

**AUDIT HUMAS PROGRAM ANGKUTAN BUS SEKOLAH GRATIS
OLEH SATUAN PELAKSANA PELAYANAN UNIT PENGELOLA
ANGKUTAN SEKOLAH DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI DKI JAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Sosial Bidang Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:
Nama : Nadya Aulia
NIM : 1306015080
Peminatan : Hubungan Masyarakat



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA, 2017**

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya Aulia
NIM : 1306015080
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Judul : Audit Humas Program Angkutan Bus Sekolah Gratis oleh Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan BUKAN PLAGIAT. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya atau dicabutnya gelar akademik saya. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 November 2017
Yang Menyatakan

Nadya Aulia

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Audit Humas Program Angkutan Bus Sekolah Gratis Oleh
Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah
Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta
Nama : Nadya Aulia
NIM : 1306015080
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui untuk
mengikuti ujian skripsi oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si



Farida Hanfyati, S.IP., M.I.Kom

Tanggal : 29-11-2017

Tanggal : 30-11-2017

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

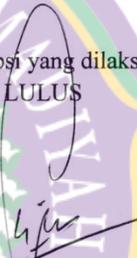
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Audit Humas Program Angkutan Bus Sekolah Gratis Oleh
Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah
Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta
Nama : Nadya Aulia
NIM : 1306015080
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada
hari Sabtu, 09 Desember 2017, dan dinyatakan LULUS



Dr. H. Syaiful Rohim, M.Si
Penguji I
Tanggal : 2-1-2018



Gilang Kurni Putra, S.Sos., M.I.Kom
Penguji II
Tanggal : 4-1-2018

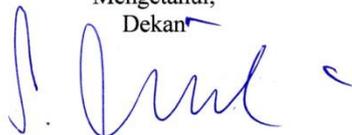


Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si
Pembimbing I
Tanggal : 4-1-2018



Farida Hanayati, S.IP., M.I.Kom
Pembimbing II
Tanggal : 4-1-2018

Mengetahui,
Dekan



Said Romadlan, S.Sos., M.Si.

ABSTRAK

Judul : Audit Humas Program Angkutan Bus Sekolah Gratis oleh Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta
Nama : Nadya Aulia
NIM : 1306015080
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Halaman : 129 halaman + xix halaman + 5 tabel + 20 lampiran + 25 bibliografi
Kata Kunci : Audit Humas, Program Angkutan Bus Sekolah Gratis, Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta

Audit *public relations* dikenal pula dengan sebutan audit komunikasi *public relations* (kehumasan). Dalam pengembangan suatu layanan publik, audit menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam hal tersebut. Begitu pula dalam pengembangan program angkutan bus sekolah gratis Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Pada penelitian ini, bagaimana proses audit humas program angkutan bus sekolah gratis Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep audit humas dan teori komunikasi organisasi untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi mengenai audit humas dalam program angkutan bus sekolah gratis oleh Unit Pengelola Angkutan Sekolah yang diterapkan di wilayah DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode dengan jenis penelitian evaluatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program angkutan bus sekolah gratis merupakan program pemerintah yang ditujukan untuk melayani pelajar di wilayah DKI Jakarta. Kendala yang ditemui dalam pelaksanaan program angkutan bus sekolah gratis ini yaitu mengenai anggaran dana yang dimiliki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, hal tersebut menjadi temuan bagi Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana program ini berhasil terlaksana dan untuk mengetahui bagaimana Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta berhasil mencapai tujuan organisasinya, dilakukanlah audit humas yang terbagi dalam empat tahapan. Tahap pertama yaitu *apa yang "kita" pikirkan*, dilakukan untuk menyelidiki sejauh mana instansi terkait berhasil mencapai tujuan organisasi yang ingin dicapai. Tahap kedua, *mencari apa yang "mereka" pikirkan*, dilakukan untuk menyelidiki pandangan dari publik internal maupun eksternal terhadap program yang sedang dijalankan. Tahap ketiga, *mengevaluasi segala perbedaan*, dilakukan untuk mengetahui program apa saja yang sudah terlaksana dan program apa saja yang belum terlaksana, dan tahap keempat, *membuat sejumlah rekomendasi*, dilakukan untuk memberikan saran serta masukan mengenai program yang sudah terlaksana dan program yang belum terlaksana. Kontribusi yang dihasilkan pada penelitian ini antara lain kontribusi akademis, kontribusi metodologis, kontribusi praktis, dan kontribusi sosial.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah –Nya lah penulis dapat menyelesaikan sebuah skripsi yang berjudul **“Audit Humas Program Angkutan Bus Sekolah Gratis oleh Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta”** ini. Shalawat serta salam juga tak lupa ditujukan kepada Nabi besar Muhammad SAW, Nabi terakhir yang menjadi sang pencerah bagi seluruh umat muslim.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami berbagai kendala, namun berkat kemudahan yang diberikan Allah serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Said Romadlan S.Sos, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
2. Ibu Dr. Sri Mustika, M.Si, Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
3. Ibu Dini Wahdiyati, S.Sos, M.I.Kom, Kepala Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
4. Ibu Nurlina Rahman, S.Pd, M.Si, selaku dosen pembimbing 1 yang sudah membimbing dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Farida Hariyati, S.IP., M.I.Kom, selaku dosen pembimbing 2 yang sudah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Ngasri, staff sub bagian pengelolaan dan anggaran Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan DKI Jakarta yang telah memberikan izin penelitian dan kesempatannya untuk menjadi salah satu narasumber dalam penelitian ini.
7. Ibu Fajar Indah Wati, staff sub bagian satuan pelaksana pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan DKI Jakarta yang telah bersedia untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini.
8. Seluruh civitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat
9. Mama, Papa, Adik, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, inspirasi, dan juga doa yang tulus untuk penulis dalam mengejar kesuksesan.
10. Para sahabat saya, Diana, Hesti, Andini, Aurora, Maria, Dina, Kerin, Citra, Abi, Evi, Attaya, Laily, Gasya, Indra, Afwan, serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu-satu, alumni SMA Gita Kirtti 3 dan FISIP 2013 yang telah banyak memberikan semangat, doa, cinta, dan perjuangan.
11. *Last but not least, Syaiful Rizki. Thank you for all your prayers, support, and sacrifices from then till today. Keep going forward for you!*

