korelasi $< 0,05$ (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tabel perhitungan spss dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,195) atau nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan telah valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan handal (reliabel bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan *Alpha Cronbach*. Bila α lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya dinyatakan reliabel. Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS dapat diketahui bahwa semua variabel tersebut memiliki nilai koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat diandalkan.

Hasil Uji Asumsi Model Regresi (Normalitas, Multikolinieritas dan Heteroskedastisitas)

Model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika residual yang disebabkan oleh model regresi berdistribusi normal. Untuk menguji asumsi ini, dapat digunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* di atas, didapatkan nilai *signifikan* sebesar 0,503, dimana nilai tersebut lebih besar daripada $\alpha = 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas residual telah terpenuhi.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai $VIF > 10$ maka menunjukkan adanya multikolinieritas. Dan apabila sebaliknya $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas. Dari hasil perhitungan yang ada masing-masing variabel bebas menunjukkan nilai VIF yang tidak lebih dari nilai 10, maka asumsi tidak terjadi multikolinieritas telah terpenuhi.

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan

sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$). Jika ada pola tertentu yang teratur, seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan grafik *scatterplot* tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang didapatkan mampu menjelaskan pengaruh variabel – variabel X terhadap Y sebesar 59,1% dan sisanya sebesar 40,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diamati pada penelitian ini.

Model regresi yang telah didapatkan diuji terlebih dahulu baik secara simultan dan secara parsial. Pengujian model regresi secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F atau ANOVA dan pengujian model regresi secara parsial dilakukan dengan uji t.

Hasil Uji Model Regresi Secara Simultan

Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Beta	t _{hitung}	Signifikan	Keterangan
X2.1 Kognitif	0,220	2,337	0,022	Signifikan
X2.2 Afektif	0,226	2,411	0,018	Signifikan
X2.3 Integrasi Personal	0,236	2,383	0,020	Signifikan
X2.4 Pelepas Ketegangan	0,276	2,737	0,008	Signifikan
α = 0,05 R = 0,698 Adjusted R Square = 0,451 F-Hitung = 13,676 F-Tabel = 2,22 Signifikan = 0,000 t-tabel = 1,990				

Pengujian secara simultan dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel yang digunakan dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y. Semua variabel tersebut diuji secara serentak dengan menggunakan uji F. Berdasarkan pengujian menggunakan spss, pengujian hipotesis model regresi secara simultan atau secara serentak menggunakan uji F. Di dalam tabel distribusi F, didapatkan nilai Ftabel dengan *degrees of freedom* (df) $n_1 = 5$ dan $n_2 = 94$ adalah sebesar 2,311. Jika nilai F hasil penghitungan pada tabel 4.17 dibandingkan dengan Ftabel, maka Fhitung hasil penghitungan lebih besar daripada Ftabel ($29,611 > 2,311$). Selain itu, pada tabel diatas juga didapatkan nilai *signifikan* sebesar 0,000. Jika *signifikan* dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$ maka *signifikan* lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dari kedua perbandingan tersebut dapat diambil keputusan H_0 ditolak pada taraf $\alpha = 0,05$. Sehingga dapat disimpul-

kan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel X1 s.d. X5 terhadap variabel Y.

Hasil Uji Model Regresi Secara Parsial

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Untuk menguji hubungan tersebut, digunakan uji t, yakni dengan membandingkan nilai *t*hitung dengan *t*tabel. Variabel independen pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan jika *t*hitung $>$ *t*tabel atau *signifikan* $<$ $\alpha = 0,05$, Pengujian model regresi secara parsial adalah sebagai berikut :

1. Variabel X1 (Identitas Fisik)

Variabel X1 memiliki koefisien regresi sebesar 0,221. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan statistik uji t sebesar 2,786 dengan

signifikan sebesar 0,006. Nilai statistik uji |t_{hitung}| tersebut lebih besar daripada t_{tabel} (2,786 > 1,986) dan *signifikan* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa X₁ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

2. Variabel X₂ (Identitas Non Fisik)

Variabel X₂ memiliki koefisien regresi sebesar 0,287. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan statistik uji t sebesar 4,020 dengan *signifikan* sebesar 0,000. Nilai statistik uji |t_{hitung}| tersebut lebih besar daripada t_{tabel} (4,020 > 1,986) dan juga *signifikan* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X₂ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

3. Variabel X₃ (Manajemen Organisasi)

Variabel X₃ memiliki koefisien regresi sebesar 0,219. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan statistik uji t sebesar 3,049 dengan *signifikan* sebesar 0,003. Nilai statistik uji |t_{hitung}| tersebut lebih besar daripada t_{tabel} (3,049 > 1,986) dan *signifikan* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X₃ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

4. Variabel X₄ (Kualitas Hasil)

Variabel X₄ memiliki koefisien regresi sebesar 0,204. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan statistik uji t sebesar 2,827 dengan *signifikan* sebesar 0,006. Nilai statistik uji |t_{hitung}| tersebut lebih besar daripada t_{tabel} (2,827 > 1,986) dan juga *signifikan* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X₄ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

