

## **PELATIHAN KEHUMASAN DAN KEPROTOKOLAN BAGI APARATUR DESA DI WILAYAH DAS BANYUMALA, KABUPATEN BULELENG**

**Ida Ayu Made Darmayanti<sup>1</sup>, I Wayan Artika<sup>2</sup>, I Gede Nurjaya<sup>3</sup>, I Made Astika<sup>4</sup>,  
Ade Asih Susiari Tantri<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Jurusan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah, Program Studi Pendidikan  
Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Pendidikan Ganesha

e-mail: made.darmayanti@undiksha.ac.id, wayan.artika@undiksha.ac.id,  
gede.nurjaya@undiksha.ac.id, tulanggadang@yahoo.com,  
susiari.tantri@undiksha.ac.id

### **Abstrak**

Pengabdian kepada masyarakat ini ditujukan bagi aparat desa di wilayah DAS Sudamala, Kabupaten Buleleng. Sebagian besar aparat desa ini belum berpengalaman menerapkan pemberian informasi kepada publik dan tata cara menerima tamu. Terlebih, mereka belum pernah mengikuti pelatihan terkait hal itu meskipun dalam keseharian tugas mereka lakukan secara otodidak. Kekurangan itu dapat diminimalisir dengan melakukan pelatihan kehumasan dan keprotokolan dengan menerapkan metode penugasan dan studi kasus. Berdasarkan pada pelatihan yang dilaksanakan, dapat ditarik kesimpulan, yaitu pelatihan ini sudah berjalan dengan baik dan lancar serta mencapai target yang telah direncanakan sebelumnya, yakni aparat desa mampu mengaplikasikan segala sesuatu yang telah dilatihkan, yakni terkait kehumasan dan keprotokolan.

**Kata kunci:** pelatihan, kehumasan, keprotokolan, aparat desa

### **Abstract**

This community service is intended for village officials in the Sudamala DAS area, Buleleng Regency. Most of these village officials have no experience in implementing the provision of information to the public and procedures for receiving guests. Moreover, they have never attended any training related to it, even though in their daily work they are self-taught. This deficiency can be minimized by conducting public relations and protocol training by applying the assignment method and case studies. Based on the training carried out, it can be concluded that this training has gone well and smoothly and has achieved the previously planned target, namely that village officials are able to apply everything that has been trained, namely related to public relations and protocols.

**Keywords:** Training, Public Relations, Protocol, Village Apparatus

## **PENDAHULUAN**

Pada era reformasi dan milenial ini, setiap instansi diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada publik. Pemberian pelayanan prima ini merupakan salah satu tugas utama aparatur pemerintah (Rasmadi, 2007: 1). Pada dasarnya, pelayanan prima merupakan aktivitas yang bertujuan membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga hasilnya lebih daripada yang diharapkan. Kenyataannya, masyarakat memandang bahwa pelayanan aparatur pemerintah sangat mengecewakan. Layanan birokrasi pemerintah dipandang tidak akurat, rumit, lamban, dan tidak tepat sasaran. Akumulasi kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintah telah berlangsung lama dan menumbuhkan sikap pesimis masyarakat.

Dengan adanya kemajuan ipteks, informasi, dan komunikasi, masyarakat semakin melek dan semakin kritis terhadap kinerja para abdi masyarakat, terutama kinerja pegawai atau staf desa atau aparatur pemerintah yang ada di berbagai daerah, yang memegang kendali informasi dan pelayanan prima bagi masyarakat desa atau istilahnya melakukan kinerja kehumasan dan keprotokolan. Praktisi humas dan protokol yang ada di desa-desa senantiasa dihadapkan pada tantangan dan harus menangani berbagai fakta yang sebenarnya karena perkembangan informasi ini menyebabkan tidak mungkin lagi suatu organisasi menutupi fakta yang ada di lapangan. Meskipun tugas humas dan protokol tidak dilaksanakan secara khusus tetapi paling tidak pelaksanaan

tugas tersebut harus terlaksana secara tepat guna dan profesionalitas tetap terjaga dengan baik agar komunikasi yang kondusif akan terjalin dengan baik.