Penulis mengerti dan menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan sebuah kritikan yang membangun apabila ada kesalahan ataupun kekurangan pada skripsi ini yang akan membuat penulis lebih baik lagi.

Jakarta, 29 November 2017

Nadya Aulia

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Pustaka	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Pembatasan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kontribusi Penelitian	14
1.6 Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian	15
1.7 Sistematika Penulisan	16

BAB II LANDASAN PEMIKIRAN

2.1	Paradigma Konstruktivisme	18
2.2	Hakekat Komunikasi	19
2.2.1	Pengertian Komunikasi	19
2.2.2	Fungsi Komunikasi	20
2.2.3	Konteks Komunikasi	21
2.2.4	Tujuan Komunikasi	25
2.2.5	Model Komunikasi	26
2.3	Hubungan Masyarakat	29
2.3.1	Definisi Humas	29
2.3.2	Ruang Lingkup Humas	30
2.3.3	Ciri Humas	31
2.3.4	Humas Profit dan Humas Non-Profit	32
2.3.5	Humas Pemerintah	34
2.3.6	Humas Internal dan Humas Eksternal	35
2.3.7	Fungsi dan Tugas Humas	38
2.4	Komunikasi Organisasi	39
2.4.1	Definisi Komunikasi Organisasi	39
2.4.2	Ciri-Ciri Komunikasi Organisasi	38
2.4.3	Fungsi Komunikasi Organisasi	41
2.4.4	Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi	43
2.5	Program Angkutan Bus Sekolah Gratis	44
2.6	Audit Humas (<i>Grand Theory</i>)	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Pendekatan, Jenis, dan Metode Penelitian	51
3.1.1	Pendekatan Kualitatif	51
3.1.2	Jenis Penelitian Evaluatif	52
3.1.3	Metode Penelitian Studi Kasus	54
3.2	Penentuan Informan	55
3.3	Teknik Pengumpulan Data	57
3.3.1	Observasi	57
3.3.2	Wawancara	58
3.3.3	Dokumentasi	59
3.4	Teknik Analisis Data	60
3.5	Waktu dan Lokasi Penelitian	62

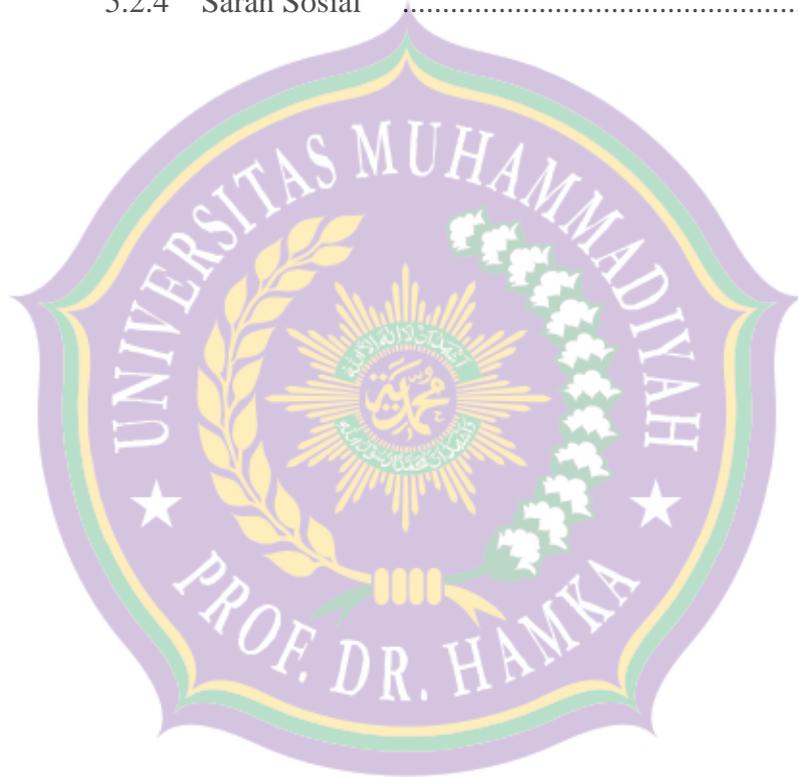
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Wilayah Penelitian	64
4.2	Dinas Perhubungan DKI Jakarta	66
4.2.1	Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	66
4.2.2	Visi dan Misi Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	67
4.2.3	Arti Lambang Dan Logo Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	67
4.2.4	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	69
4.2.5	Program Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	70

