

Impression Management Dokter di Rsud Kabupaten Tangerang

Wiyanie Putri Pangesty*, Ani Yuningsih

Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*wiyanieputripangesty@gmail.com, yuningsihani@yahoo.com

Abstract. Life according to dramaturgy theory is like a theater, a social interaction similar to a drama show, which presents a role. In playing the role of using verbal language and non-verbal behavior and wearing certain attributes. Social life is divided into the front region (front region), which refers to social events in which the individual is stylish in displaying his role and the back region. In this study, who were taken as informants were 2 doctors on duty at the RSUD Kab Tangerang Hospital. This research is limited to studying and analyzing the front stage and back stage in dramaturgy theory to determine the impression management that is formed. This type of research uses qualitative research with a dramaturgy approach. The result of this research is that the front stage is very influential when building impression management, because it is the first thing that can be seen and judged by the public. The front stage is also related to personal branding which is supported by the credibility and skills of a doctor to build impression management. The strategy carried out by the two informants was based on the aspect of self promotion, favor doing.

Keywords: *Dramaturgy, doctor, impression management.*

Abstrak. Kehidupan menurut teori dramaturgi adalah ibarat teather, interaksi sosial yang mirip pertunjukan drama, yang menampilkan peran. Dalam memainkan peran menggunakan bahasa verbal dan perilaku non verbal dan mengenakan atribut tertentu. kehidupan sosial dibagi menjadi wilayah depan” (front region) yang merujuk peristiwa sosial bahwa individu bergaya menampilkan perannya dan wilayah belakang (back region). Dalam penelitian ini, yang diambil sebagai informan adalah 2 Dokter yang bertugas di RSUD Kab Tangerang . Penelitian ini dibatasi untuk mengkaji dan menganalisis panggung depan dan panggung belakang pada teori dramaturgi untuk mengetahui impression management yang terbentuk. Tipe penelitian ini memakai penelitian kualitatif dengan pendekatan dramaturgi. Hasil penelitian ini adalah panggung depan sangat mempengaruhi saat membangun impression management, karena hal itu menjadi hal yang pertama dapat dilihat dan dinilai oleh khalayak. Dalam panggung depan ini juga berkaitan dengan personal branding yang didukung dengan kredibilitas dan keterampilan seorang dokter untuk membangun impression management. Strategi yang dilakukan oleh kedua informan berdasarkan dari segi aspek self promotion, favor doing.

Kata Kunci: *Dramaturgi, dokter, impresson management.*

A. Pendahuluan

Impression Management atau yang lebih dikenal dengan istilah pengelolaan kesan sering kali dilakukan oleh orang-orang yang memiliki profesi dan dituntut untuk memiliki *self image* yang positif. Salah satu profesi tersebut antara lain Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang. Dokter merupakan profesi yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang dinilai berat, maka dari itu seorang dokter harus mampu memiliki *self image* yang baik, tentunya *self image* ini berhubungan dengan pengelolaan kesan atau yang kita kenal dengan istilah *impression management*.

Pengelolaan kesan atau *impression management* kita ketahui di temukan dan dikembangkan oleh Erving Goffman pada tahun 1959, dan telah dipaparkan dalam bukunya yang berjudul “The Presentation of Self in Everyday Life”. Pengelolaan kesan juga secara umum dapat didefinisikan sebagai sebuah teknik presentasi diri yang didasarkan pada tindakan mengontrol persepsi orang lain dengan cepat dengan mengungkapkan aspek yang dapat menguntungkan diri sendiri atau tim

Seperti salah satu fenomena mengenai bagaimana kepuasan seorang pasien dengan pelayanan seorang dokter yang berkaitan dengan pengelolaan kesan, fenomena yang telah diteliti oleh Endang Kusuma Astuti (2016) perubahan karakteristik masyarakat dimana dokter sebagai pemberi dan perubahan masyarakat sebagai pengguna jasa kedokteran tersebut jika tidak didukung oleh peningkatan komunikasi antara dokter dan pasien, dapat menimbulkan ketidakpuasan dan konflik antara keduanya.

