

AUDIT KOMUNIKASI PENERAPAN KONSEP *SMART CITY* MELALUI PROGRAM *SMART GOVERNANCE* DI DISKOMINFO KOTA PADANG

ELVA RONANING ROEM, SARMIATI, DEBY FORTUNELA
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas

Abstract: *Smart governance is one of the dimensions of a smart city that specializes in governance. Smart governance is part of the Smart City goals related to public services, where public services are the main driver in the implementation of Smart Governance. To improve public services, Diskominfo has programs to support public services. This study aims to see how the communication audit of the Implementation of the Smart Governance Program at Diskominfo Padang City. This research is a qualitative descriptive study. The sampling technique used is purposive sampling technique. Data collection techniques using observation and interviews. The results showed that at the preparation stage, all the preparations made to formulate the program had been carefully prepared through the Smart City Master Plan, at the Implementation stage the program implementation was still not fully implemented. At the stage of implementing the Smart Governance program, Diskominfo did not socialize the program so that this program was not known to the public. Furthermore, at the Impact stage, researchers saw that this program had not been fully implemented by the Padang City Communication and Information Office.*

Keywords: *Smart City, Smart Governance, Communication Audit*

Abstrak: *Smart governance merupakan salah satu dimensi smart city yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan. Smart governance merupakan bagian dari tujuan Smart City yang terkait dengan pelayanan publik, yang mana pelayanan publik merupakan penggerak utama dalam pelaksanaan Smart Governance. Untuk meningkatkan pelayanan publik Diskominfo memiliki program-program guna menunjang pelayanan public. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana audit komunikasi Penerapan Program Smart Governance di Diskominfo Kota Padang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pada tahapan preparation, segala persiapan yang dilakukan untuk merumuskan program sudah dipersiapkan dengan matang melalui Master Plan Smart City, pada tahap Implementation pelaksanaan program masih belum terlaksana sepenuhnya. Pada tahap pelaksanaan program Smart Governance, Diskominfo tidak melakukan sosialisasi program sehingga program ini tidak diketahui masyarakat. Selanjutnya pada tahap Impact, peneliti melihat bahwa program ini belum sepenuhnya diterapkan oleh Diskominfo Kota Padang.*

Kata Kunci: *Smart City, Smart Governance, Audit Komunikasi*

A.Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang semakin pintar membuat konsep *smart* tidak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, tetapi juga pada berbagai sistem atau tatanan. Salah satunya yang mencuat akhir-akhir ini adalah konsep *Smart City*. Konsep yang disebut sebagai kota pintar ini adalah sebuah konsep tatanan kota cerdas berbasis pelayanan, bersifat transparan dan berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Dimana dalam hal ini kota memberikan pelayanan publik yang mudah diakses tanpa terbatas lokasi dan waktu. Selain itu, konsep kota pintar ini juga memang dihadirkan sebagai jawaban untuk pengelolaan sumber daya secara efisien. Dukungan aplikasi yang terus berkembang serta terciptanya ekosistem kreatif di bidang teknologi, merupakan langkah awal yang baik menuju kota pintar. Namun pada kenyataannya *smart city* tidak hanya berkaitan dengan teknologi. Konsep ini merupakan kombinasi antara teknologi baru dengan pola pikir cerdas tentang penggunaan teknologi dalam sebuah organisasi. (Suhono et al, 2015 : 3). *IBM* merupakan perusahaan yang mewadahi berdirinya *smart city*, *IBM* membagi *smart city* menjadi enam jenis. Keenam jenis pembagian *smart city* tersebut meliputi *smart economy*,

smart mobility, smart governance, smart people, smart living, dan smart environment. (Pratama, 2014:96).