4.2.6	Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	71
4.3	Hasil Penelitian	75
4.3.1	Angkutan Bus Sekolah Gratis di DKI Jakarta	75
4.3.2	Pelaksanaan Audit Humas Program Angkutan Bus Sekolah Oleh Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	102
4.3.2.1.	Menyelidiki Apa Yang “Kita” Pikirkan	102
4.3.2.2.	Menyelidiki Apa Yang “Mereka” Pikirkan ..	105
4.3.2.3.	Mengevaluasi Segala Perbedaan	108
4.3.2.4.	Membuat Sejumlah Rekomendasi	111
4.4	Hasil Pembahasan	115
4.4.1	Pokok-Pokok Tinjauan Audit Humas Program Angkutan Gratis oleh Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Provinsi DKI Jakarta	115
4.4.2	Ciri Humas	124
4.4.3	Teori Komunikasi Organisasi	122
4.4.4	Model Komunikasi Wilbur Schramm	123

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	125
5.2	Saran-Saran	126
5.2.1	Saran Akademis	126
5.2.2	Saran Metodologis	126
5.2.3	Saran Praktis	127
5.2.4	Saran Sosial	128



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rute beserta jumlah unit Bus Sekolah Gratis DKI Jakarta ...	5
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	60
Tabel 4.1	Lintasan Rute Bus Sekolah Jenis Reguler Tahun 2017	80
Tabel 4.2	Lintasan Rute Bus Sekolah Jenis Zonasi Tahun 2017	87
Tabel 4.3	Perkembangan Armada Bus Sekolah Sampai Dengan Tahun 2015 ..	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Komunikasi Schramm	27
Gambar 4.1	Peta Wilayah DKI Jakarta	65
Gambar 4.2	Logo Dinas Perhubungan	69
Gambar 4.3	Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	70
Gambar 4.4	Susunan Organisasi Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	75
Gambar 4.5	Bus Sekolah Jenis Reguler	77
Gambar 4.6	Interior Bus Sekolah Jenis Reguler	79
Gambar 4.7	Bus Sekolah Jenis Zonasi	85
Gambar 4.8	Interior Bus Sekolah Jenis Zonasi	63
Gambar 4.9	Salah Satu Halte Bus Sekolah di Jakarta	75
Gambar 4.10	Salah Satu Kegiatan Sosialisasi Angkutan Bus Sekolah Gratis Oleh Unit Pengelola Angkutan Sekolah pada Salah Satu SMA di Wilayah DKI Jakarta	95
Gambar 4.11	<i>Screenshot</i> Pemberitaan Salah Satu Media Online Mengenai Angkutan Bus Sekolah Gratis	97

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi efektif sangat menentukan kelangsungan hidup dan kesehatan setiap organisasi. Begitulah keyakinan yang berkembang di kalangan para eksekutif badan usaha, praktisi, dan akademisi komunikasi sejak sekitar enam dekade lalu, tepatnya sejak terbitnya buku klasik berjudul *The Functions of the Executive* karya Chester Irving Barnard (1938). Sebagai seorang eksekutif puncak yang berpengalaman, Chester Barnard (1938: 91) menyimpulkan pemikirannya tentang kehidupan organisasi sebagai berikut:

Dalam setiap teori organisasi yang tuntas lagi menyeluruh, komunikasi pasti menduduki tempat sentral, karena struktur, keluasan jangkauan, dan ruang lingkungannya hampir sepenuhnya ditentukan oleh teknik-teknik komunikasi. Bahkan sesungguhnya spesialisasi dalam organisasi muncul dan dipelihara karena tuntutan-tuntutan komunikasi.

Sejalan dengan pernyataan besar itu, ia menegaskan bahwa fungsi pokok seorang eksekutif adalah “*membangun dan memelihara sistem komunikasi yang efektif*”. Penegasan eksekutif dan pemikir yang tersohor itu selanjutnya mendapat banyak konfirmasi empiris dari pada akademisi dan peneliti komunikasi, yang menjadikan bidang komunikasi keorganisasian sebagai spesialisasi dalam studi ilmu komunikasi di tahun 1950-an dan 1960-an. Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa kehidupan organisasi tidak mungkin dipisahkan dari prinsip komunikasi yang efektif, karena komunikasi kemudian disadari sebagai “*darah*

kehidupan organisasi". (Bailey, 1974:33-35; Rogers, 1976: 7; dalam Hardjana, 2000: ix-x)

Dalam kenyataannya, masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses organisasi. Bahkan dapat dikatakan, organisasi tanpa komunikasi ibarat sebuah mobil yang didalamnya terdapat rangkaian alat-alat otomotif, yang terpaksa tidak berfungsi karena tidak adanya aliran fungsi antara satu bagian dengan bagian yang lain. *Connection* komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi.

