ABSTRACT

Effectiveness Socialization Services Online People's Aspirations And Complaint (Lapor!) Public Relations Office of Communications and Informatics (Diskominfo) Attitude Against Bandung City Government Unit of Work

By :
Dion Geovany
NIM . 41807048

This thesis under the guidance of :
Melly Maulin S. Sos , M.Si

The purpose *of this study was to determine the effectiveness of Socialization Service and Complaint Online People's Aspirations (LAPOR!) Office of Communications and Informatics (DISKOMINFO) of Bandung City Government Against Understanding Work Unit . To be able to see how big the effect , the researchers tried to analyze the credibility of the source , message contents , the media used in this socialization .*

The approach *used is quantitative research methods with survey method . Data collection techniques used were questionnaires , interviews , library research , Internet searching, and Documentation . The population in this study is a Unit of Work (participants) are present in socialization activities . The sampling technique used is total sampling . Before distributing questionnaires , the researchers first to test the validity and reliability . The data obtained from the questionnaire , were scored , analyzed and processed using the Spearman rank correlation coefficient .*

These results *indicate the existence of significant relationships and significant .* ***Source credibility*** *with the strength of the relationship was 0.566 .* ***The contents*** *of the message with the power of a strong relationship at 0.622 .* ***Media*** *with the strength of the relationship was 0.566 .* ***Aspects*** *of understanding with the strength of the relationship was 0.414 .* ***Aspects*** *of attention to the strength of the relationship was 0.512 .* ***Aspect*** *reception with the strength of the relationship was 0.588 .* ***The influence*** *of the effectiveness of Socialization Service and Complaint Online People's Aspirations (LAPOR!) Public Relations Office of Communications and Information Technology Government of Bandung effective against units of work attitude .*

The conclusion *of this study is no influence between the effectiveness of Socialization Service and Complaint Online People's Aspirations (LAPOR!) Office of Communications and Informatics (DISKOMINFO) of Bandung City Government Attitude Against Work Unit at 0.567 . This means that there is a moderate and significant relationship*

Advice *can be given to DISKOMINFO Government of Bandung after the research is done, the form of socialization training activities to be carried out on the timing or the right time.*

Keywords : Effectivenes Socialization, Credibility, Message, Media

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dirumah tangga, ditempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Adapun pengertian Komunikasi Organisasi ialah pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam organisasi di dalam kelompok formal maupun kelompok informal organisasi. Jadi, komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai komunikasi yang terjadi antara orang-orang yang berada di dalam organisasi itu sendiri, juga di antara orang-orang yang berada di dalam organisasi dengan publik luar, dengan maksud untuk mencapai suatu tujuan.

Adanya unit kehumasan pada setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktivitas instansi tersebut baik ke dalam maupun ke luar. Petugas humas hendaknya memiliki sikap pelayanan yang terbuka pada khalayak. Mengingat masalah yang dihadapi sebagai bagian utama dari suatu lembaga atau instansi maka petugas humas seyogyanya memiliki keterampilan dan kemampuan yang memadai di bidang komunikasi dan mediasi serta memiliki kepekaan dan rasa proporsi yang baik, dalam menghadapi persoalan di lingkungan, baik *intern* publik maupun *ekstern* publik.

Begitu juga dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung yang melakukan kegiatan *eksternal* dalam bentuk menyebarkan informasi kepada perwakilan tiap-tiap dinas untuk menerapkan pemahaman akan adanya informasi yang harus dipahami secara seksama berupa kegiatan pelatihan mengenai Sosialisasi

Layanan LAPOR! sebagai pembekalan informasi bagi dinas yang melayani publik.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah aplikasi media sosial yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyrakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional.

Dengan adanya Layanan LAPOR! ini tentunya memerlukan kegiatan sosialisasi untuk memberikan pemahaman yang utuh terhadap substansi yang diharapkan seluruh badan publik dapat memahami dan melaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada.

Sosialiasi ini dilaksanakan di ruang Auditorium Balai Kota dengan dihadiri oleh 50 orang perwakilan dari 35 Dinas-dinas yang ada di Kota Bandung. Hal utama dari kegiatan sosialisasi ini adalah badan publik atau unit kerja dari perwakilan dinas-dinas kota Bandung yang menjadi target utamanya, agar nantinya dapat dikembangkan kepada seluruh bagian dari tiap-tiap dinasnya sehingga seluruh unit kerja yang menangani pengaduan publik dapat melayani publik dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ada.