Smart governance merupakan bagian atau dimensi pada *smart city* yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan. Adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat mewujudkan tata kelola dan jalannya pemerintahan yang bersih, jujur, adil, dan demokrasi, serta kualitas dan kuantitas layanan publik yang lebih baik. Sehingga *Smart governance* dapat didefinisikan sebagai bagian dari tujuan *smart city* yang terkait dengan pelayanan publik, yaitu mengenai efisiensi yang lebih baik, kepemimpinan komunitas, bekerja secara mobilitas, dan perbaikan berkelanjutan melalui inovasi. Kota Padang dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan konsep *smart governance*, telah membuat berbagai program yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan melalui Diskominfo sebagai operator dalam program tersebut. Untuk melihat apakah program tersebut sudah sepenuhnya berjalan dengan baik maka perlu dilakukan Audit Komunikasi. Audit Komunikasi penting dilakukan untuk mempelajari secara detail komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo terkait dengan program *Smart Governance*. Dengan melakukan Audit Komunikasi dapat dilihat sejauhmana pelaksanaan Program *Smart Governance*. Audit juga akan menunjukkan sumber daya dan keahlian yang diperlukan untuk menjalankan program yang sukses. Untuk melihat apakah sebuah komunikasi yang dibangun di dalam organisasi efektif atau tidak, perlu dilakukan Audit Komunikasi.

Audit komunikasi menurut Jane Gibson dan Richard Hodgetts dalam *Organizational Communication: A Managerial Perspective* (Andre Hardjana, 2000:10) adalah "suatu analisis yang lengkap atas sistem-sistem komunikasi internal dan eksternal dari suatu organisasi". Begitu pula definisi yang diberikan oleh Joseph A. Kopec, seperti yang dikutip Cutlip, Center dan Broom (Ngurah Putra, 1998 : 26) yang menyatakan audit komunikasi "sebagai sebuah analisis lengkap tentang komunikasi organisasi baik internal maupun eksternal yang dirancang untuk memahami kebutuhan, kebijakan, praktek dan kemampuan komunikasi, dan untuk menemukan data sehingga manajemen puncak dapat membuat keputusan yang ekonomis dan berdasarkan informasi lengkap tentang tujuan kedepan komunikasi organisasi". Ada beberapa tahapan yang dapat dilakukan dalam melakukan riset Evaluasi sebuah program. Riset evaluasi merupakan rangkaian proses evaluasi yang meliputi perencanaan (*preparation*), implementasi (*implementation*) dan dampak (*impact*) dari sebuah program.

Terdapat 5 model yang sudah diidentifikasi dan dievaluasi oleh Uk academia : Paul Noble dan Tom Waton. Kelima model itu adalah Model PII, model makro evaluasi PR atau *The Macro Model of PR Evaluation*, *The PR "effectiveness Yardstick"*, model evaluasi berkesinambungan atau *continuing model of evaluation*, dan model terpadu atau *The Unified*. Selain kelima model diatas, **Jim Pritchitt dan Bill Sherman** mencantumkan model riset dalam *gold paper* no 11 dimana digambarkan bahwa proses evaluasi itu menjadi bagian yang sangat menyatu dengan kegiatan atau program yang akan dievaluasi (Jim.R Macnamara. 2002). Seperti yang telah kita ketahui bahwa dalam melakukan evaluasi pada suatu program tidak dapat dilakukan secara sepotong-sepotong.

Evaluasi sudah harus dimulai dari awal program itu dibentuk, yakni, ketika manajemen baru mulai menyusun tujuan awal program. Model riset ini memiliki empat tahap, **fase pertama** yaitu menentukan tujuan dari suatu kegiatan, fase kedua yaitu mulai menentukan target audiens, mulai membuat rangkaian acara, serta mulai membuat perencanaan keuangan. Lalu di **fase ketiga** adalah pengaplikasian atau mulai melaksanakan program yang telah direncanakan tadi. Dan yang terakhir **fase empat** yaitu dengan menganalisa hasil yang diperoleh dari implementasi program.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Diskominfo Kota Padang selaku Informan penelitian. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, maka

digunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara mendalam. Data yang telah terkumpul kemudian , dianalisis secara kualitatif deskriptif.