Fungsi komunikasi di dalam organisasi dapat membentuk suatu iklim organisasi, yang merupakan penggambaran suasana kerja organisasi atau sejumlah keseluruhan perasaan dan sikap orang-orang yang bekerja di dalam organisasi. Disamping komunikasi mempunyai andil membangun iklim organisasi, komunikasi juga berdampak pada terciptanya budaya organisasi, yaitu nilai dan kepercayaan yang menjadi titik pusat organisasi. Budaya organisasi dibangun dari kepercayaan yang dipegang teguh secara mendalam tentang bagaimana organisasi seharusnya dijalankan. Iklim dan budaya organisasi tersebut pada akhirnya berpengaruh terhadap efisiensi dan produktivitas.

Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian (*mutual understanding*). Pendek kata, tujuan komunikasi adalah agar terjadi penyetaraan dalam kerangka referensi (*frame of referendes*) maupun bidang pengalaman (*field of experiences*). Meskipun nyaris

mustahil menyamakan ranah kognitif individu-individu dalam organisasi, tetapi melalui kegiatan komunikasi yang terencana dan substansi isinya terdesain, minimal terjadi proses penyebarluasan dimensi-dimensi organisasi pada setiap orang. dimensi-dimensi yang dimaksud misalnya: misi organisasi, visi, nilai, strategi, prospek, dan sebagainya. Jika banyak orang yang tidak memahami hakekat organisasinya, maka organisasi menjadi sulit untuk melakukan mobilisasi, instruksi, maupun perubahan-perubahan dalam manajemen (Panuju, 2001: 1-3).

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Provinsi DKI Jakarta merupakan Ibu kota Negara Kesatuan Republik Indonesia, pusat pemerintahan, dan juga merupakan daerah otonom yang harus berhadapan dengan karakteristik permasalahan yang sangat kompleks dan berbeda dengan provinsi lain. Provinsi DKI Jakarta selalu berhadapan dengan masalah urbanisasi, keamanan, transportasi, lingkungan, pengelolaan kawasan khusus, dan masalah sosial kemasyarakatan lain yang memerlukan pemecahan masalah secara sinergis melalui berbagai instrumen. (dikutip dari <http://news.bbc.co.uk/1/hi/world/asia-pacific/6989211.stm>, diakses pada tanggal 10 Juli 2017 pukul 08:35 WIB)

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia merupakan kementerian dalam Pemerintahan Indonesia yang membidangi urusan transportasi.

Kementerian Perhubungan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang perhubungan dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Pada Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, hal mengenai sarana dan prasarana transportasi dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Pengelolaan sarana dan prasarana transportasi didasari pada masalah-masalah transportasi yang ada di Jakarta yang mana masalah tersebut dapat berpengaruh bagi masyarakat Jakarta, salah satunya adalah masalah kemacetan lalu lintas yang terjadi sampai dengan saat ini.

Kemacetan lalu-lintas merupakan masalah yang harus dihadapi oleh masyarakat yang tinggal di wilayah DKI Jakarta setiap harinya. Secara berkaitan, ada dua faktor utama yang menjadi penyebab kemacetan lalu lintas di Jakarta; perilaku konsumtif masyarakat dan juga transportasi umum. (dikutip dari [http://m.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/13/12/19/my13jf-ini-penyebab-kemacetan-di-jakarta](http://m.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/13/12/19/my13jf-<u>ini-penyebab-kemacetan-di-jakarta</u>), diakses pada tanggal 10 Juli 2017 pukul 09:15 WIB

Faktor pertama adalah perilaku konsumtif masyarakat dalam hal kepemilikan kendaraan bermotor. Kebijakan perusahaan kredit multiguna di Jakarta akhir-akhir ini yang sangat memudahkan masyarakat untuk membeli kendaraan bermotor secara kredit dengan DP (*Down Payment*) yang sangat terjangkau membuat jumlah kendaraan baik itu motor atau mobil di jalanan ibukota menjadi membludak. Selain itu, masyarakat Jakarta kerap merasa tidak puas dengan hanya memiliki satu kendaraan pribadi saja.

Faktor kedua adalah transportasi umum. Dapat dikatakan secara singkat bahwa kualitas maupun kuantitas transportasi umum di Jakarta masih jauh dari kata memuaskan baik itu dari segi kenyamanan maupun dalam hal efisiensi walaupun memang akhir-akhir ini pemerintah sudah berbenah secara bertahap. Masyarakat Jakarta masih lebih memilih kendaraan bermotor pribadi karena mereka menganggap bahwa transportasi umum yang ada di Jakarta belum dapat diandalkan sepenuhnya untuk kegiatan sehari-hari. Hal tersebut menimbulkan dampak banyaknya pengendara kendaraan bermotor yang masih berada di bangku sekolah atau dibawah 17 tahun, usia dimana mereka belum mempunyai Surat Izin Mengemudi (SIM) yang sah. Karena mereka merasa sedikit 'bebas' dengan membawa kendaraan bermotor sendiri, para pelajar pada akhirnya sering melakukan berbagai penyimpangan-penyimpangan yang seharusnya tidak dilakukan seperti bolos sekolah dan juga balapan liar.