Sebagai seorang staf desa atau aparat desa harus sadar dan tahu betul tugas pokok dalam melaksanakan pelayanan prima bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat desa paling tidak harus memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melayani masyarakat (memahami tugas humas dan protokol) karena selalu berhubungan dengan publik atau masyarakat luas, terutama aparat desa yang ada di wilayah DAS Banyumala, Kabupaten Buleleng. Sasaran komunikasi humas pertama-tama diarahkan pada peningkatan mutu kinerja dalam organisasi itu sendiri (tugas intern) yang harus melancarkan arus informasi secara optimal baik secara vertikal maupun horizontal. Tugas berikutnya, yaitu tugas yang terarah pada ekstern organisasi (Tondowidjojo, 2002: ix). Sebagai aparat desa harus mampu berinteraksi atau berhubungan baik dengan instansi lain sehingga terjalin komunikasi yang intensif. Terlebih, dalam hal menerima tamu dari instansi lain. Kemampuan itu harus dapat dikuasai dengan baik.

Akan tetapi, tugas-tugas itu terkadang tidak mampu dilaksanakan dengan baik oleh aparat desa meskipun mereka paham dengan tugas itu. Pelayanan prima terhadap masyarakat menjadi terhambat dan tidak tercapai sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah tersebut, salah satu cara yang dapat dilakukan, yaitu dengan

mengadakan pelatihan dan pendampingan kehumasan dan keprotokolan bagi aparatur desa di wilayah DAS Banyumala, Kabupaten Buleleng. Dengan diadakan pelatihan dan pendampingan ini, masalah pelayanan publik niscaya akan berkurang, bahkan, terhindarkan.

Adapun yang menjadi tujuan dalam pelatihan ini adalah meningkatnya wawasan aparatur desa di wilayah DAS Banyumala, Kabupaten Buleleng dalam hal pengaplikasian cara menerima tamu dan melayani masyarakat dengan lebih prima yang sesuai dengan standar pelayanan.

Subjek sasaran strategis yang dilibatkan dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah staf desa atau aparatur desa di wilayah wilayah DAS Banyumala, Kabupaten Buleleng yang berjumlah sekitar 25 orang.

## **METODE**

Sejalan dengan cara pemecahan masalah yang ditempuh, sejumlah metode diterapkan dalam kegiatan ini. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode ceramah, studi kasus, dan metode penugasan. Adapun tahapan-tahapan dalam pelaksanaannya sebagai berikut.

Tahap pertama, metode ceramah digunakan untuk menjelaskan dan memberi pemahaman tentang teori-teori, prinsip-prinsip, dan konsep-konsep melalui pemberian contoh-contoh terkait bidang kehumasan dan keprotokolan, pelatihan etika dan etiket yang baik dalam menerima tamu, serta diikuti dengan tanya jawab kalau ada hal-hal yang masih meragukan. Tahap kedua, studi kasus, yaitu aparat desa diberikan kasus-kasus atau

permasalahan yang ada selama pernah memberikan pelayanan informasi. Lalu, mereka ditugasi untuk mengaplikasikannya selama pelatihan. Tahap ketiga, mereka diminta atau ditugasi untuk mengaplikasikan cara menerima tamu yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilatihkan. Selama aparat desa mengerjakan tugas itu, dilakukan monitoring. Tahap keempat, tugas peserta dikomunikasikan kepada peserta pelatihan untuk diperhatikan dan dicermati.

Dalam realisasinya, langkah-langkah pelatihan tersebut dapat dikemukakan berikut ini.

1. Tim pelaksana berkoordinasi dengan kepala desa yang ada di wilayah DAS Banyumala, Kabupaten Buleleng untuk mendiskusikan ikhwal rencana kegiatan yang dirancang, mencakup materi, model pelatihan, waktu dan tempat pelaksanaan, peserta dan sebagainya. Dari diskusi ini, diputuskan hal-hal berikut.
  - a. Peserta adalah perwakilan aparat desa yang ada di wilayah DAS Banyumala, Kabupaten Buleleng yang berjumlah sekitar 25 orang.
  - b. Tempat kegiatan di Desa Sambangan.
  - c. Waktu penyelenggaraan pelatihan, yaitu selama satu hari, yaitu Juli 2020, dimulai pukul 08.00 s.d 16.00 WITA. Selanjutnya, dilakukan kegiatan pendampingan.
  - d. Tim pelaksana dari Undiksha menyediakan perlengkapan sajian berupa perangkat laptop dan LCD, sementara panitia