5. Variabel X₅ (Aktivitas dan Pola Hubungan)

Variabel X₅ memiliki koefisien regresi sebesar 0,205. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan statistik uji t sebesar 2,420 dengan *signifikan* sebesar 0,017. Nilai statistik uji |t_{hitung}| tersebut lebih besar daripada t_{tabel} (2,420 > 1,986) dan juga *signifikan* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak sehingga disimpulkan bahwa variabel X₅ berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Pengaruh Simultan Variabel Pembentukan Citra Terhadap Opini Publik

Penelitian ini memperlihatkan bahwa pembentukan citra Kantor Kelurahan Jatirokeh terhadap opini publik dipengaruhi secara bersama-sama oleh identitas fisik, identitas non fisik, manajemen organisasi, kualitas

hasil, aktivitas dan pola hubungan. Besarnya kontribusi kelima variabel tersebut pada pembentukan citra Kantor Kelurahan Jatirokeh terhadap opini publik adalah sebesar 59.1%. Artinya sebesar 59.1% kelima variabel yaitu identitas fisik, identitas non fisik, manajemen organisasi, kualitas hasil, aktivitas dan pola hubungan mempengaruhi opini publik terhadap pembentukan citra Kantor Kelurahan Jatirokeh, selebihnya sekitar 40.9% opini publik terhadap pembentukan Kantor Kelurahan Jatirokeh dipengaruhi oleh faktor lain selain kelima variabel tersebut.

Pengaruh sebesar 59.1%, dapat dikategorikan tinggi sehingga hasil dari pengaruh tersebut setidaknya sudah dapat dipertanggungjawabkan. Kelima variabel tersebut yakni identitas fisik, identitas non fisik, manajemen organisasi, kualitas hasil, aktivitas dan pola hubungan merupakan penentu tinggi rendahnya pembentukan citra Kantor Kelurahan Jatirokeh terhadap opini publik. Dari pengujian secara parsial terlihat dari kelima variabel, yaitu identitas fisik, identitas non fisik, manajemen organisasi, kualitas hasil, aktivitas dan pola hubungan berpengaruh pada opini publik terhadap pembentukan citra Kantor Kelurahan Jatirokeh.

Stimulus rangsang yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Jatirokeh melalui faktor pembentukan citra, yaitu identitas fisik, identitas non fisik, manajemen organisasi, kualitas hasil, aktivitas dan pola hubungan, memberikan suatu persepsi yang berbeda-beda pada wajib pajak, dari persepsi yang berbeda-beda maka akan menimbulkan respon perilaku yang ditunjukkan oleh masyarakat. Dalam hal ini, semua faktor pembentukan citra memberikan pengaruh secara simultan, sehingga dengan adanya perbaikan secara menyeluruh sesuai dengan lima variabel faktor pembentukan citra, maka wajib pajak akan memberikan opini secara lebih positif.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan, tujuan, dan pembahasan mengenai pengaruh pembentukan citra Kantor Kelurahan Jatirokeh terhadap opini publik pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian yang dilakukan terhadap masyarakat di Kelurahan Jatirokeh, penulis menarik kesimpulan bahwa komponen pembentukan citra yaitu identitas fisik, penampilan gedung dan kenyamanan Kantor Kelurahan Jatirokeh secara simultan dan parsial berpengaruh pada opini masyarakat. Adanya pengaruh secara simultan ini mengindikasikan bahwa kelima variabel tersebut yakni identitas

fisik identitas non fisik manajemen organisasi, kualitas hasil, aktivitas dan pola hubungan merupakan penentu tinggi rendahnya pengaruh pembentukan citra Kantor Kelurahan Jatirokeh terhadap opini masyarakat.

Penampilan kantor merupakan salah satu bagian dari identitas fisik, di mana identitas fisik itu merupakan salah satu faktor dari pembentuk citra. Lebih jauh lagi, dengan adanya opini yang baik, diharapkan dapat membantu Kantor Kelurahan Jatirokeh mengetahui posisi citranya dengan penampilan dan kenyamanan kantor.

Adanya pemahaman yang baik dari masyarakat mengenai birokrasi yang ada di kantor mempersepsikan keberhasilan Kantor Kelurahan Jatirokeh dalam membentuk citranya

DAFTAR PUSTAKA

- Aswad Ishak, D. I. K. U. M. Y. (2012) 'Peran Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi', *Komunikasi AspiKom*, 1, pp. 373–380.
- Kotler, P. 2001. *No Title*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, Z. 2006. *No Title*. Malang: UMM Press.
- Putra, R. 2013. 'Aplikasi SIG Untuk Penentuan Daerah Quick Count Pemilihan Kepala Daerah (Studi Kasus : Pemilihan Walikota Cirebon 2013, Jawa Barat)', *Jurnal Geodesi Undip Oktober*, 4, pp. 267–276.
- Rahman, R. S. 2016. 'Pengaruh Bauran Hubungan Masyarakat (Public Relations Mix) Terhadap Citra Merek Dan Kesadaran Merek Serta Implikasinya Terhadap Keputusan Siswa Memilih Studi', 10(1), pp. 44–59.
- Saleh, M. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Tjiptono, F. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.