C. Hasil Dan Pembahasan

1. Evaluasi Ketercapaian Program Smart Governance pada Tahap *Preparation*

Tahap preparation merupakan tahapan pada awal sebuah program, dimana program mulai direncanakan oleh sebuah organisasi. Tahapan ini merupakan tahapan awal untuk mempertimbangkan sebuah program yang akan dijalankan. Evaluasi persiapan dilakukan untuk menilai kualitas dan kecakupan pengumpulan informasi dan perencanaan strategi (Scott M Cutlip, 2006). Hal ini dilakukan untuk mengetahui nilai sehingga kegiatan dapat disesuaikan dengan kebutuhan. Nilai-nilai yang dimaksud pada evaluasi tahap persiapan dari program mencakup campuran penilaian subjektif dan objektif terhadap kecukupan riset latar belakang, organisasi dan isi materi program, dan pengemasan dan penyajian materi program. Langkah pertama yang dilakukan pada tahapan ini adalah kecukupan riset latar belakang, langkah ini digunakan untuk merencanakan sebuah program dengan menilai kecukupan pengumpulan informasi dan penelitian dalam fase persiapan dari proses evaluasi. Pada tahapan ini Diskominfo telah mempersiapkan Master Plan sejak tahun 2018 silam, master plan tersebut telah dipresentasikan dan dinilai oleh Kominfo Pusat sehingga peneliti menilai bahwa Diskominfo telah mempersiapkan program-program *smart governance* ini secara matang. Master plan yang dimiliki oleh diskominfo berisi tentang latar belakang dari program *smart governance* ini beserta masalah-masalah yang dihadapi Kota Padang dengan menggunakan konsep *Smart Governance*.

Langkah kedua yang dilakukan pada tahapan ini , mengkaji organisasi dan ketepatan program serta strategi dan taktik pesan. Langkah ini menjelaskan tinjauan dari sisi kritis, dimana apa yang dilakukan dan dikatakan oleh sebuah organisasi harus bisa menjadi pedoman. Hal yang perlu diperhatikan dalam langkah ini yaitu, apakah isi program sesuai dengan permasalahan, sasaran dan media, apakah komunikasinya akurat, tepat waktu dan tepat sasaran untuk publik yang menjadi target, apakah peristiwa, tindakan korektif dan aktivitas lainnya mendukung usaha program, apakah staf dan anggaran sudah cukup untuk melaksanakan program tersebut. Analisis tersebut dapat memberikan bukti untuk mengevaluasi seberapa dekat dengan kesesuaian upaya dari program dengan rencana. Praktisi menggunakan hasil analisis seperti isi materi *press release*, artikel, ataupun lainnya untuk penempatan media. Pada tahapan kedua ini peneliti melihat banyaknya kelemahan dari Diskominfo Kota padang, seperti kurangnya Sumber Daya Manusia, dan anggaran pada program ini. Selain itu Diskominfo tidak menggunakan media untuk mensosialisasikan program, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa adanya program *smart governance* ini.

Program *Smart Governance* adalah salah satu dari dimensi *Smart City*. *Smart Governance* dapat diartikan sebagai tata kelola kota yang cerdas, dimana komponen tata kelola ini umumnya menyoroti tata kelola dari pemerintah daerah sebagai institusi yang mengendalikan sendi-sendi kehidupan kota. Sehingga *Smart Governance* di dalam dimensi *Smart City* merupakan gambaran dari tata kelola pemerintahan yang dilaksanakan secara cerdas, yaitu tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan *business process* yang lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif dan selalu melakukan perbaikan. Sasaran dari Smart Governance adalah mewujudkan tata kelola dan tata pamong pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu.

Untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan program *Smart Governance* dibutuhkan langkah-langkah persiapan. Langkah-langkah yang sudah dipersiapkan oleh Diskominfo sesuai dengan langkah-langkah menurut Rosadi Ruslan (2005) berikut ini :