Untuk mencegah hal-hal tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta membuat program Angkutan Sekolah Gratis yang dikhususkan untuk siswa/siswi SMP dan SMA. Program ini merupakan sebuah wujud nyata kepedulian dari pemerintah provinsi DKI Jakarta terhadap sarana angkutan sekolah. Bus sekolah merupakan Bantuan Langsung Pelayanan (BLP) yang dimaksudkan juga untuk meringankan biaya pendidikan. Diluncurkan pertamakalinya oleh Gubernur Provinsi DKI Jakarta saat itu Bapak Sutiyoso pada 19 Juli 2007, bus sekolah bertujuan sebagai sarana edukasi yang memberikan kemudahan, kelancaran dan kenyamanan bagi pelajar pengguna angkutan sekolah. Dengan adanya bus sekolah, para pelajar diharapkan dapat

lebih aman dalam perjalanan menuju sekolah dan kembali kerumah. Selain itu, pengadaan bus sekolah gratis ini juga diharapkan dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi baik mobil maupun sepeda motor yang pada akhirnya dapat mengurangi kemacetan lalu lintas di Jakarta.

Dalam pengoperasiannya, bus sekolah melayani pelajar SMP/SMA maupun setara dalam tiga *shift*, yakni pagi, siang, dan sore. Pada pagi hari bus sekolah melayani pukul 05.00-06.30 WIB, siang pukul 11.00-13.00 WIB (khusus di hari Jum'at, pukul 12.00-13.00 adalah waktu istirahat / sholat Jum'at) dan sore pukul 15.00-18.00 WIB. Sebanyak 44 bus beroperasi untuk melayani Sembilan rute dan empat bus berfungsi sebagai cadangan.

NO	RUTE	JUMLAH BUS (UNIT)
1	LAPANGAN BANTENG - KEMAYORAN	5
2	PLUMPANG - SUNTER - KEMAYORAN	5
3	CILINCING - TANJUNG PRIOK - PULO GADUNG	5
4	PULO GADUNG - PONDOK KOPI	6
5	KAMPUNG MELAYU - TMII	6
6	KEBAYORAN - PASAR MINGGU	4
7	PASAR MINGGU - LENTENG AGUNG	5
8	PASAR MINGGU - MANGGARAI	4
9	CAWANG - PLUMPANG	4
JUMLAH BUS YANG BEROPERASI		44

Tabel 1.1.Rute beserta jumlah unit Bus Sekolah Gratis DKI Jakarta

Sumber: <http://dishub.jakarta.go.id/informasi/5/up-angkutan-sekolah>

Diakses pada hari Jum'at, 24 Maret 2017 pada pukul 13:40 WIB

Sekilas, beberapa pelajar merasa sangat terbantu dengan tersedianya bus sekolah gratis ini. Selain tak dipungut biaya, fasilitas yang disediakan oleh bus sekolah diantaranya terdapat kursi penumpang yang nyaman dan juga pendingin ruangan.

Namun, sampai saat ini, pelaksanaan angkutan bus sekolah gratis oleh Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta masih memiliki beberapa kendala dalam pengoperasiannya. Kendala *pertama*, yakni adanya penolakan dari rute angkot dan KWK (Koperasi Wahana Kalpika) dan angkutan umum lainnya untuk pengembangan rute-rute tertentu bus sekolah. Kendala *kedua*, adanya kemacetan lalu lintas di kawasan yang di lintasi bus sekolah. Kendala *ketiga*, belum optimalnya kordinasi dengan sekolah dalam memanfaatkan bus sekolah. Dan kendala *keempat*, adalah jumlah armada bus sekolah yang masih terbatas dikarenakan banyak armada bus yang rusak. (dikutip dari <http://suarajakarta.co/news/pendidikan/layanan-bus-sekolah-di-dki-jakarta-melempem/>, diakses pada Senin, 8 Mei 2017 pukul 09:30 WIB)

Adanya kendala-kendala tersebut membuat penulis tertarik untuk menelusuri lebih dalam tentang langkah apa yang akan dilakukan oleh Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta untuk lebih memaksimalkan layanan publik tersebut dan apa rencana yang akan dilakukan dalam waktu dekat ini maupun dalam jangka panjang.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, audit komunikasi tepatnya audit kehumasan merupakan salah satu cara yang dapat digunakan. Tujuan nya yakni

untuk mengetahui program tersebut berjalan dengan efektif atau tidak, dan untuk memecahkan kendala-kendala yang dihadapi saat ini. Dikalangan ahli disebutkan bahwa audit kehumasan merupakan pemeriksaan kesehatan (*medical check-up*) perusahaan tentang sistem komunikasi keorganisasian dengan tujuan dapat meningkatkan efektivitas organisasi.

Menurut Pavlik (1987) (dalam Ritonga, 2004:102) Audit Humas adalah kategori penelitian yang luas digunakan dan dirancang untuk mengevaluasi kedudukan suatu organisasi dengan publiknya yang relevan. Publik yang dimaksud disini meliputi *Internal* dan *External* publik.