Agar pesan yang akan disampaikan dalam sosialiasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh unit kerja atau badan publik yang menjadi peserta sosialisasi maka proses penyampaiannya harus menggunakan komunikasi yang efektif agar dapat di pahami, hal ini dikarenakan agar tercapai tujuan dari informasi yang disampaikan.

Salah satu dampak dari keefektivitasan komunikasi tersebut di atas adalah perubahan sikap yang nantinya menimbulkan sebuah pemahaman dari tiap-tiap unit kerjanya atau badan publik yang menjadi peserta yang hadir dalam pelatihan Sosialisasi Layanan LAPOR!.

Maka dari itu dengan diadakannya kegiatan pelatihan dalam Sosialisasi Layanan LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung adanya sebuah pemahaman dari tiap unit kerja atau badan publik yang menjadi pesertanya. Dengan melakukan pelatihan tersebut dalam kegiatan sosialisasi diperlukan adanya komunikasi yang efektif agar terjadinya kesamaan pesan yang disampaikan.

Dikarenakan masih terdapat unit kerja atau badan publik pada masing-masing dinas yang belum memahami pentingnya Layanan LAPOR!. Untuk melakukan sosialisasi tersebut dibutuhkan komunikator yang berkompeten dibidangnya. Dan yang diharapkan dari dampak efektivitas komunikasi ialah perubahan sikap dari para unit kerja atau badan publik yang menjadi peserta Sosialisasi Layanan LAPOR! tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan rumusan masalah tersebut, maka peneliti mengidentifikasikan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Sejauhmana **Kredibilitas Komunikator** Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung terhadap Sikap Unit Kerja ?
2. Sejauhmana **Isi Pesan** yang Disampaikan Pada Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja ?
3. Sejauhmana **Media** yang Digunakan Pada Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja ?
4. Sejauhmana Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Aspek Pengertian** Unit Kerja ?
5. Sejauhmana Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Aspek Perhatian** Unit Kerja ?
6. Sejauhmana Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Aspek Penerimaan** Unit Kerja ?

7. Sejauhmana **Efektivitas** Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Sikap** Unit Kerja ?

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif metode survey teknik analisis deskriptif. Metode pendekatan kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Penelitian kuantitatif banyak digunakan untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, untuk menunjukkan hubungan antar variabel, dan ada pula yang bersifat mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal, baik itu dalam ilmu-ilmu alam maupun ilmu-ilmu sosial. Tipe penelitian kuantitatif menurut Sugiono :

"Digunakan dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada waktu tertentu. Sehingga melalui metode ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran suatu fenomena, fakta, sifat serta hubungan fenomena tertentu secara komperehensif dan integral. Dengan demikian pengulangan dalam penelitian kuantitatif dilakukan dalam rangka mendapatkan konsistensi atau reliabilitas data penelitian yang ada." (Sugiono, 2003 : 19).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode survei. Definisi metode survey:

"Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memperoleh secara langsung dari sumber lapangan penelitian. Biasanya

pengumpulan data atau informasi dan fakta lapangan secara langsung tersebut melalui koesioner (*questionnair*) dan wawancara (*interview*) baik secara lisan maupun tertulis yang memerlukan adanya kontak secara tatap muka (*face to face contact*) antara peneliti dengan respondennya (subjeknya)." (Ruslan 2008 : 22).

III. PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini peneliti akan menjelaskan mengenai **kredibilitas komunikator** dari kegiatan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), kredibilitas ini merupakan indikator dari variabel X yaitu efektivitas dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kredibilitas komunikator Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerjanya.

Berdasarkan hasil korelasi antara kredibilitas komunikator Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dengan Sikap Unit Kerja yaitu adanya hubungan yang cukup berarti. Ini menandakan bahwa informasi yang disampaikan oleh komunikator seperti yang di ungkapkan oleh (Steward L Tubbs dan Sylvia Moss) bahwa komunikasi dianggap efektif paling tidak harus menghasilkan lima hal yaitu pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang semakin baik, dan tindakan.

