KOMUNIKASI ORGANISASI PORTAL PPID.BANDUNG.GO.ID DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Herina,
Dr. Kiki Zakiah, M.Si.

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia
Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung

email: Herina63@gmail.com
email: Kikizakiahdarmawan@gmail.com

Abstract

The research aims to know the Organizational field of Communication and Information Dissemination Portal PPID. Bandung.go.id in improving Public information service with sub focus research phase orientation, human action and structure. Research using qualitative method with descriptive study research design. Through purposive sampling technique, retrieved 1 (one) person key informant and 2 (two) informant supporters. Research data obtained through observation of non participants, interview, documentation, library studies, and field studies. Reduction of data, collecting data, presenting data and draw conclusions is a data analysis technique. Research results showed the stage ***orientation*** *as seen from the analysis of the situation in the form of objectives, the nature of formal/informal communication, socialization and integration, long-term contributions to efforts in improving public information service. Stages of* ***human action*** *is carried out in order to understand the actions, responsibilities, and challenges in improving public information service. Stage* ***structure*** *made to supervisory cooperation, responding to issues, dependence on increasing the public information service.* ***In conclusion****, Organizational Communication field of dissemination and Information Portal of the PPID. Bandung.go.id in improving public information Services through three (3) stages by using the theory of Organizational Communication organizational information according to Karl Weick.*

Keywords: *Communication Organisation, Portal, PPID, Descriptive Communication, Public Information.*

Abstrak

Penelitian bermaksud untuk mengetahui Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik dengan sub fokus penelitian tahap orientasi, tindakan manusia dan struktur. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan desain penelitian studi deskriptif. Melalui teknik *purposive sampling*, diperoleh 1 (satu) orang informan kunci dan 2 (dua) orang informan pendukung. Data penelitian diperoleh melalui observasi non partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi, studi perpustakaan, dan studi lapangan. Mereduksi data, mengumpulkan data, menyajikan data dan menarik kesimpulan merupakan teknik analisa data. Hasil penelitian menunjukan tahap **orientasi** dilihat dari analisis situasi berupa tujuan, sifat komunikasi formal/informal, sosialisasi dan integrasi, usaha kontribusi jangka panjang dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Tahap **tindakan manusia** dilakukan guna memahami tindakan, tanggung jawab, dan tantangan dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Tahap **struktur** dilakukan untuk pengawasan, kerja sama, menanggapi isu,

ketergantungan dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. **Simpulannya**, Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik melalui 3 (tiga) tahapan tersebut dengan menggunakan teori Informasi Organisasi Komunikasi Organisasi menurut Karl Weick.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Portal, PPID, Deskriptif Komunikasi, Informasi Publik

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kini sering menjadi kendala dalam mendapatkan informasi publik, terutama dalam organisasi – organisasi instansi pemerintahan, pelayanan secara langsung sulit untuk mendapatkan akses disisi lain membutuhkan waktu dan tenaga yang tidak sedikit. Pelayanan yang dilakukan secara langsung biasanya akan membutuhkan prosedur yang cukup rumit dan membutuhkan biaya. Setelah melalui prosedur yang rumit selanjutnya pada informasi yang didapat akan menjadi satu kendala berikutnya karena terkadang sebuah infomasi yang dibutuhkan mempunyai batas akses pada publik, selebihnya ada pada pelayanannya yang mempunyai batas waktu tertentu.

Proses komunikasi organisasi inilah yang akan menjadi fokus dari penelitian yang akan dilakukan peneliti lakukan, yaitu proses komunikasi antara Bidang Diseminasi dan Infomasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung dengan masyarakat Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan informasi publik.

Dengan adanya komunikasi organisasi ini diharapkan masyarakat terutama pengunjung portal PPID.Bandung.go.id akan mempercayakan informasi kepada instansi yang berwenang dalam memberikan informasi publik dengan pelayanan yang sudah disediakan.

Berdasarkan fakta diatas maka peneliti berniat untuk memahami apa saja yang biasa dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung dalam melakukan pemenuhan kebutuhan informasi melalui pelayanan Portal PPID.Banndung.go.id dengan baik dan benar. Oleh karena itu peneliti memilih melakukan penelitian kualitatif studi deskriptif karena peneliti ingin menjelaskan dan mendeskripsipkan mengenai komunikasi organisasi karena merujuk pada hasil wawancara prariset di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung Bidang Diseminasi dan Informasi. Penelitian ini juga penting dilakukan karena dapat menjawab segala persoalan mengenai masalah dari kurangnya pemahaman pemanfaatan informasi berbasis teknologi yang diberikan pemerintah melalui layanan informasi publik Portal PPID.Bandung.go.id

1.2.Rumusan Masalah

1. Bagaimana **Orientasi** Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik?
2. Bagaimana **Tindakan Manusia** Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik?
3. Bagaimana **Struktur** Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik?