1. Menentukan tujuan yang hendak dicapai. Pada tahapan ini, setiap program tentunya harus memiliki tujuan yang ingin dicapai pada suatu program. *Smart governance* memberikan tekanan pada peningkatan peran pemerintah sebagai pengayom dan pemberi pelayanan kepada masyarakat secara cerdas, yaitu dengan dengan

memaksimalkan potensi yang dimiliki dan meminimalisir kendala atau masalah yang dihadapi. Pengelolaan pemerintahan secara cerdas tidak dapat lepas dari peranan masyarakat yang mengambil posisi penting, bukan hanya sebagai obyek pembangunan dan pemerintahan, tetapi juga menempatkan dirinya sebagai subyek dan partisipan pemerintahan dan pembangunan itu sendiri. Tujuan yang ingin dicapai dari program *smart governance* adalah kemudahan dalam memberikan pelayanan publik, dengan cara meningkatkan kualitas layanan publik, meningkatkan efisiensi manajemen birokrasi, dan meningkatkan partisipasi publik dalam penyusunan kebijakan dan arah pembangunan. Namun dari hasil temuan peneliti tujuan tersebut masih jauh dari yang diharapkan, karena masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang berbelit-belit.

2. Tentukan sasaran Program. Sasaran dari *Smart Governance* adalah mewujudkan tata kelola dan tata pamong pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu. Namun dari temuan peneliti ini hanya sekedar wacana dan belum ada realisasinya.
3. Tentukan Jangka Waktunya (*life of cycle*). Pada program *Smart Governance* jangka waktu yang ditentukan oleh Diskominfo RI adalah 7 (tujuh) tahun. Dari tahun 2018 sampai dengan 2024. Tahun ini adalah tahun ke 3 (tiga) dari program *Smart Governance* namun belum ada kemajuan yang signifikan dari penerapan program ini, bisa dibilang program ini tidak jalan dan hanya sekedar program saja.

2. Evaluasi Ketercapaian Program *Smart Governance* pada Proses *implementation*.

Tahapan ini merupakan tahapan untuk pengukuran hasil dari perencanaan sebuah program. Pada tahapan ini biasanya melihat berita yang ditempatkan media dan pembaca atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Tahapan ini memiliki kriteria dan metode untuk mengevaluasi bagian komunikasi. Tahapan tersebut dimulai dari langkah pertama yaitu melihat dan mencatat jumlah pesan yang akan didistribusikan. Langkah ini adalah dokumentasi langsung terhadap berapa banyak surat, *news release*, berita, publikasi, pengumuman publik, dan komunikasi lainnya yang telah dihasilkan dan didistribusikan. Dari hasil temuan, peneliti tidak menemukan adanya berita, publikasi dan komunikasi lainnya yang telah dilakukan oleh Diskominfo dalam mensosialisasikan program *smart governance* ini. Begitupun dengan penggunaan media dalam pelaksanaan program *smart governance* ini, sehingga meneliti menilai bahwa ini merupakan salah satu faktor penyebab masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya program *smart governance* ini.

Kemudian pada tahap pelaksanaan, program *Smart Governance* masih menemui beberapa kelemahan seperti kurangnya anggaran dan kurangnya SDM yang memadai di kelurahan. Kelemahan ini tentu saja akan mengganggu penerapan program *Smart Governance* secara menyeluruh di Kota Padang. Apabila penerapan program *Smart Governance* di tingkat kelurahan terkendala, ini menjadikan program *Smart Governance* tidak bisa dirasakan oleh masyarakat umum secara langsung, karena pelayanan publik di tingkat kelurahan merupakan salah satu pelayanan terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, dan merupakan pelayanan yang aksesnya paling dekat dengan masyarakat. Terlebih lagi yang menjadi kendala itu adalah anggaran dan ketersediaan SDM, dimana kendala ini bukan perkara mudah untuk mencari solusinya dan jangka waktu penyelesaian masalah ini juga tidak bisa dalam waktu yang singkat.

3. Evaluasi Ketercapaian Program *Smart Governance* pada Proses *Impact*.

Tahapan akhir atau yang disebut dengan tahapan hasil, merupakan hasil dari program yang sudah terlaksana. Menurut *Cutlip, Center dan Broom* mendefinisikan dampak atau hasil, sejauh mana hasil pengukuran data dijabarkan, dalam tujuan, untuk setiap kelompok sasaran dan tujuan program secara keseluruhan yang dicapai. Dampak tersebut berupa perubahan dari sikap dan perilaku target sasaran ke arah yang seperti diharapkan oleh organisasi. Secara keseluruhan, dilihat dari indikator tujuan yang ingin dicapai dari Program *Smart Governance*, rata-rata sudah lebih dari 60%. Namun dalam hal pelayanan publik masih banyak dijumpai ketidakpuasan masyarakat penerima layanan.