Alasan pokok yang paling penting kapan melakukan sebuah audit komunikasi kehumasan adalah bila berniat untuk melakukan *re-evaluasi* atas pencapaian tujuan dari sebuah program atau berbagai kegiatan dalam program tersebut. Audit komunikasi merupakan alat evaluasi terbaik untuk program-program jangka panjang. Dengan menunjukkan kekuatan-kekuatan atau kelemahan-kelemahan yang ada, audit komunikasi menyingkap berbagai kebutuhan dan menggarisbawahi validitas untuk peningkatan kegiatan. Maka manfaat paling penting dari audit komunikasi kehumasan adalah untuk membangun atau memperjelas tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang dibuat (Hardjana, 2000: 162-163).

Andre Hardjana mencatat bahwa dalam pelaksanaan sistem keorganisasian, efektivitas komunikasi setidaknya berkaitan dengan empat faktor penting yang layak dijadikan pokok peninjauan dalam audit kehumasan.

Keempat faktor tersebut adalah: (1) Budaya komunikasi manajemen (*management's communicativeness*); (2) Pengorganisasian komunikasi (*organization for communication*); (3) Komunikasi-komunikasinya sendiri (*communication themselves*); dan (4) Umpan balik (*feedback*) (Hardjana, 2000: 163).

Untuk itu, pada penelitian yang berjudul **“Audit Humas Program Angkutan bus Sekolah Gratis oleh Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta”** ini, penulis akan berusaha membahas dan mengkaji tentang kebutuhan komunikasi dan praktek komunikasi yang sekarang sedang berlangsung. Dimana fokus auditnya adalah dengan secermat-cermatnya mencari data dan informasi langsung dari sumber-sumber utama yang terpercaya dan mengevaluasi tentang kelebihan dan kekurangan yang ada sehingga bisa dilacak rekomendasi yang lebih strategis untuk implementasinya di lapangan. Adapun prosedurnya adalah dengan mengikuti empat tahapan pokok pelaksanaan audit komunikasi kehumasan, yakni (1) Menemukan apa yang “kita” pikirkan; (2) Menemukan apa yang “mereka” pikirkan; (3) Mengevaluasi segala perbedaan; dan (4) Membuat sejumlah rekomendasi (Hardjana, 2000:166).

Untuk mengetahui sejauh mana objek penelitian dan kajian terhadap audit kehumasan program bus angkutan sekolah telah dilakukan, penulis telah melakukan pra-penelitian (telaah) terhadap beberapa penelitian sejenis.

Pertama, Skripsi karya Satya Aditya Purwantoro dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UHAMKA tahun 2008 yang berjudul *Evaluasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Publik Eksternal (Studi Kualitatif Deskriptif Audit Kehumasan Pada Pundi Amal SCTV Peduli)*. Dalam skripsi ini, ia mengkaji dan meneliti untuk mengetahui sejauh mana efektivitas program tanggung jawab sosial suatu perusahaan dengan menggunakan teori audit Humas. Program tanggung jawab sosial yang diteliti pada skripsi ini adalah Pundi Amal SCTV yang bergerak dibidang bantuan kemanusiaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sementara pengumpulandata dilakukan melalui wawancara kepada narasumber yang terkait.

Pada akhirnya, ia menarik kesimpulan bahwa program tanggung jawab sosial (*Corporate Social Responsibility*) yang dilakukan oleh SCTV melalui program Pundi Amal SCTV telah sesuai dengan teori audit kehumasan. Satya menilai bahwa program yang dijalankan tersebut dapat dikatakan sudah efektif meskipun masih ada beberapa poin yang perlu diperhatikan agar untuk kedepannya, jika SCTV ingin mengadakan program serupa, bisa lebih disempurnakan lagi.

Persamaan yang ada pada skripsi tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada kegiatan mengevaluasi suatu program yang dilakukan/dijalankan oleh sebuah organisasi. Namun yang berbeda adalah penelitian yang penulis lakukan bukan merupakan sebuah program tanggung jawab sosial (*Corporate Social Responsibility*), melainkan program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Kedua, skripsi karya Helly Yuni Setiowati dari Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya tahun 2007 yang berjudul *Audit Mini Komunikasi Program Pakuwon Privilege*. Dalam skripsi ini, Helly mengkaji dan meneliti efektivitas program Pakuwon Privilege yang merupakan program promosi dari Pakuwon untuk menarik minat konsumen, ia berusaha meneliti kekurangan dan kelebihan salah satu program promosi secara sistematis, para konsumen yang melakukan pembelian paling tidak Rp. 100.000 di seluruh toko yang berpartisipasi dapat menjadi anggota program dan memiliki Pakuwon Privilege card. Selanjutnya, anggota secara otomatis dapat mengikuti berbagai undian berhadiah *exclusive*, serta rangkaian acara yang hanya dapat diikuti oleh pemegang Privilege Card saja.