Dari hal ini bahwa seorang dokter harus mampu memberikan pengelolaan kesan yang positif untuk kepuasan dengan hubungan pasien. Pengelolaan kesan yang dilakukan oleh dokter dilakukan atas dasar tujuan tertentu yakni untuk menciptakan suatu kesan tertentu yang dapat menambah citra positif dirinya di kalangan pasien atau orang-orang yang berada dilingkungan panggunya. Dimana pada akhirnya dapat mendapatkan kepercayaan pada seorang dokter tersebut. Untuk mendapatkan pengelolaan kesan ini tentu ada dari sebab akibat yang terdapat pada panggung depan dan panggung belakang.

Dalam melakukan *impression management*, seseorang dituntut untuk menyembunyikan perilaku negatif atau menyimpang yang dimilikinya dalam kehidupan bermasyarakat. Berbicara tentang *impression management*, tentu tidak terlepas dari kajian Dramaturgi. Dalam kajian Dramaturgi, kehidupan diibaratkan sebagai pertunjukan drama. Pendekatan Dramaturgi membagi dua wilayah, yaitu wilayah panggung depan (*front stage*) dan wilayah panggung belakang (*back stage*). Konsep *impression management* Goffman lebih menekankan proses komunikasi nonverbal, dengan menggunakan bahasa-bahasa nonverbal seperti pakaian, gerakan tubuh, iekspresi wajah dan sebagainya.

Ujung tombak kredibilitas suatu dokter ini berada pada bagaimana kemampuannya memilih peran di depan pasiennya. Banyak yang memperhatikan sejatinya, sikap ramah, santun dan lembut para dokter dimanapun dalam melayani pasien juga dipenuhi “*isandiwari*”. Ketika mereka bersikap ramah dan sabar dengan pasien, tanpa kita tahu apa yang sebenarnya mereka rasakan. Bisa saja saat menghadapi pasien, mereka sedang terlibat masalah di luar kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana *Impression Management* Dokter di RSUD Kab Tangerang”Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Bagaimana panggung depan yang ditampilkan oleh seorang dokter di RSUD Kab Tangerang
2. Bagaimana panggung belakang dari seorang dokter di RSUD Kab Tangerang
3. Mengapa panggung depan dapat membentuk *impression management*

B. Metodologi Penelitian

Penulis untuk melakukan peneliitian ini, metode yang dipilih dan sesuai dengan kajian yang dibahas maka digunakan metode penelitian kualitatif, karena dalam penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa kata - kata tertulis atau lisan orang- orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian dilakukan langsung di lapangan, rumusan masalah juga ditemukan di lapangan, kemungkinan data berubah -ubah sesuai data yang

ada di lapangan, sehingga akan ditemukan sebuah proposisi atau model baru tentang impression management sebagai bentuk dramaturgi profesi dokter.

Selain itu, pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan dramaturgi dimana pendekatan dramaturgi mengeksplorasi bentuk diri sosial, hubungan, dan kenyataan sosial melalui penggunaan bahasa dan interaksi secara mikroanalisis. Teori dramaturgi yang dikemukakan oleh Erving Goffman ini mengasumsikan bahwa identitas disajikan kepada suatu khalayak pada suatu kejadian tertentu dan di tempat tertentu.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Panggung depan yang ditampilkan oleh seorang dokter di rsud kab tangerang