Umumnya, keluhan masyarakat bersumber pada mekanisme layanan yang cenderung berbelit-belit, serta lamanya waktu pelayanan. hal ini tentu saja menjadi persoalan yang cukup besar, mengingat kurangnya SDM yang memadai tentu saja akan mengganggu penerapan program *Smart Governance* secara menyeluruh. Permasalahan SDM merupakan masalah klasik yang sudah ada sejak dulu, untuk solusinya bisa dengan menambah SDM yang baru atau dengan memberikan pelatihan secara berkala kepada SDM yang sudah ada, namun itu semua tentu saja kembali membutuhkan biaya dan permasalahannya kembali lagi menyangkut anggaran. Kondisi ini menyebabkan permasalahan ini menjadi begitu kompleks dan berlarut-larut proses penyelesaiannya, sehingga apabila tidak dicarikan solusinya dalam waktu dekat, maka program *Smart Governance* ini sulit untuk diterapkan.

4. Audit Komunikasi pelaksanaan program *Smart Governance* di Diskominfo Kota Padang

Smart Governance merupakan salah satu elemen dasar yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *Smart City*. Secara umum *Smart Governance* adalah istilah yang merujuk pada pengimplementasian ICT pada layanan publik di bidang pemerintahan secara efektif. *Smart governance* memiliki sasaran untuk mewujudkan tata kelola dan tata pamong pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu partisipasi publik dalam penyusunan kebijakan dan arah pembangunan. *Smart governance* memberikan tekanan pada peningkatan peran pemerintah sebagai pengayom dan pemberi pelayanan kepada masyarakat secara cerdas, yaitu dengan dengan memaksimalkan potensi yang dimiliki dan meminimalisir kendala atau masalah yang dihadapi. Pengelolaan pemerintahan secara cerdas tidak dapat lepas dari peranan masyarakat yang mengambil posisi penting, bukan hanya sebagai obyek pembangunan dan pemerintahan, tetapi juga menempatkan dirinya sebagai subyek dan partisipan pemerintahan dan pembangunan itu sendiri.

Dalam pelaksanaan sebuah program, komunikasi sangat penting dilakukan. Dalam sebuah organisasi/perusahaan, komunikasi merupakan instrumen penting dalam melaksanakan fungsi manajemen. Komunikasi menjadi instrumen dalam membangun kesepahaman dan saling pengertian antara perusahaan dengan publik. Tanpa komunikasi, maka sebuah aktivitas tidak akan terorganisir. Menurut Katz dan Robert Kahn (dalam Ruslan, 2007:92) “dalam sebuah organisasi, komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi dan membangun pengertian dari satu individu ke individu lain.” Hal senada juga diungkapkan M.T Myers & G.E Myers (2007:93) bahwa “untuk mencapai tujuan bersama, komunikasi memungkinkan seseorang untuk melakukan koordinasi terkait suatu kegiatan kepada orang lain.” Menurut Katz dan Robert Kahn (dalam Rohim, 2016:124) “komunikasi organisasi merupakan arus pertukaran informasi dan simbol/makna dari individu ke individu lain ataupun individu ke kelompok dalam suatu organisasi.” Sedangkan menurut Thayer (2016:124), Untuk mengetahui kemacetan-kemacetan atau hambatan-hambatan tersebut, perlu dilakukan audit komunikasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Andre Hardjana (2000) dalam bukunya *Audit Komunikasi* bahwa salah satu tujuan dari audit komunikasi adalah “Menemukan lokasi dimana kelebihan muatan ataupun kekurangann muatan yang terjadi berkaitan dengan topic-topik, sumber-sumber, dan saluran-saluran komunikasi tertentu”