Pada akhirnya, ia menarik kesimpulan bahwa riset manajemen komunikasi yang dibagi dalam 4 tahap, yaitu: 1) mendefinisikan problem; 2) Pernyataan dan pemrograman; 3) Tindakan aksi dan komunikasi; dan 4) Evaluasi program, berpengaruh dalam penyusunan sebuah program promosi Pakuwon Privilege terutama dalam penyusunan strategi untuk menghasilkan solusi dan perencanaan yang efektif. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*depth interview*). Informan dalam penelitiannya adalah 4 (empat) narasumber utama yang memiliki kredibilitas dalam perancangan dan pelaksanaan program Pakuwon Privilege, disamping itu ada beberapa narasumber lainnya yang berfungsi untuk menguji validitas informasi keempat informan atau narasumber utama. (sumber : http://dewey.petra.ac.id/catalog/ft_detail.php?knokat=5260)

Persamaan skripsi tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama akan meneliti efektivitas suatu program secara sistematis melalui jenis penelitian kualitatif. Perbedaannya, Skripsi karya Helly tersebut meneliti efektivitas suatu program melalui audit komunikasi, sedangkan penelitian yang penulis lakukan akan diteliti melalui audit Humas.

Ketiga, Tesis karya Neneng Trisnaningsih tahun 2005 dari Pascasarjana Komunikasi FISIP UI Jakarta yang berjudul *Pelaksanaan Sistem Komunikasi Internal Organisasi: Kasus Audit Komunikasi Balitbang Depdiknas*, ia meneliti Badan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan (Balitbang) Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) sebagai badan strategis yang berfungsi memberi masukan kepada Mendiknas dalam perumusan kebijakan pendidikan nasional. Ternyata ada hambatan yang dijumpai antara lain masalah komunikasi internal organisasi yang tidak disadari oleh pimpinan, seperti informasi dari pimpinan kurang tersebar kepada pegawai, sering terlambatnya laporan kegiatan dari masing-masing unit kerja, dan terlambatnya pemenuhan permintaan yang bersifat urgen.

Pada akhirnya, dengan mengembangkan teori sistem, dimana organisasi dianggap sebagai sebuah sistem dan terdiri dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung dan berada dalam suatu lingkungan, ia menarik kesimpulan bahwa: tingkat kepuasan komunikasi dan kepuasan organisasi cukup, tapi iklim komunikasi kurang baik, terutama dalam hal kepercayaan dan kebutuhan informasi, dengan demikian budaya yang berkembang belum

menunjukkan budaya yang kuat. (sumber : <http://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/112218.pdf>)

Persamaan tesis tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan adalah meneliti keadaan internal sebuah organisasi. Perbedaannya, pada tesis tersebut, lingkungan internal sebuah organisasi menjadi fokus utama yang akan diteliti tanpa memandang lingkungan eksternal organisasi, sedangkan penelitian yang penulis lakukan tidak hanya melihat dari segi internal organisasi, namun juga lingkungan eksternal organisasi.

1.2. Perumusan Masalah

Setelah mengkaji dan menganalisis uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah dari penelitian skripsi ini adalah Bagaimana audit Humas program angkutan bus sekolah gratis oleh Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta?

1.3. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut, yaitu bagaimana proses audit Humas program angkutan bus sekolah gratis yang dilaksanakan oleh Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mengevaluasi program angkutan bus sekolah gratis oleh Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan teori audit kehumasan.

1.5. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Metodologis

Sejauhmana metode penelitian yang digunakan dalam penelitian memberikan sumbangan terhadap pengembangan metode-metode penelitian baru yang lebih valid.

Penulis berharap pemilihan kontribusi ini akan lebih signifikan untuk mendapatkan hasil yang lebih relevan dan dapat dibuktikan secara metode pada penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Kontribusi Praktis

Sejauhmana hasil-hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk pengembangan kelembagaan dan dapat diterapkan untuk tujuan-tujuan praktis lainnya.

Pada kontribusi ini, penulis berharap penelitian ini akan bermanfaat bagi suatu lembaga secara khusus serta masyarakat pada umumnya.

3. Kontribusi Sosial

Sejauhmana hasil-hasil penelitian dapat bermanfaat sebagai pembentukan kesadaran, pemahaman terhadap realitas, pemberdayaan dan pembebasan masyarakat atau kelompok sosial lainnya.

4. Kontribusi Akademis

Sejauhmana hasil penelitian dapat memberikan kontribusi pada pembentukan konsep atau teori-teori baru yang relevan di bidangnya, atau sebagai pengembangan dari teori-teori lama.

Kontribusi ini diperlukan untuk memperluas wawasan berpikir dalam pengembangan pengetahuan terutama pada bidang komunikasi yaitu audit kehumasan atau evaluasi program kehumasan pada publik eksternalnya. Selain itu kontribusi ini diharapkan dapat memperkaya kajian serta pembahasan terhadap evaluasi Program Angkutan Bus Sekolah Gratis dengan menggunakan teori audit kehumasan.

1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian

Kelemahan dan keterbatasan penelitian adalah beberapa kendala yang diperoleh selama penelitian, yakni sebagai berikut :

1. Penulis tidak bisa menentukan informan saat ingin melakukan penelitian di Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan

Provinsi DKI Jakarta, informan ditentukan oleh Instansi sesuai dengan tema penelitian.