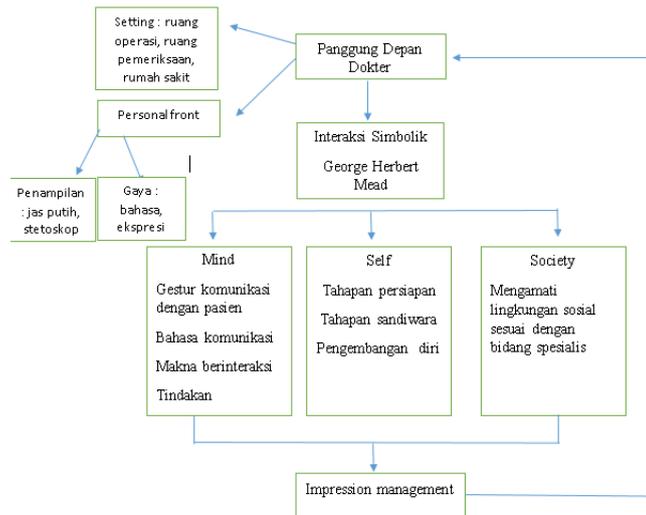
Menjadi seorang dokter merupakan profesi yang memiliki kode etik yang banyak dibandingkan dengan profesi lainnya, tentunya selain karena bergerak di bidang jasa namun hal ini untuk mendukung kepercayaan, ia harus memiliki self image yang baik dalam melakukan pelayanan, sehingga dituntut agar memiliki panggung depan yang baik sesuai dengan profesinya. Di sisi lain seorang dokter merupakan panutan dalam melayani masyarakat dalam bidang kesehatan sehingga ketika di depan panggung ia harus menyajikan tampilan yang optimal agar bisa memuaskan pasien maupun rekan kerja. Terutama Ketika di tengah hal yang membahayakan dokter merupakan garda terdepan dalam menangani pasien, ia harus selalu tampil prima dan terkadang harus memprioritaskan pasiennya dibandingkan dengan dirinya sendiri.

Seorang dokter menjalankan peran sosial melalui panggung depan di dukung dengan teori interaksi simbolik yang dibangun oleh masing-masing narasumber, dengan menggunakan teori interaksi simbolik ini kedua narasumber membangun *impression management* berdasarkan mindset profesi mereka sebagai seorang dokter, strategi yang dilakukan dalam menampilkan panggung depan dilakukan dengan mempertimbangkan keadaan sosial yang berada disekitarnya.

Panggung depan berdasarkan hasil penemuan di lapangan ini, bahwa seorang dokter menunjukkan panggung depannya ini berhubungan dengan konsep teori interaksi simbolik, dimana pada dasarnya setiap individu sering menggunakan simbol untuk mengungkapkan makna perasaan dan tujuannya. Menurut George Herbert Mead teori interaksi simbolik ini berdasarkan mind self dan society. Maka pada teori ini bisa dikaitkan dengan penelitian bagaimana pemikiran dan perilaku seorang dokter. berdasarkan konsep mind dapat melalui gestur berkomunikasi dengan pasien, rekan sejawat dan lingkungan sosial, bahasa, makna ketika berinteraksi dengan pasien, dan yang terakhir yaitu tindakan. Pada tahap mind ini menekankan pada perilaku seorang dokter dalam memunculkan pemikiran dan kemauan mereka di panggung depan.

Selanjutnya yaitu konsep self, sesuai dengan temuan di lapangan ini yaitu berhubungan dengan proses seorang dokter menemukan jati dirinya untuk menampilkan panggung depan dihadapan pasiennya, meliputi tahapan persiapan, tahap sandiwara seperti memilih peran yang ingin ia tampilkan ketika menjadi dokter, dan selanjutnya tahap perkembangan diri seorang dokter mampu menentukan apa yang harus ia tunjukkan dan apa yang tidak harus ia tunjukkan.

Tahapan terakhir yaitu society, berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwa kedua narasumber memiliki keinginan untuk menunjukkan panggung depan dan mengembangkan dirinya sebagai seorang dokter, maka mereka akan mengamati dari lingkungan sosial yang berada di sekitar mereka agar adanya keseimbangan tindakan dan respon. Seperti perbedaan bidang spesialis ini sangat berperan dalam menentukan lingkungan sosial yang berbeda, dengan masalah dan tekanan yang berbeda pula.