- pelaksana dari desa menyediakan sarana *sound system*. Konsumsi disiapkan oleh panitia pelaksana dari desa dengan dana berasal dari panitia pelaksana Undiksha.
2. Tim pelaksana menyusun makalah tentang materi kehumasan dan keprotokolan serta digandakan sejumlah peserta sehingga setiap peserta pelatihan memperoleh masing-masing satu eks untuk dibaca. Tim pelaksana juga membuat sajian dalam bentuk *power point*.
  3. Proses interaksi penyaji-peserta baru dimulai pukul 09.00 Wita karena adanya registrasi dan pembagian ATK dan makalah. Pukul 08.30 Wita dilanjutkan acara pembukaan berupa laporan dari ketua panitia pelaksana dan sambutan ketua LPPM sekaligus membuka acara secara resmi. Acara dilanjutkan dengan kudapan/snack. Kegiatan terlaksana dalam bentuk berikut ini.
    - a. Penyaji menyajikan materi sajian, berikut contoh-contoh dan ilustrasi, materi kehumasan dan keprotokolan yang disajikan melalui slide *power point* oleh penyaji.
    - b. Sesi berikutnya, para peserta diberikan kesempatan untuk bertanya dan menyampaikan hal-hal yang belum dipahami serta bertukar pengalaman terkait kendala-kendala yang pernah dialami dalam penerapan pelayanan tersebut.
    - c. Selesai sesi tanya jawab, peserta, penyaji dan panitia pelaksana istirahat untuk

menikmati makan siang selama 30 menit.

Tahap selanjutnya, para peserta ditugasi untuk mencoba mengerjakan tugas, yaitu merancang dan mengaplikasikan cara melayani masyarakat terkait pemberian informasi dan cara melayani tamu dengan mengikuti langkah-langkah yang telah diinformasikan oleh penyaji atau narasumber. Selama peserta mengerjakan penugasan, monitoring terus dilakukan oleh tim pelaksana.

Adapun rancangan evaluasi yang akan digunakan sebagai berikut:

No.	Aspek yang Dinilai	Des-kripsi	Skor
1.	Pengaplikasian perilaku dan etika yang baik		30
2.	Pengaplikasian Pemberian Informasi kepada Publik atau melakukan tugas sebagai <i>Publik Relation</i>		30
3.	Pengaplikasian Tata Cara Penerimaan Tamu		30
<b>Total</b>		<b>Nilai</b>	<b>90</b>

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan ini diawali dengan melakukan komunikasi via *whatsapp* atau penjajagan via *online* dengan beberapa kepala desa atau lurah atau perbekel di Wilayah DAS Banyumala sekitar Juni 2020.

Komunikasi ini berjalan dengan baik dan disambut baik oleh perbekel atau lurah atau kepala desa tersebut. Bahkan, Perbekel Desa Gitgit, I Putu Arcana, sangat antusias menerima kegiatan ini dan menyiapkan tempat di daerah beliau untuk diadakan kegiatan ini. Namun, disebabkan oleh faktor Covid 19, kegiatan ini dilakukan secara *daring*.

Para kepala desa/lurah/perbekel, terutama Perbekel Gitgit, Perbekel Sambangan, dan Lurah Banyumala, serta ketua pelaksana berkoordinasi untuk merancang pelaksanaan kegiatan ini sekitar pertengahan Juli 2020. Pembahasan ini terkait dengan ada atau tidak fasilitas yang memadai untuk melaksanakan kegiatan *daring* ini di desa tersebut, jumlah peserta atau aparat desa yang akan diturunkan untuk mengikuti kegiatan *daring* ini, dan juga mekanismenya. Kami berkoordinasi melalui via *whatsapp* dan telepon.

Selanjutnya, awal Agustus 2020 dilakukan koordinasi lagi dengan kepala desa untuk memastikan jadwal kegiatan P2M *daring* ini. Kepala desa/lurah/perbekel menerima dengan baik dan dengan siap akan mengirimkan aparat desa atau staf mereka minimal 5 orang untuk ikut pelatihan ini. Mereka pun sudah menyiapkan fasilitas *wifi* atau internet gratis bagi stafnya karena secara kebetulan kantor desa difasilitasi oleh internet atau *wifi*. Kami pun senang bahwa kegiatan disambut dengan baik dan fasilitas

serta media penyampaian sudah teratasi dengan baik. Kami menginformasikan bahwa kegiatan ini diadakan pada 21-22 Agustus 2020 dan disepakati pula bahwa *platform* yang digunakan adalah *google meet*. Informasi *link platform* tersebut akan diinformasikan 30 menit sebelum pelaksanaan kegiatan.