1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisa dan menjelaskan, Bagaimana Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik. Setiap penelitian memiliki tujuan yang jelas dan tearah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. **Orientasi** Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik.
2. **Tindakan Manusia** Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik.
3. **Struktur** Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik.

1.4.Kegunaan penelitian

Kegunaan penelitian teoritis

Kegunaan Penelitian ini secara teoritis adalah untuk mengembangkan kajian ilmu komunikasi secara umum, dan konsentrasi kehumasan secara khusus, yaitu tentang teknologi komunikasi yaitu penggunaan internet sebagai pemenuhan informasi.

Kegunaan penelitian praktis

Kegunaan lain dari penyusunan proposal usulan penelitian ini adalah untuk membantu memecahkan masalah yang ada pada objek yang diteliti, kegunaan tersebut dibagi menjadi 3 kegunaan yaitu :

a. Kegunaan Bagi Peneliti

Sebagai satu bentuk aplikasi ilmu yang selama perkuliahan diterima secara teori, selain itu berguna sebagai pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan memunculkan pemikiran baru tentang Komunikasi Organisasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik?

b. Kegunaan Bagi Akademik

Kegunaan penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum, dan mahasiswa program studi ilmu komunikasi secara khusus sebagai literatur terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama.

c. Kegunaan Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan pula dapat berguna bagi perusahaan atau masyarakat sebagai bahan referensi, informasi, perkembangan, perbandingan, atau evaluasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung terkait dengan Program Kerja Pelayanan Informasi Publik.

2. Kajian Pustaka

2.1. Tinjauan tentang Portal

Pengertian dari portal web adalah sebuah situs yang berfungsi untuk meletakkan informasi di WWW. Sebuah portal web pastinya akan menampilkan informasi yang terkolaborasi dengan desain dan beragam tampilan. Menurut Setiawan (2004:15) merupakan suatu ruang yang dapat menampung informasi dalam jaringan internet pada sebuah web browser, dengan menggunakan kemampuan untuk mengolah kode-kode

tertentu secara umum yang dinamakan tag-tag (delimeter) dan kemampuan untuk meloncat (link) dari halaman satu ke halaman yang lainnya.

2.2.Tinjauan tentang Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai jkepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pmenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Poltak Sinambela Lijan: 4-5)

2.3.Tinjauan tentang PPID.bandung.go.id

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, Pranata Komputer. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi dimana salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PPID menetapkan standar layanan informasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam rangka penyelenggraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa desk layanan informasi, fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, instrumen transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu layanan informasi.

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi public, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui desk layanan informasi public melakukan layanan langsung dan layanan melalui media antara lain menggunakan telepon/fax. Telp/Fax: 021 3452841; Email: pelayanan@mail.kominfo.go.id; dan website: http://ppid.kominfo.go.id

3. Metode Penelitian

Pada desain penelitian ini, peneliti melakukan suatu penelitian dengan pendekatan secara **Kualitatif** dimana untuk mengetahui dan mengamati segala hal yang menjadi ciri sesuatu hal.

Menurut **David Williams** (1995) dalam Lexy Moleong menyatakan bahwa:

> “Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah”. (William dalam Moleong,2007:5)

Pengertian kualitatif lainnya, seperti yang diungkapkan oleh Denzin dan Lincoln (1987) dalam Lexy Moleong, menyatakan bahwa :

Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sebanyak-banyaknya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif menurut penjelasan Ardianto dalam buku Metode Penelitian Public Relations :

"Metode deskriptif adalah metode yang menitik beratkan pada observasi suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan bertindak sebagai pengamat dan menbuat obsrevasi tanpa berusaha memanipulasi variabel".(Ardianto,2010:60)"

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Orientasi Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Orientasi merupakan sebuah komunikasi organisasi yang sifatnya saling bergantung satu sama lain. Orientasi terdiri dari tujuan, sifat komunikasi formal atau informal, mempercepat sosialisasi dan intergrasi dan usaha-usaha orientasi yang efektif juga berkontribusi sebagai komunikasi yang berorientasi pada jangka panjang maupun jangka pendek. Pada tujuan utama pesan yang disampaikan disimpan dalam bank data dengan komunikasi melalui media portal yaitu PPID.Bandung.go.id komunikasi yang terjadi melibatkan kepala bidang, kepala seksi, dan masyarakat. Bentuk komunikasi yang digunakan menjadi informasi penting apakah organisasi dapat berjalan lancar dengan menggunakan komunikasi formal dibantu dengan komunikasi informal yang digunakan sehari-hari dalam Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung. Komunikasi antara kepala bidang dan kepala seksi tidak boleh pasif di dalam organisasi, karena untuk mewujudkan tujuan organisasi maka semuanya harus terlibat aktif didalamnya, seperti memberikan kritik dan saran, itu merupakan hal yang dapat memajukan organisasi, maka kepala bidang sendiri menerima atas kritik dan saran baik langsung dengan menggunakan komunikasi formal mupun informal. Mereka terlibat langsung dalam memajukan Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung, karena hal-hal di atas sangat berperan terhadap jalannya organisasi yang lebih baik.