Gambar 1. Model Temuan Penelitian Panggung depan seorang dokter

Panggung belakang dari seorang dokter di rsud kab tangerang

panggung belakang seorang dokter ini merupakan bagian persiapan dan identitas diri yang tidak harus khalayak ketahui, namun karena manusia sebagai makhluk yang mampu berpikir tentang apa yang harus ia lakukan maka seorang dokter memiliki kemampuan untuk menyesuaikan tindakan apa yang harus ia lakukan ketika ia berada di panggung depan nantinya tanpa memperlihatkan persiapan dan kenyataan di panggung belakang. Hal ini dilakukan agar mampu memberikan “pertunjukan” dan respon yang sesuai. Pada dasarnya seorang dokter tentu memiliki panggung depan yang berbeda dan tidak banyak orang ketahui namun sekaligus ia mampu menyesuaikan tindakan terhadap situasi tertentu.

Banyak hal yang tidak kita ketahui dan tidak ditampilkan oleh seorang dokter Ketika berada di panggung belakang, jadi ia akan beradaptasi dengan situasi apa yang sedang ia hadapi agar bisa sesuai dengan respon dan tindakannya, hal ini berkaitan dengan interaksi simbolik antara lain Herbert Blumer dan George Mead melakukan pendekatan tentang interaksionisme simbolik, mereka berpandangan bahwa manusia adalah individu mampu berpikir, berperasaan, memberi pengertian kepada setiap keadaan melahirkan reaksi dan interpretasi kepada setiap rangsangan terhadap apa yang dihadapi. Interaksionisme simbolik dirangkum kedalam prinsip-prinsip berikut,

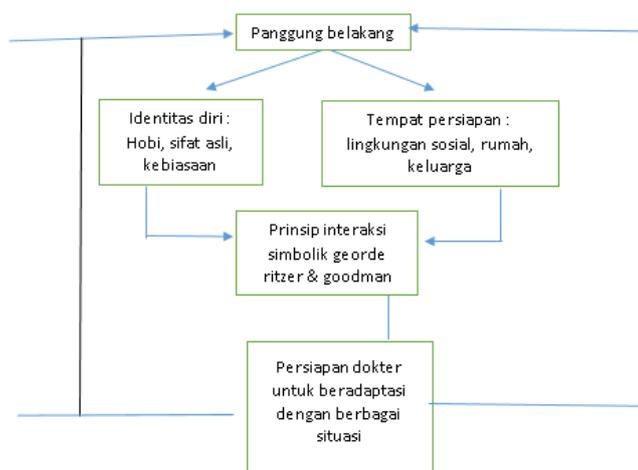
1. Tidak seperti binatang, manusia dibekali kemampuan untuk berpikir
2. Kemampuan berpikir dibentuk oleh interaksi sosial
3. Dalam interaksi sosial, orang mempelajari makna dan simbol yang memungkinkan mereka menjalankan kemampuan manusia untuk berpikir.
4. Makna dan simbol memungkinkan orang bertindak dan berinteraksi
5. Manusia mampu mengubah makna dan simbol yang mereka gunakan dalam bertindak dan berinteraksi berdasarkan tafsir mereka atas suatu keadaan.
6. Manusia mampu membuat kebijakan modifikasi dan perubahan, sebagian karena kemampuan mereka berinteraksi dengan diri mereka sendiri, yang memungkinkan mereka manguji serangkaian peluang tindakan, menilai keuntungan dan kerugian relative mereka, dan kemudian memilih satu di antara serangkaian peluang tindakan.
7. Pola-pola tindakan dan interaksi yang saling berkaitan tersebut membentuk kelompok masyarakat.