Tim pelaksana kegiatan pengabdian ini menyiapkan perlengkapan yang diperlukan saat pelaksanaan pelatihan. Kegiatan ini melibatkan mahasiswa dalam menyiapkan desain *background*, *powerpoint*, dan laptop. Nantinya, mahasiswa yang dilibatkan akan bertugas sebagai operator.

Pelaksanaan pelatihan ini dilaksanakan pada Jumat, 21 Agustus 2020. Ketua pelaksana mengirimkan *link google meet* kepada Perbekel Gitgit, Sambangan, dan Lurah Banyumala sekitar 30 menit sebelum acara dimulai. Acara direncanakan berlangsung dari pukul 09.00 sampai dengan pukul 15.00 Wita. Peserta pelatihan berjumlah 25 orang yang merupakan aparat desa di wilayah DAS Banyumala. Narasumber dalam pelatihan ini adalah I Ketut Agus Supradnyan, S.H. Beliau adalah Kepala Humas Universitas Pendidikan Ganesha. Selain itu, beliau juga memiliki pengalaman yang mumpuni untuk dijadikan narasumber. Narasumber merupakan salah satu pegiat bidang kehumasan dan keprotokolan yang

telah sekian kali mengikuti pendidikan dan pelatihan di Jakarta, Bandung, dan Surabaya, menjadi Koordinator Protokoler Universitas Pendidikan Ganesha, pernah menjadi Koordinator Humas PTN se-Indonesia untuk Wilayah Timur selama kurang lebih 4 tahun (2000-2004), serta sering menjadi narasumber bidang kehumasan dan keprotokolan di instansi-instansi Pemerintah, seperti Polres Buleleng dan Dinas Perikanan Gondol. Panitia pelaksana terdiri atas panitia pelaksana dari Universitas Pendidikan Ganesha sebanyak 5 orang dosen dan 5 orang mahasiswa.

Pelatihan dan pendampingan dilaksanakan selama dua hari dimulai pukul 09.00 s.d 15.00 Wita. Pada hari pertama, Jumat, 21 Agustus 2020 berupa pemberian atau paparan materi dan pelatihan. Acara dimulai pukul 09.00-09.30 Wita, peserta dan panitia pelaksana melakukan registrasi dan persiapan masuk ke *platform* terlebih dahulu. Kemudian, dilanjutkan acara pembukaan pada pukul 09.30 Wita. Acara dilanjutkan dengan penyampaian laporan ketua panitia pelaksana, yakni yang disampaikan oleh Ida Ayu Made Darmayanti, S.Pd., M.Pd. dan penyampaian atau penjelasan tata cara pelaksanaan pelatihan. Selanjutnya, proses interaksi penyaji-peserta baru dimulai pukul 10.00 Wita. Kegiatan terlaksana dalam bentuk berikut ini.

- a. Narasumber menyajikan materi sajian berikut contoh-contoh dan ilustrasi, materi kehumasan dan keprotokolan disajikan melalui slide *power point* oleh narasumber selama 2 jam. Dalam sesi presentasi, narasumber didampingi oleh seorang moderator yang bernama Ade Asih Susiari Tantri, S.Pd., M.Pd.
- b. Sesi berikutnya, peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk bertanya menyampaikan hal-hal yang belum dipahami dan bertukar pengalaman terkait kendala-kendala yang pernah dialami selama melaksanakan kegiatan pada bidang kehumasan dan keprotokolan, terutama saat memberikan informasi kepada publik dan menerima tamu.
- c. Selesai sesi tanya jawab, peserta, penyaji dan panitia pelaksana istirahat untuk makan siang selama 45 menit.
- d. Tahap selanjutnya dimulai pada pukul 12.45 Wita. Peserta pelatihan ditugasi untuk mengaplikasikan materi yang telah dipaparkan oleh narasumber. Kegiatan ini berupa simulasi bermain peran. Ada yang mengambil bagian humas dan ada yang mengambil bagian protokol. Peserta yang mengambil bidang humas, akan ada yang berperan sebagai peminta informasi, ada yang selaku pemberi informasi, dan tim panitia selaku pengamat. Peserta yang mengambil bidang protokol, akan ada yang berperan sebagai tamu, ada yang selaku penerima tamu atau tuan rumah, dan tim pendamping selaku pengamat. Selama peserta