Komunikasi juga alasan mengapa mempercepat sosialisasi dan integrasi. Masih berkaitan dengan orientasi maka komunikasi adalah salah satu proses bagaimana sosialisasi terjadi. Sosialisasi yang dilakukan adalah dengan menggunakan media portal PPID.Bandung.go.id selain itu sosialisasi dilakukan dengan cara tatap muka langsung atau secara offline menemui petugas dan berkomunikasi langsung di bagian pelayanan, selanjutnya sosialisasi lainnya menggunakan media cetak yaitu mengggunakan koran agar tentunya informasi dapat dijangkau oleh semua usia maupun kalangan dan yang terakhir menggunakan medsos. Medsos dibagi lagi ada facebook, instagram, twitter, semuanya dapat dilihat di portal sudah tersedia. Ada juga melalui siaran on air diradio sonata. Sedangkan integrasi adalah penggabungan maksudnya PPID berusaha menyatukan informasi dari berbagai sumber karena selaku pihak DISKOMINFO yang mengolah PPID bekerja sama dengan dinas–dinas di kota Bandung untuk menyalurkan Informasi.

Selain itu ada usaha-usaha orientasi yang efektif juga berkontribusi sebagai komunikasi yang berorientasi pada jangka panjang maupun jangka pendek. Salah satu usaha yang dilajkukan adalah dengan melakukan evaluasi agar tercapainya tujuan. Segala Orientasi yang dicapai

semuanya berdampak bagi jangka panjang. Selain itu adaalasan lainnya Kepala Bidang yang berkomunikasi dengan kepala seksi. Seorang kepala bidang harus dapat merangkul karyawannya, jangan sampai ada jarak antara kepala bidang dengan kepala seksi dan karyawan, maksud dari jarak disini adalah seperti status sosial atau jabatan dan lainnya, karena kepala bidang yang baik itu adalah kepala bidang yang bisa mendekatkan diri dengan karyawannya. Kepala Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informasi (DISJKOMINFO) Kota Bandung selalu berkomunikasi dengan karyawannya dalam segala hal, seperti ia selalu merangkul setiap kayawan yang memiliki kendala dalam menghadapi masalah yang terjadi pada portal PPID.Bandung.go.id dan ia selalu memberikan informasi mengenai kegiatan detail demi mencapai kelancaran orientas

4.2 Tindakan Manusia Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Tindakan manusia yang terjadi dalam komunikasi organisasi pada perspektif subjektifnya adalah individu dan interaksinya mengkontruksi sistem. Kemudian dibagi lagi menjadi memahami tindakan saat pengunjung meminta informasi yang dibutuhkan, tanggung jawab yang diberikan kepada pengunjung portal saat meminta informasi, dan tantangan yang dihadapi saat mengalami masalah. Pada dasarnya tindakan manusia sangat berpengaruh bagi individu, namun tidak hanya pada individu melainkan bagaimana individu bertindak didalam organisasi. Seperti apat tindakan yang harus dilakukan dan tidak dilakukan. Tindakan manusia dimulai dari memahami tindakan saat pengunjung meminta informasi yang dibutuhkan kepala bidang dan kepala seksi bidang komunikasi dan informasi memaknai tindakan dengan cara menjalin komunikasi sebaik mungkin, komunikasi secara vertikal maupun horizontal, dengan atasan maupun dengan karyawan lainnya. Memperjelas jalur komunikasi sehingga lebih terarah.

Tanggung Jawab adalah suatu kewajiban. Sedangkan tanggung jawab kepada pengujung sendiri adalah melakukan tindakan sesuai dengan prodesur ketetuan pemerintah khususnya Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung. Selanjutnya memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan kerja sama yang baik oleh kepala bidang, kepala seksi dan karyawan lainnya. Informasi yang diberikan kepada pemohon tentunya dilakukan sesuai dengan jam kerja, sudah tertera pada portal PPID.Bandung.go.id bahwa dengan masa sepuluh hari kerja dan dengan masa tambahan tujuh hari kerja jadi sampai dengan tujuh belas hari masa kerja

Tantangan tersendiri yang dihadapi oleh Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DiSKOMINFO) Kota Bandung saat mengalami masalah adalah tidak ada masalah besar yang dihadapi sejauh ini oleh organisasi namun informan mengatakan kepada peneliti bahwa masalah yang sering terjadi adalah kurangnya komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman atau *miss communication*, namun masalah tetap dalam terselesaikan dengan sebaik mungkin. Salah satu cara mengatasi saat ada masalah adalah dengan melakukan rapat namun tidak hanya dengan cara formal namun kerap kali diperbincangkan saat ada acara informal dengan piknik, rekreasi, nombar maupun *family gathering* sehingga tidak ada rasa canggung kepada kepala bidang, kepala seksi dan karyawan begitupun sebaliknya.