Berdasarkan teori dan data yang ditemukan di lapangan, bahwa panggung belakang merupakan identitas diri yang sebenarnya akan tetapi seseorang akan mampu beradaptasi pada situasi dan kondisi tertentu, hal ini sesuai dengan pernyataan teori diatas, kemampuan manusia dapat menyesuaikan diri ini berkaitan dengan konsep interaksi simbolik dimana ketika seseorang individu sedang menghadapi situasi dan berada di lingkungan sosial maka ia akan mampu berpikir untuk melakukan tindakan sesuai dengan apa yang sedang ada di hadapan ia,

begitupun dengan suatu profesi dokter. Kemampuan ini juga dapat terlihat jelas dari temuan di lapangan yang dihasilkan dari kedua narasumber, seorang dokter ketika berhadapan dengan keadaan pasien yang berbeda-beda maka otomatis ia akan melakukan adaptasi tindakan apa yang harus ia lakukan, kemampuan interaksi simbolik ini dilakukan agar terciptanya makna interaksi sosial, seorang dokter memiliki kemampuan yang ditunjukkan dengan symbol dan makna tertentu sesuai dengan kondisi dan dengan siapa ia berinteraksi.

Keputusan menentukan sikap ini sangat memberikan peluang untuk seorang dokter tidak menunjukkan bagaimana kondisi panggung belakang yang ia miliki sebenarnya, dalam profesi dokter ini panggung belakang ini merupakan persiapan ketika ia akan melakukan interaksi dengan pasien dan ketika akan melakukan tindakan, mereka harus mampu mengemas dengan rapih diimbangi dengan kemampuan beradaptasi sesuai situasi dan kondisi. Pengaruh tekanan yang dialami oleh kedua narasumber tentu berbeda, begitu pula dengan strategi menghadapi tekanan itu pula, masing-masing akan menentukan keputusan sesuai dengan kemampuan dan situasi yang dihadapi.

Jadi berdasarkan data temuan di lapangan serta di dukung dengan teori yang berkaitan maka, panggung belakang seorang dokter ini merupakan bagian persiapan dan identitas diri yang tidak harus khalayak ketahui, namun karena manusia sebagai makhluk yang mampu berpikir tentang apa yang harus ia lakukan maka seorang dokter memiliki kemampuan untuk menyesuaikan tindakan apa yang harus ia lakukan ketika ia berada di panggung depan nantinya tanpa memperlihatkan persiapan dan kenyataan di panggung belakang. Hal ini dilakukan agar mampu memberikan “pertunjukan” dan respon yang sesuai. Pada dasarnya seorang dokter tentu memiliki panggung depan yang berbeda dan tidak banyak orang ketahui namun sekaligus ia mampu menyesuaikan tindakan terhadap situasi tertentu.



Gambar 2. Model panggung belakang seorang dokter

Alasan Panggung Depan sebagai *Impression Management* bagi Dokter

Panggung depan dapat membentuk *impression management* karena panggung depan merupakan salah satu faktor krusial terbentuknya *impression management* yang baik. Dimana hal itu menjadi hal yang pertama dapat dilihat dan dinilai oleh khalayak. Pada penelitian ini panggung depan seorang dokter ini didukung adanya kredibilitas dan keterampilan yang dimiliki seorang dokter. Panggung depan juga diibaratkan sebagai panggung sandiwara dimana setiap individu atau profesi menampilkan citra diri versi terbaik masing masing pelaku profesi dokter. Citra diri ini yang akan membentuk pengelolaan kesan sesuai dengan tujuan suatu individu atau suatu profesi.

Panggung depan ini juga berkaitan dengan personal branding yang akan dibangun oleh seorang dokter, dimana personal branding menjadi salah satu faktor untuk membentuk persepsi seseorang terhadap personal seorang dokter ataupun profesi dokter tersebut. Panggung depan juga tentu berperan dalam personal branding yang dibangun oleh seorang dokter, dalam membangun persepsi yang baik tentu seorang dokter akan menampilkan “pertunjukan” yang

telah dipersiapkan dengan sempurna, Adapun aspek yang terdapat dalam personal branding ini bisa melalui kepribadian, kemampuan, serta stimulus ketika ia melakukan tugas menjadi seorang dokter.