pelatihan melaksanakan kegiatan itu, bimbingan terus dilakukan oleh tim pendamping pelatihan ini. Kegiatan pengamatan dan penilaian pun dilakukan dengan berpatokan pada cara peserta memberikan informasi kepada publik atau peminta informasi, perilaku atau etika mereka, serta cara menerima tamu. Tahap ini diakhiri dengan penyampaian hasil kerja peserta yang kemudian dikomunikasikan kepada peserta pelatihan untuk diperhatikan dan untuk diberikan tanggapan. Pelatihan ini berakhir pada pukul 15.00 Wita.

- e. Hari berikutnya, Sabtu, 22 Agustus 2020, tim melakukan pendampingan. Peserta semakin diberikan pemantapan ketika melakukan kegiatan kehumasan dan keprotokolan di dunia kerja atau di masing-masing lokasi kerja dan juga *sharing* pengalaman, terlebih aparat desa Gitgit yang langsung melakukan pelatihan nyata yang kebetulan mendapat kunjungan dari Pemkab Buleleng.

Hasil pelaksanaan pelatihan ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan ini telah dapat meningkatkan kemampuan peserta dalam melaksanakan kegiatan tersebut. Peserta sebagian besar tampak antusias dan tekun mengikuti kegiatan sampai dengan akhir. Ini terbukti dari keikutsertaan peserta pelatihan yang hingga hari terakhir, peserta pelatihan tidak ada yang izin atau meninggalkan pelatihan sebelum pelatihan usai. Antusiasme peserta ini tidak terlepas dari cara narasumber memberikan penjelasan kepada peserta pelatihan yang menyelipkan beberapa contoh

aplikatif dari materi yang dijelaskan. Selain itu, penggunaan bahasa yang sederhana dan diselingi oleh *joke-joke* ringan dalam tahap penyajian materi memudahkan peserta pelatihan memahami penjelasan yang diberikan oleh narasumber. Nuansa cara narasumber menjelaskan materi kehumasan dan keprotokolan dengan memasukkan contoh aktual ke dalam penjelasannya, membuat peserta nyaman dan mudah dalam memahami materi yang disampaikan, terlebih anekdot dan lelucon dimasukkan di sela-sela penyampaian materi serta pengalaman-pengalaman yang disampaikan oleh narasumber terkait cara memberikan informasi kepada publik, terutama menghadapi masyarakat yang kaku dan rewel saat bertanya atau memerlukan informasi dan cara menerima tamu, terlebih mengatasi tamu yang cerewet, galak, dan sebagainya.

Pemberian sistem pemodelan berupa demonstrasi atau bermain peran beserta langkah-langkah aplikatif yang harus dikerjakan oleh peserta dalam tahap bimbingan sangat memudahkan peserta dalam bekerja. Peserta pelatihan menikmati perannya meskipun pada awalnya mereka malu karena maklum orang selalu tampak malu dan gugup bila ditugasi untuk tampil di depan umum atau orang banyak. Namun, hal itu tidak terlalu bermasalah karena tim pendamping selalu memberikan motivasi, terlebih narasumber yang selalu memotivasi dan memberikan koreksi dengan bijak.

Balikan kepada para peserta dalam bentuk analisis hasil yang langsung disampaikan kepada peserta pelatihan juga memberikan dampak positif

kepada peserta pelatihan. Hasil analisis yang diberikan oleh penyaji kepada seluruh peserta pelatihan membuat peserta mengetahui letak kesalahan yang dilakukan. Hal ini juga menjadi dasar dan bahan refleksi bagi peserta dalam mengaplikasikan konsep kehumasan dan keprotokolan. Hal-hal yang dirasa masih keliru ataupun kurang, disempurnakan berdasarkan hasil analisis yang telah diberikan. Peserta juga akan merasa bahwa tugas yang mereka aplikasikan memang benar-benar diperhatikan dan disikapi dengan cepat. Hasil pelatihan ini menunjukkan bahwa pelatihan yang telah dilaksanakan sudah berjalan dengan sangat baik dan lancar serta memberikan dampak positif terhadap peserta. Selain itu, kemampuan peserta juga mengalami peningkatan, awalnya, kaku dan canggung serta tidak mengerti yang diminta audiens mengalami perubahan setelah pelatihan menjadi lebih sabar, luwes, dan berusaha memahami yang diminta oleh audiens serta berdasarkan evaluasi, rata-rata peserta memperoleh nilai baik.