4.3 Struktur Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Struktur yang terjadi di Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung berangkat dari atas kebutuhan masyarakat yang dimana menjadi tanggung jawab pemerintah untuk mencerdaskan masyarakat dan mempunyai rasa kepedulian terhadap masyarakat atas kebutuhan informasi, Sehingga dalam kedekatannya Bidang Diseminasi dan Infomasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung tidak ada suatu batasan dan jenjang yang menghalangi dalam kedekatan Komunikasi antar Kepala Bidang dengan Kepala Seksi maupun karyawan, semuanya sama dan semuanya berbaur bersama-sama dalam melakukan komunikasi, Struktur yang menarik disini bahwa di Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung tidak ada suatu batasan hubungan dalam melakukan komunikasi apabila kepala Bidang berkomunikasi kepada kepala Seksi dan karyawan dan sebaliknya karyawan dan kepala seksi berkomunikasi kepada kepala bidang semuanya sama hanya saja mereka harus memiliki rasa saling menghormati dan menghargai. Pada organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung tidak ada suatu perbedaan diantara karyawannya, semuanya sama tidak memandang melalui jabatan, status sosial, tua dan muda, dan hal lainnya, karena di Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung memiliki dorongan yang sama untuk memberikan informasi kepada masyarakat dengan begitu semuanya sama tidak ada perbedaan sama –sama bekerja untuk pemerintah mencerdaskan masyarakat, karena dalam struktur ini juga kepala dinas maupun kepala seksi Bidang Disminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung memiliki sosok yang *humble* dan *low profile* dan karena beliau selalu merangkul karyawannya jadi setiap karyawan bisa berkomunikasi dengan beliau tanpa ada yang membatasi sehingga suatu informasi yang diterima bisa langsung didapatkan dari beliau namun dengan tetap menghargai jabatan beliau sebagai Kepala Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung.

Pengawasan dalam pelayanan dilakukan setiap hari dan setiap pagi agar tidak mengalami hambatan masalah yang terlalu berlarut-larut. Dalam menanggapi isu-isu yang beredar dalam organisasi biasanya diselesaikan dengan terbuka oleh kepala bidang, kepala seksi dan karyawan. Tentu saja yang terakhir adalah hubungan yang saling ketergantungan didalam organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung karena terikat oleh struktur.

Daftar Pustaka

A. Buku

Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations* (cetakan kedua). Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi* (cetakan kelima). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

DeVito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia* Edisi Kelima (Terj. Agus Maulana). Tangerang: Karisma Publishing Group.

Effendi, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,

Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertam*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

M.A, Morissan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.

Masmuh, Abdullah. 2010. *Komunikas i Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.

Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung.

Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi* : Suatu Pengantar. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, Cetakan Pertama.

Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2015. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Terjemahan Deddy Mulyana). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Poltk Sinambela L. 2008; *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Psikologi Komunikasi* (cetakan keduapuluh tujuh). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Stewart L. Tubbs dan Sylvya Moss, 2005. *Human Communication Konteks-Konteks Komunikasi* , Bandung. Penerbit PT. Rosda Karya

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ketujuh belas). Bandung: Alfabeta.

B. Sumber Lain

1. https://ppid.bandung.go.id/
2. Internet Searching
http://news.palcomtech.com/wpcontent/uploads/2012/08/ADELINFATMA_TE020220121.pdf di akese pada tanggal [29/03/17]

C. Karya Ilmiah

1. Pamungkas, Winda A. 2008. *Penggunaan Portal Komunikasi Sebagai Media Informan Terhadap Peningkjatan Kinerja Pegawai Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah Provinsi Jawa Barat).* Bandung: Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).

2. Lumingkewas, Yericho D. 2015. *Efektivitas Penggunaan Media Online Twitter Dalam Upaya Edukasi Bahaya Penyalahgunaan ganja Oleh Lingkar ganj Nusantara (LGN) Parahyangan Di Kota Bandung*. Bandung: Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).

3. Amalia, Ruli. 2014.*Efektivitas Komunikasi Interpersonal Bidan dengan Pasien Di Puskesmas Kemuning Desa Cimanggis Kecamatan Bojong Gede Bogor Dalam Meningkatkan Kesadaran Ibu Melahirkan Dengan bantuan Bidan*. Bandung: Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).