Peran personal branding bagi seorang dokter menjadi hal yang penting karena bisa mendukung kredibilitas sesuai dengan bidang spesialisnya, selain itu terbentuknya pengakuan dari masyarakat bahwa ia seorang dokter yang memiliki keahlian yang kompeten serta dapat membangun penghargaan terhadap dirinya sendiri. Hal ini tentu menjadi sebab akibat dimana personal branding dan panggung depan dapat menciptakan impression management yang diharapkan.

Seorang dokter tidak hanya memiliki tujuan menciptakan personal branding yang baik, namun hal yang mendukung agar terciptanya impression management ini yaitu kredibilitas sebagai seorang dokter, kredibilitas merupakan penunjang setiap profesi mendapatkan persepsi yang baik di masyarakat, khususnya bagi seorang dokter yang memiliki tanggung jawab profesi yang tinggi dan memiliki resiko yang tinggi pula, tentunya profesi ini membutuhkan kredibilitas dan integritas, dalam penelitian yang dilakukan ini kedua narasumber yang dipilih merupakan seorang dokter yang telah memiliki kredibilitas di bidang masing-masing tersebut, hal ini dapat terlihat baik dari pengalaman mereka bekerja dan mampu bertahan hingga saat ini dengan terus memiliki pasien yang semakin meningkat bahkan pasien yang telah lama mengenalnya, tidak hanya itu pada hasil penelitian ini kredibilitas juga dapat ditentukan dari latar belakang pendidikan yang di tempuh dari awal sebelum menjadi dokter hingga sampai menjadi spesialis, menurut mereka cara menjaga kredibilitas profesi ini tersebut dengan menjaga kualitas dan keselamatan pasien. Tolak ukur kredibilitas seorang dokter juga bisa dilihat dari terdaftarnya seorang dokter di negara, yaitu memiliki STR dan SIP.

Dalam penelitian ini, berbicara mengenai kredibilitas seorang dokter tentu tidak luput dari keterampilan yang dimiliki oleh kedua narasumber ini, seperti yang diketahui bahwa keterampilan ini menjadi faktor krusial yang menentukan impression management setelah dibentuknya panggung depan dengan melalui personal branding seorang dokter tersebut. Keterampilan yang dimiliki oleh dr. Henny Herlina dan dr. Elvi Manurung ini telah dikaji dan dianalisis berdasarkan temuan di lapangan, kemampuan komunikasi yang baik ini menjadi keterampilan yang paling pertama terlihat dari kedua narasumber tersebut dimana kemampuan berkomunikasi ini menjadi hal yang penting untuk profesi dokter karena komunikasi dokter dengan pasien merupakan hal yang penting dan mutlak untuk dibangun maka dari itu keterampilan berkomunikasi ini menjadi hal yang utama yang dimiliki seorang dokter. Selain itu adanya keterbukaan terhadap pasien dengan cara memberikan informasi dengan bahasa yang mudah di pahami adanya keterbukaan ini berfungsi untuk bekerja sama dengan pasien untuk menentukan langkah penyembuhan, yang terakhir berdasarkan hasil wawancara keterampilan seorang dokter yaitu bersikap professional, seorang dokter harus memprioritaskan kesejahteraan pasien diatas kepentingan sendiri.

Semua keterampilan yang dimiliki seorang dokter berdasarkan kedua narasumber tersebut ini berada dan dibangun pada panggung depan seorang dokter, hal ini yang menjadikan profesi mereka sebagai dokter memiliki tempat yang baik di mata masyarakat bahkan pasien. Maka secara otomatis apa yang mereka tampilkan pada panggung depan akan terlihat oleh audience sesuai dengan napa yang telah dipersiapkan untuk membentuk pengelolaan kesan yang diharapkan.