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap kinerja peserta, rata-rata memperoleh skor 90. Ini menunjukkan bahwa kemampuan peserta dalam mengaplikasikan konsep kehumasan dan keprotokolan sudah dapat dikatakan baik.

Sehubungan dengan itu, ada beberapa hal yang dapat disampaikan kepada pihak-pihak berikut. Para pejabat di desa hendaknya mengupayakan pengadaan kegiatan-kegiatan yang mengarah pada penambahan wawasan dan keterampilan stafnya, terutama dalam

bidang kehumasan dan keprotokolan sehingga mereka dapat mengaplikasikan bidang-bidang tersebut sesuai dengan standar operasional yang telah ada. Para aparat desa atau staf desa disarankan untuk proaktif mengisi kekurangan-kekurangan atau selalu belajar dan *sharing* pengalaman dengan berbagai pihak serta mau menerima masukan dan kritikan dari berbagai pihak demi keberlangsungan profesi sehingga dapat menjadi seseorang yang bekerja secara professional.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada pelatihan yang telah dilaksanakan, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu pelaksanaan pelatihan dan pendampingan kehumasan dan keprotokolan bagi aparat desa di wilayah DAS Banyumala sudah berjalan dengan sangat baik dan lancar serta telah mencapai target yang telah direncanakan sebelumnya. Selain itu, kemampuan aparat desa dalam mengaplikasikan kegiatan ini juga kategori baik dan mengalami peningkatan. Ini tampak dari hasil yang diperoleh, yakni rata-rata mereka mampu mengaplikasikan perilaku dan etika yang baik, mampu mengaplikasikan cara memberikan informasi yang baik kepada publik, serta mampu dengan baik mengaplikasikan tata cara menerima tamu sesuai dengan standar operasional atau aturan yang berlaku pada bidang kehumasan dan keprotokolan. Hal itu sesuai dengan skor yang

diperoleh, yaitu rata-rata mencapai skor 90. Ini menjadi temuan yang baik bahwa peserta mampu melakukan kinerja berdasarkan kriteria penilaian pada evaluasi yang diberikan.

Berdasarkan pada temuan-temuan yang ada selama pelatihan berlangsung, perlu diupayakan adanya pelatihan secara berkelanjutan bagi aparat desa atau staf desa lainnya di desa yang berbeda, bahkan, kalau perlu seluruh aparat desa yang ada di wilayah Kabupaten Buleleng dan sekitarnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim. 2010. *Pengertian Protokol*. Tesis disertasi. [blogspot.com/2010/04/pengertian-protokol.html](http://blogspot.com/2010/04/pengertian-protokol.html). Diakses 28 November 2019.
- Badan Pusat Statistik. 2018. *Kecamatan Sukasada dalam Angka 2018*. <https://bulelengkab.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve=YWZhZTZmMGNkNGMzYTcxNDI4NWYwZDRk&xzmn=aHR0cHM6Ly9idWxlbGVuZ2thYi5icHMuZ28uaWQvcHVibGljYXRpb24vMjAxOC8wOS8yNi9hZmFINmYwY2Q0YzNhNzE0Mjg1ZjBkNGQva2VjYW1hdGFuLXN1a2FzYWRhLWRhbGFtLWFuZ2thLTlwMTguaHRtbA%3D%3D&twoadfnofearauf=MjAxOS0xMi0wOSAxOTo0MT0xMw%3D%3D>. Diakses 28 November 2019.
- KBBI *online*. 2019. *Arti Kata*. <https://kbbi.web.id/humasdankehumas>. Diakses 28 November 2019.
- Rasmadi. 2007. *Pelayanan Prima*. Sawangan: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai.
- Tondowidjojo, John. 2002. *Dasar dan Arah Public Relations*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1987. 2010. *Protokol*. [sumut.kemenag.go.id/file/file/UUZA-KAT/](http://sumut.kemenag.go.id/file/file/UUZA-KAT/). Diakses 28 November 2019.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 2010. *Keprotokolan*. [riau.kemenag.go.id/file/file/produkhukum/ysma1329472496.doc](http://riau.kemenag.go.id/file/file/produkhukum/ysma1329472496.doc). Diakses 28 November 2019.