Dalam pembahasan ini peneliti akan menjelaskan mengenai **Isi Pesan** dari kegiatan Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung, Isi Pesan ini merupakan indikator dari variabel X yaitu efektivitas dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Isi Pesan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja.

Berdasarkan hasil korelasi antara isi pesan Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dengan Sikap Unit Kerja yaitu adanya hubungan yang tinggi,kuat. Sehingga Isi Pesan dengan alat ukur yang peneliti angkat dari

masing-masing pernyataan seperti Gaya pesan yang disampaikan, Materi Pesan yang disampaikan, dan Daya Tarik isi beritanya adanya hubungan yang tinggi, kuat tandanya ada hubungan yang sangat positif antara Isi Pesan dengan Sikap dan berada pada tingkat yang tinggi.

Berarti isi pesan yang disampaikan sangat berpengaruh pada sikap peserta (unit kerja).

Dalam pembahasan ini peneliti akan menjelaskan mengenai **Media** yang digunakan dalam kegiatan Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung, Media ini merupakan indikator dari variabel X yaitu efektivitas dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Media Yang Digunakan Dalam Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja.

Berdasarkan hasil korelasi antara Media Yang Digunakan Dalam Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dengan Sikap Unit Kerja yaitu adanya hubungan yang cukup berarti. Karena salah satu unsur dari keefektifan komunikasi adalah media.

Dalam pembahasan ini peneliti akan menjelaskan mengenai **Aspek Pengertian** Unit Kerja, Aspek Pengertian ini merupakan indikator dari variabel Y yaitu Sikap dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Aspek Pengertian Unit Kerja atau peserta dari kegiatan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung.

Berdasarkan hasil korelasi antara Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dengan Aspek Pengertian Unit Kerja adanya hubungan yang cukup berarti**.** Sehingga Aspek Pengertian dengan alat ukur yang peneliti angkat dari masing-masing pernyataan seperti Pengetahuan, Kemampuan, dan Sikap adanya hubungan yang cukup berarti, tandanya ada pengaruh antara Efektivitas dengan Aspek Pengertian dan berada pada tingkat yang sedang.

Dalam pembahasan ini peneliti akan menjelaskan mengenai **Aspek Perhatian** Unit Kerja, Aspek Perhatian ini merupakan indikator dari variabel Y yaitu Sikap dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Aspek Perhatian Unit Kerja atau peserta dari kegiatan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung. Adapun pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden adalah mengenai rasa senang dan penilaian.

Berdasarkan hasil korelasi antara Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dengan Aspek Perhatian Unit Kerja adanya hubungan yang cukup berarti**.** Sehingga Aspek Perhatian dengan alat ukur yang peneliti angkat dari masing-masing pernyataan seperti rasa senang dan penilaian, adanya hubungan yang cukup berarti tandanya ada pengaruh antara Efektivitas dengan Aspek Perhatian dan berada pada tingkat yang sedang.

Dalam pembahasan ini peneliti akan menjelaskan mengenai **Aspek Penerimaan** Unit Kerja, Aspek Penerimaan ini merupakan indikator dari variabel Y yaitu Sikap dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Aspek Penerimaan Unit Kerja atau peserta dari kegiatan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung.

Berdasarkan hasil korelasi antara Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dengan Aspek Penerimaan Unit Kerja adanya hubungan yang cukup berarti**.** Sehingga Aspek Penerimaan dengan alat ukur yang peneliti angkat dari masing-masing pernyataan seperti kecenderungan perilaku dan kesediaan, adanya hubungan yang cukup berarti tandanya ada pengaruh antara Efektivitas dengan Aspek Perhatian dan berada pada tingkat yang sedang.

Dari hasil data diatas terlihat bahwa Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adanya pengaruh dengan sikap Unit Kerja atau pesertanya dari masing-masing dinas yang berada di kota bandung. Agar tujuan tercapai dari informasi yang disampaikan, maka Komunikator atau sumber harus bisa melakukan komunikasi yang efektif sehingga pesan yang disampaikannya dapat di pahami bagi penerima informasi.