Jadi, panggung depan dapat membentuk impression management karena panggung depan merupakan salah satu faktor krusial terbentuknya impression management yang baik. Dimana hal itu menjadi hal yang pertama dapat dilihat dan dinilai oleh khalayak. Pada penelitian ini panggung depan seorang dokter ini di dukung dengan adanya kredibilitas dan keterampilan yang dimiliki seorang dokter. Panggung depan juga diibaratkan sebagai panggung sandiwara dimana setiap individu atau profesi menampilkan citra diri versi terbaik masing masing. Citra diri ini yang akan membentuk pengelolaan kesan sesuai dengan tujuan suatu individu atau suatu profesi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang di mana mengacu pada pertanyaan penelitian serta tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya oleh penulis. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Panggung depan seorang dokter akan berbeda sesuai dengan tujuan yang ingin ditunjukkan, aspek yang berada pada panggung depan ini terdiri dari setting dan front personal seorang dokter. Panggung depan ini berkaitan dengan teori interaksi simbolik mind, self dan society.
2. Panggung belakang seorang dokter meliputi identitas diri, dan tempat persiapan seorang dokter, seperti hobi, kehidupan pada saat dengan keluarga, hingga masalah ke religiusan individu seorang dokter.
3. Panggung depan sangat mempengaruhi saat membangun impression management, karena hal itu menjadi hal yang pertama dapat dilihat dan dinilai oleh khalayak. Dalam panggung depan ini juga berkaitan dengan personal branding yang didukung dengan kredibilitas dan keterampilan seorang dokter untuk membangun impression management. Strategi yang dilakukan oleh kedua informan berdasarkan dari segi aspek self promotion, favor doing

Acknowledge

Peneliti mengucapkan terims kasih kepada dr. Elvi Manurung SpGK dan juga dr. Henny Herlina Sp.A karena telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber pada penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Adi, R., 2004. *Metodologi Penelitian dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- [2] Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- [3] Astrid S Susanto. 1999. *Komunikasi dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Bina Cipta
- [4] Astuti, Endang Kusuma. 2009. *Transaksi Terapeutik dalam Upaya Pelayanan Medis di Rumah Sakit*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- [5] Azwar, Azrul, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- [6] Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- [7] Cangara, Hafied. 2003. *Pengantar Ilmu Komunikasi (Cetakan Keempat)*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- [8] Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- [9] Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- [10] Goffman, Erving. 1959. *The Presentation of Seelf in Everyday Life*. Jakarta: Erlangga
- [11] Jarvis, Peter. (1983). *Professional education*. London. Canberra: Crown Helm.
- [12] Moleong Lexy J. 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [13] Mulyana, Deddy. (2008). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- [14] Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [15] Nurhadi, Fachrul. 2015. *Teori-teori Komunikasi (Teori Komunikasi Dalam Perspektif Penelitian Kualitatif)*. Ghalia Indonesia
- [16] Rini rinawati, 2006, 'Bagaimana kita menafsirkan komunikasi pembangunan' Vol.7 No.1
- [17] Rodiah S, 2007, 'Manajemen Komunikasi Bidang Delima Kota Bandung, jurnal komunikasi Vol 8 no.27
- [18] Ruben, Brent D., Stewart, Lea P. 2013. *Komunikasi Dan Perilaku Manusia (Edisi Kelima)*. Jakarta: Rajawali Pers.

- [19] Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [20] Yuliani.R, 2018, '*Personal branding selebritas dan bisnis online shop*', Jurnal komunikasi, Vol 11, (1)
- [21] Machmud, Abdullah Mufty. 2021. *Hubungan Kampanye Vaksinasi dengan Sikap Followers untuk Divaksin*. Jurnal Riset Public Relation Universitas Islam Bandung. Volume 1, nomor 2, Tahun 2021.