Salah satu model audit komunikasi yang peneliti gunakan dalam menganalisis permasalahan penelitian ini adalah Model evaluasi komunikasi yang merupakan pemeriksaan dan penilaian atas praktek dan kegiatan komunikasi pada situasi tertentu. Informasi yang diperoleh dapat dijadikan patok banding bagi manajemen untuk memperbaiki system komunikasi internal dan eksternal, perbaikan dalam perencanaan dan pengendalian manajemen dan menjembatani berbagai rumpang dalam system komunikasi (Andre Hardjana, 2000:40-58). Berdasarkan hasil penelitian salah satu permasalahan komunikasi dalam pelaksanaan program smart governance ini adalah Permasalahan keseriusan dan komitmen OPD Kota Padang terkait penerapan program *Smart Governance*. Untuk mengatasi permasalahan ini tentu saja perlu adanya komunikasi antar OPD agar program ini bisa diterapkan secara optimal dan menyeluruh di instansi pemerintahan Kota Padang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Diskominfo sebagai operator dari program ini harus mampu membangun

komunikasi yang efektif dengan OPD terkait. Disini peneliti melihat bahwa Diskominfo perlu memperbaiki pola komunikasinya baik dengan pihak internal maupun eksternal. Dari hasil penelitian peneliti juga kurangnya evaluasi yang dilakukan oleh diskominfo terkait dengan program *smart governance* ini. Rapat setiap hari rabu yang dilakukan oleh Diskominfo dengan wartawan bukan rapat terkait dengan program *smart governance* melainkan Rapat Diseminasi informasi dari SKPD dengan menundang wartawan.

Tujuan dari audit adalah menentukan lokasi dimana kelebihan muatan informasi (*overload*) ataupun kekurangan muatan informasi. Kekurangan muatan informasi yang terjadi pada program *Smart Governance* ini terdapat pada bagian pelaksanaan program. Pada pelaksanaan program *smart governance* sosialisasi maupun komunikasi dengan OPD terkait dengan pelayanan publik masih kurang. Komunikasi yang efektif terjadi apabila terdapat aliran informasi dua arah antara komunikator dan komunikan dan informasi tersebut sama-sama direspons sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut (komunikator dan komunikan). Audit komunikasi dilakukan untuk pemeriksaan diagnosis yang dapat memberikan informasi dini untuk mencegah kehancuran kesehatan organisasi yang lebih besar. Terwujudnya komunikasi antara organisasi dan masyarakat ini tentu tidak pernah lepas dari berbagai permasalahan yang dapat menghambat proses komunikasi itu sendiri. Permasalahan-permasalahan yang sering timbul tersebut antara lain adalah macetnya akses atau jalur yang digunakan karena sarana prasarana komunikasi yang kurang mendukung.

Daftar Pustaka

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif :Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai DisiplinIlmu*”. Jakarta: Rajawali Pers.
- Agus Eka, Pratama. 2014. *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung:Informatika Bandung
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Bungin&Burhan. 2008. *Analisa Data PenelitianKualitatif*.Jakarta :Prenada Media Group.
- Cutlip, Scott M, Allen H. Center, Glen Brom. 2006. *Effective Public Relations*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ferrel, O.C & D, Harline. 2005. *Marketing Strategy*. South Western: ThomsonCorporation.
- Goldhaber, Gerald M. 1993. *Organizational Communication*. 6th Edition. MC. Graw Hill. USA.
- Hardjana, Andre. 2000. *Audit Komunikasi : Teori dan Praktek*. PT. Grasindo. Jakarta.
- L.W, Neuman.1997.*Social Research Methods : Qualitative Quantitative Aproches*. Allyn and Bacon. London.
- Macnamara, Jim R. 2002. *Gold Paper No.11 PR Metrics-Research for Planning &Evaluation of PR & Corporate Communication*. IPRA. Switzerland.
- Mulyana, Deddy. 2001, *Metodologi Penelitian Kualitaitaif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Maleong, Lexy J. 2013. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Putra, I Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis*.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.