IV. KESIMPULAN

Setelah mengadakan pembahasan diatas, maka penulis dalam bab ini akan mencoba menarik suatu kesimpulan :

1. Pengaruh antara Kredibilitas komunikator Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung cukup efektif terhadap Sikap Unit Kerja**.** Hal itu disebabkan oleh karena kredibilitas komunikator pada Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) memiliki keahlian dalam menguasai materi, mampu menjawab pertanyaan, kepercayaan sumber dalam gaya pembicaranya dan penampilan pembicara yang dapat megubah sikap para peserta agar menjadi paham.
2. Pengaruh antara Isi Pesan Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung cukup efektif terhadap Sikap Unit Kerja**.** Hal itu disebabkan oleh karena Isi Pesan yang disampaikan pada Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki Gaya pesan, Materi Pesan, dan Daya Tarik isi pesannya sehingga dapat mengubah sikap para peserta agar menjadi paham.
3. Pengaruh antara media Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung cukup efektif terhadap Sikap Unit Kerja**.** Hal itu disebabkan karena Media yang digunakan dalam Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung memiliki Alat (*Infocus*) yang digunakan dan Modul yang dapat memperjelas peserta (unit kerja) dalam memahami informasi yang disampaikan sehingga dapat mengubah sikap para peserta agar menjadi paham.
4. Pengaruh antara Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas

Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung cukup efektif terhadap Aspek Pengertian Unit Kerja**.** Hal itu disebabkan karena para peserta (unit kerja) yang hadir dapat menambah Pengetahuan, Kemampuan, dan Sikap dalam kegiatan Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung.

5. Pengaruh antara Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung cukup efektif terhadap Aspek Perhatian Unit Kerja**.** Hal itu disebabkan karena para peserta (unit kerja) yang hadir dapat merasa senang dan memberikan penilaian tersendiri terhadap kegiatan Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung.
6. Pengaruh antara Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung cukup efektif terhadap Aspek Penerimaan Unit Kerja**.** Hal itu disebabkan karena para peserta (unit kerja) yang hadir dapat memiliki kecenderungan perilaku kearah yang lebih positif dan kesediaan untuk mengaplikasikan teori yang sudah didapat dalam kegiatan Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung.
7. Pengaruh antara Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung efektif terhadap Sikap Unit Kerja.

Daftar Pustaka

Ardinanto, Dr Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Daryanto. 2010. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.

Effendy, M.A., Prof Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra. Aditya Bakti.

_____. 1983. *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. Bandung : Alumni.

_____. 1983. *Kamus Komunikasi*. Bandung : PT Mandar Maju.

_____. 2009. *ILMU KOMUNIKASI Teori dan Praktek.* Bandung: PT. Remaja Rodakarya.

Hardjana, Andre. 2000. *Audit Komunikasi, Teori dan Praktek.* Bandung : Grasindo.

Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi.* Jakarta : Bumi Aksara.

Moekijat. 1993. *Evaluasi Pelatihan Dalam Rangka Peningkatan Produktivitas (Perusahaan).* Bandung : Mandar Maju.

Mulyana, Dedy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Priansa S.Pd., S.E, Donni Juni dan Dr. H.Suwanto, M.Si. 2011. *MANAJEMEN SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis.* Bandung : Alfabeta.

Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Rosadi, Ruslan. 2008. Metode Penelitian : Public Relations dan Komunikasi. Jakarta : PT.RajaGrafindo Persada.

Umar, Husein. 2002. *Metode-Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Bandung :Bumi Aksara.

Widjaja, H.A.W. 2010. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siregar, Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.

Sudjana. 1996. *Metoda Statistika.* Edisi Keenam, Bandung : Tarsito.

Sugiono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.

Internet Searching :

www.bandung.go.id

www.lapor.ukp.go.id

http://lapor.ukp.go.id/lapor/tentang_lapor 04-12-2013/22.40

http://elmurobbie.files.wordpress.com/2009/02/audit-komunikasi.pdf

26-11-2013/22.10

http://jurnal-sdm.blogspot.com/2007/12/komunikasi-arti-fungsi-dan-bentuk.html

12-11-2013/02.06

http://komunikasi.us/index.php/mata-kuliah/dmnm/4028-peran-kredibilitas-dalam-studi-tik 30-12-2013/18.40