2. Pelaksanaan Program Angkutan Bus Sekolah Gratis ini masih dalam proses pengembangan, karena masih memiliki kendala antara lain mengenai sosialisasi keberadaan angkutan bus sekolah gratis pada pelajar di wilayah DKI Jakarta serta mengenai anggaran yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

1.7. **Sistematika Penulisan**

Pada penelitian skripsi ini, penulis membagi sistematika penulisan kedalam 5 bab, yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisikan latar belakang, tujuan penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penulisan dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Pemikiran

Untuk menyoroti problem penelitian “Audit Humas Program Angkutan Bus Sekolah Gratis oleh Satuan Pelaksana Pelayanan Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta” , pada bab ini penulis menyetengahkan sejumlah sub-bab teoritis yang disesuaikan dengan permasalahan dan tujuan penelitian, diantaranya:

- Hakekat Komunikasi
- Hubungan Masyarakat
- Komunikasi Organisasi
- Audit Kehumasan

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi pembahasan mengenai jenis metodologi yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan waktu serta lokasi penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi pemaparan hasil-hasil penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian (rumusan penelitian).

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini memaparkan secara jelas dan singkat hasil-hasil penelitian yang mengacu pada rumusan masalah dan berisi saran-saran rekomendasi untuk penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bajari, Atwar. 2011. *Komunikasi Kontekstual: Teori Dan Praktik Komunikasi Kontemporer*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Cutlip, Scott M.; Center, Allen H.; Broom, Glen. (2006). *Effective Public Relations*. Jakarta: Prenada
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gregory, Anne. 2004. *Public Relations dalam Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi (Strategi dan Kompetensi)*. Jakarta: Kompas.
- J. Moleong, Lexy. 1993. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kasali, Renald. 1994. *Manajemen PR dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, Rakhmat. 2006. *Teknik Praktis (Riset Komunikasi)*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Mohammad, Rusli; Bungin, Burhan. 2015. *Audit Komunikasi: Pendekatan dan Metode Asesmen Sistem Informasi Komunikasi dalam Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia.
- Morrisan. 2008. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Kencana
- Morrisan. 2013. *Teori Komunikasi; Komunikator, Pesan, Percakapan, dan Hubungan (Interpersonal)*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. 2004. *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Panuju, Redi. 2001. *Komunikasi Organisasi: dari Konseptual-Teoritis ke Empirik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rakhmat, Jalaludin. 2014. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ritonga, M. Jamiludin. 2004. *Riset Kehumasan*. Jakarta: Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Etika Kehumasan: Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja grafindo Persada.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 1999. *Pengantar Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suhandang, Kustadi. 1973. *Public Relations Perusahaan*. Bandung: Karya Nusanantara.
- West, Richard; Turner, H. Lynn. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Widjaja. 2010. *Komunikasi (Komunikasi & Hubungan Masyarakat)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wiryanto. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 270 Tahun 2016 Tentang

Organisasi dan tata Kerja Dinas Perhubungan

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 330 tahun 2016 Tentang
Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Angkutan
Sekolah

Website

<http://dishub.jakarta.go.id/informasi/5/up-angkutan-sekolah>

Diakses pada hari Jum'at, 24 Maret 2017 pada pukul 13:40 WIB

<http://suarajakarta.co/news/pendidikan/layanan-bus-sekolah-di-dki-jakarta-melempem/>

Diakses pada hari Senin, 8 Mei 2017 pada pukul 09:30 WIB

<http://news.bbc.co.uk/1/hi/world/asia-pacific/6989211.stm>

Diakses pada hari Senin, 10 Juli 2017 pada pukul 08:35 WIB

<http://dishubjkt.go.id>

Diakses pada hari Rabu, 27 September 2017 pada pukul 12:50 WIB

<http://www.republika.co.id>

Diakses pada hari Rabu, 27 September 2017 pada pukul 12:50

WIB

<http://m.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/13/12/19/my13jf-ini-penyebab-kemacetan-di-jakarta>

Diakses pada hari Senin, tanggal 10 Juli 2017 pukul 09:15 WIB

Skripsi

Satya Aditya Purwantoro. 2008. *Evaluasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Publik Eksternal (Studi Kualitatif Deskriptif Audit Kehumasan Pada Program Pundi Amal SCTV Peduli*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.

Helly Yuni Setiowati. 2007. *Audit Mini Komunikasi Program Pakuwon Privilege*.

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya.

Tesis

Neneng Trisnaningsih. 2005. Pelaksanaan *Sistem Komunikasi Internal Organisasi: Kasus Audit Komunikasi Balitbang Depdiknas*. Pascasarjana Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Jurnal Ilmiah

Mutia Anggraini Noviagustin. 2015. *Audit Komunikasi Program CSR PT PLN (Persero) "Sahabat PLN Indahnya Kampungku, Tertibnya Listrikku"*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Fitri Nuraini. 2016. *Audit Komunikasi Kegiatan Community Development PT. Indonesia Power Up Suralaya (Studi Kasus Pada Pada Program Fattening & Breeding Domba)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Emilya Johari. 2016. *Audit Komunikasi Program Kampanye "Earth Hour" World Wildlife Fund For Nature Indonesia*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa