

Implementasi Strategi Komunikasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima Melalui Layanan Bukti Lulus Uji Elektronik

Irham¹, Taufik irfadat², Purnama Ramadhoan Putri³

^{1,2,3}Universitas Mbojo Bima

E-mail: irhamham060718@gmail.com¹, taufikirfadat@gmail.com², Purnnama15@gmail.com³

Article History:

Received: 16 Juli 2024

Revised: 06 Agustus 2024

Accepted: 08 Agustus 2024

Keywords: *Communication, Strategy, Public Service*

Abstract: *Pelayanan bukti lulus uji elektronik unit pelaksana teknis daerah pengujian kendaraan bermotor dinas perhubungan Kota Bima telah melakukan transformasi dari layanan tradisional ke layanan digital. Keberadaannya mempermudah proses komunikasi antara penyedia layanan dan konsumen khususnya masyarakat Kota Bima. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi strategi komunikasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima layanan pelayanan bukti lulus uji elektronik. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati setiap proses layanan uji elektronik dan mengumpulkan berbagai bahan, catatan lapangan dan melakukan wawancara pada narasumber yang terpercaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang bercorak naturalistik dengan memulai pendekatan induktif secara alamiah.. Hasil temuan menunjukkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima telah mengimplementasikan strategi komunikasi melalui beberapa cara yaitu mengenal masyarakat melalui identitas diri, merancang metode, melalui sosialisasi dan kerja sama dan penggunaan media online dan offline sehingga Implementasi ini dikaitkan dengan hubungan transformasi penggunaan perangkat dari tradisional ke dalam digital demi mempercepat layanan publik bagi pemilik kendaraan bermotor di kota Bima*

PENDAHULUAN

Penerapan BLUe *smart card* di Kota Bima telah berlaku sejak tanggal 16 Desember 2021. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima antara lain, uji berat, suspensi, uji kebisingan suara, uji emisi gas buang, uji rem, uji lampu dan kondisi kestabilan kendaraan. Sistem BLUe diterapkan untuk mempermudah akses dan pendaftaran, pembayarannya dapat terkoneksi langsung ke bank. Dengan adanya kartu BLUe yang menggunakan *chip*, kartu tersebut dapat digunakan juga sebagai uang elektronik. *smart card* terdiri dari identitas pemilik kendaraan,

identitas kendaraan, dan foto kendaraan dari empat sisi yaitu dari depan, belakang, kiri dan kanan. Ada dua sertifikat tanda lulus uji, dua stiker hologram dengan *QR Code* yang ditempel pada kaca depan kendaraan dan satu *Smart Card* dengan teknologi *Near Field Communication* (NFC).

Penggunaan BLUe di Kota Bima sebagai jaminan kendaraan telah lulus uji pengecekan kelayakan dan kondisi kendaraan untuk beroperasi di jalan raya agar sesuai dengan standar keamanan penumpang serta aturan yang berlaku menggantikan buku uji kelayakan kendaraan (KIR). Keberadaan BLUe mempermudah proses komunikasi antara penyedia layanan dan konsumen khususnya masyarakat Kota Bima. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang melakukan transformasi uji kelayakan kendaraan melalui ketersediaan layanan digital sehingga dapat mencapai kepuasan terhadap penerima layanan. Terkadang ketidakstabilan jaringan pada pengujian kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima membuat proses pelayanan memerlukan waktu yang cukup lama. Serta masyarakat belum mengetahui secara menyeluruh terkait inovasi Dinas Perhubungan tentang *Smart Card* Bukti Lulus Uji Elektronik yang menggantikan fungsi Buku KIR.

Riset yang dilakukan oleh Patasik (2020) tentang perancangan aplikasi pengujian kendaraan bermotor dengan metode Analytical Hierarchy Process Berbasis Web Pemantauan uji kelayakan kendaraan bermotor khususnya kendaraan umum sangat penting karena itu, dirancang aplikasi dimana petugas pemeriksa kendaraan setelah memeriksa kendaraan langsung menginput hasil pemeriksaan melalui halaman web yang diakses khusus oleh petugas. Hasil penelitian membangun aplikasi untuk pengujian kelayakan kendaraan bermotor (Uji KIR) pada dinas Perhubungan Kota Makassar.

Di dalam riset ini, implementasi strategi komunikasi dilakukan menggunakan pendekatan layanan secara sosial dan, sehingga UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima memberikan pelayanan *Smart Card* Bukti Lulus Uji Elektronik kepada masyarakat menyampaikan pesan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memastikan bahwa masyarakat mengerti dan paham dengan apa yang disampaikan dan hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut. Dalam menyampaikan pesan, seorang komunikator harus mampu menciptakan sebuah komunikasi yang efektif agar menimbulkan efek yang diinginkan pada komunikan. Untuk menciptakan komunikasi yang efektif, seorang komunikator harus memikirkan bagaimana cara agar pesan tersebut dapat tersampaikan dengan baik terhadap khalayak mulai dari metode penyajian pesan, media yang digunakan dalam menyampaikan pesan, dan lain sebagainya. Sehingga bagaimana Implementasi Strategi Komunikasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota.

Implementasi strategi komunikasi adalah pelaksanaan cara-cara yang tepat untuk mengatur pelaksanaan operasi komunikasi agar berhasil. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah, tetapi juga harus menunjukkan taktik operasionalnya. (Abidin, 2015). Dalam menyampaikan pesan, seorang komunikator perlu menciptakan sebuah komunikasi yang efektif agar menimbulkan efek yang diinginkan pada komunikan. Untuk menciptakan komunikasi yang efektif, seorang komunikator memikirkan bagaimana cara agar pesan tersebut dapat tersampaikan dengan baik terhadap khalayak mulai dari metode penyajian pesan, media yang digunakan dalam menyampaikan pesan, dan lain sebagainya.

Agar pesan yang disampaikan kepada sasaran (*public*) menjadi efektif, terdapat beberapa strategi komunikasi menurut Anwar Arifin (1984), yaitu: *Mengenal Khalayak*, Mengenal khalayak merupakan langkah pertama bagi komunikator agar komunikasi yang dilakukan berjalan dengan efektif. Mengenal khalayak perlu dilakukan guna memaksimalkan strategi agar dapat berjalan

sesuai dengan harapan dan agar mampu menjadi tolak ukur guna menentukan strategi apa yang akan digunakan; *Menyusun Pesan*, Merupakan langkah kedua setelah mengenal khalayak dan situasi, maka langkah selanjutnya adalah menyusun pesan yang mampu menarik perhatian para khalayak. Pesan dapat terbentuk dengan menentukan tema atau materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari komponen pesan adalah mampu membangkitkan perhatian khalayak. Perhatian merupakan pengamatan yang terpusat. Awal dari suatu efektivitas dalam komunikasi adalah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan; *Menetapkan Metode*, Dalam dunia komunikasi pada teknik penyampaian atau mempengaruhi dapat dilihat dua aspek: (1) menurut cara pelaksanaannya, yaitu semata-mata melihat komunikasi dari segi pelaksanaannya dengan melepaskan perhatian dari isi pesannya. (2) menurut bentuk isi yaitu melihat komunikasi dari segi pernyataan atau bentuk pesan dan maksud yang dikandung; seleksi dan Penggunaan Media, Pemilihan media dalam komunikasi haruslah selektif, maksudnya komunikator harus mampu melihat dan menyesuaikan keadaan dan kondisi khalayak dengan media komunikasi yang akan digunakan. Dalam ilmu komunikasi dikenal dengan komunikasi (*face to face*) dan Media Massa. Jika sasarannya hanya terdiri dari beberapa orang saja dan lokasi juga dijangkau, maka dapat digunakan media komunikasi langsung, jika sasarannya banyak orang dan tersebar maka saluran menggunakan media massa.

Pemberlakuan *Smart Card* ini berdasarkan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: KP 1742/AJ 502/DRJD/2020 Tentang pedoman penerbitan bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor secara elektronik. BLUe adalah pengganti bukti lulus uji KIR yang dulunya berbentuk buku. BLUe terdiri dari dua sertifikat tanda lulus uji, dua stiker hologram dengan *QR Code* yang ditempel pada kaca depan kendaraan dan satu *Smart Card* dengan teknologi NFC. Melalui BLUe akses data dan informasi menjadi lebih mudah dan cepat serta data hasil uji bisa diakses diseluruh Indonesia. Bahkan system untuk pendaftaran dan pembayarannya pun langsung terkoneksi ke bank. Dengan adanya kartu BLUe yang menggunakan *chip* seperti sekarang ini, kartu tersebut dapat digunakan juga sebagai uang elektronik. *smart card* yang terdiri dari identitas pemilik kendaraan, identitas kendaraan, dan foto kendaraan dari empat sisi yaitu dari depan, belakang, kiri dan kanan.

Penerbitan dari BLUe ini bertujuan untuk mempermudah distribusi dan penerbitan bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor agar cepat, efisien, terintegrasi, dan transparan. Uji berkala kendaraan bermotor merupakan pengujian yang dilakukan secara berkala terhadap setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan, yang dioperasikan di jalan. Pengujian berkala kendaraan bermotor dilaksanakan oleh Unit Pelaksanaan Uji Bekala Kendaraan Bemotor (UPUBPKB) pada Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota.

Pelayanan publik yang berkualitas dapat ditandai dengan adanya pelayanan yang baik, cepat, tepat, efektif dan efisien melalui peningkatkan mutu Pelayanan Publik yaitu dengan memanfaatkan Sistem teknologi, informasi dan komunikasi yang ada, agar terwujudnya sistem pelayanan yang berkualitas serta terwujudnya *Good Governance*. Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, Unit Pelaksanaan Uji Bekala Kendaraan Bemotor (UPUBPKB) pada Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota mengimplementasikan perangkat BLUe yang berfungsi sebagai media informasi dan komunikasi terkait pelayanan uji kendaraan bermotor

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan yang bersifat deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari

orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Rahmi dkk 2024). Penelitian dilaksanakan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima yang berlokasi di Sambinae, Mpunda, Kota Bima, Nusa Tenggara Barat, 84119, Indonesia. Narasumber dalam penelitian ini sebanyak 5 orang yang dibagi berdasarkan kategori dan kemampuan memberikan data penelitian. Untuk memperoleh data sebagai penunjang utama dalam artikel ini, dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data dikumpulkan, dianalisa, direduksi, dikelompokkan sesuai jenis dan topik hingga penarikan kesimpulan. Dan peneliti menggunakan teknik triangulasi)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada beberapa implementasi strategi komunikasi yang telah dilakukan Unit pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima. Hal ini mendukung dan memperkuat hasil penelitian yang sedang peneliti lakukan. Hasil penelitian pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima, dapat dijelaskan beberapa implementasi strategi komunikasi pada pelayanan Bukti Lulus Uji Elektronik sebagai berikut:

Mengenal Masyarakat melalui Pengenalan Identitas Diri

Mengenal masyarakat merupakan langkah pertama bagi petugas pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima agar komunikasi yang dilakukan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Penyusunan implementasi strategi komunikasi pengenalan terhadap masyarakat menjadi penting sebagai langkah awal untuk mempermudah komunikasi terhadap masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan. Adapun cara yang dilakukan untuk dapat mengenal khalayak adalah menanyakan identitas diri dan kendaraan wajib uji juga kelengkapan persyaratan kendaraan wajib uji serta, memberikan keramahtamahan kepada pemilik kendaraan, dan menanyakan keperluan dari pemilik kendaraan. Sasaran komunikasi petugas pelayanan ditentukan berdasarkan kondisi yang dihadapi oleh masyarakat.

Selain itu pentingnya mengenal masyarakat adalah untuk memperlancar proses komunikasi. Untuk itu diharapkan kepada setiap petugas pelayanan agar benar-benar memahami latar belakang setiap pemilik kendaraan, utamanya dalam hal penggunaan bahasa yang mudah dipahami untuk menghindari terjadinya gangguan semantik yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan sehingga menimbulkan ketidaklancaran dalam komunikasi yang berlangsung atau kesalahan pemberian informasi. Hal itu dilakukan karena beberapa masyarakat yang datang pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima ada yang lancar berbahasa indonesia dan bima namun ada juga yang hanya lancar berbahasa bima maupun indonesia saja.

Masyarakat sasaran dari Bukti Lulus Uji Elektronik adalah masyarakat atau para pengusaha pemilik kendaraan wajib uji yang ada di Kota maupun luar Kota Bima dengan melengkapi persyaratan yang berlaku agar bisa mendapatkan pelayanan. Setiap petugas pelayanan sebelum melakukan komunikasi harus mengenal sasaran yang hendak dituju. Sebagaimana pendapat dari Cangara, (2008:26) yang menjelaskan bahwa masyarakat merupakan pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh komunikator.

Setiap petugas berusaha mengenal masyarakat dengan cara mempelajari atau membaca KBWU (Kendaraan Bermotor Wajib Uji), serta menanyakan nama, kendaraan, kelengkapan persyaratan kendaraan wajib uji, dan bahasa yang digunakan oleh pemilik kendaraan adalah agar

dapat mengenali serta menghindari terjadinya kesalahan pada saat melakukan pelayanan.

Implementasi Metode yang Digunakan

Metode yang digunakan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima dalam memberikan pelayanan Bukti Lulus Uji Elektronik melalui sosialisasi, pemanfaatan aplikasi *whatsapp* dan berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan bagian pengawasan. Sosialisasi sekaligus *launching* dilakukan pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan kota bima tanggal 16 desember 2021 yang bertujuan untuk memperkenalkan sistem baru Bukti Lulus Uji Elektronik kepada masyarakat atau pengusaha pemilik kendaraan wajib uji, anggota Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima berperan memaparkan dan memberikan simulasi proses uji berkala kendaraan menggunakan alat uji yang tersedia.

Penggunaan aplikasi *whatsapp* dimaksudkan untuk menyentuh masyarakat yang jauh atau sulit dijangkau secara langsung agar mengetahui informasi mengenai Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima, kemudian Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor juga berkoordinasi dengan anggota pengawasan Dinas Perhubungan Kota Bima untuk melakukan pemeriksaan kendaraan wajib uji secara berkala di jalan raya guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Kegiatan ini direalisasikan melalui operasi gabungan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Bima bersama instansi lain.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Mewajibkan para pengusaha pemilik kendaraan wajib uji untuk hadir di balai Pengujian bersama dengan kendaraan wajib uji yang mereka miliki. dilakukan secara *face to face* oleh petugas agar dapat melihat dan melakukan pengecekan kendaraan dengan melewati serangkaian alat uji seperti uji emisi gas buang, uji rem, uji lampu, uji berat, suspensi, uji kebisingan yang kemudian akan dinyatakan lulus atau tidaknya kendaraan wajib uji tersebut, jika kendaraan tidak lulus uji maka harus melakukan perbaikan guna di uji kembali untuk mendapatkan bukti lulus uji elektronik.

Dari hasil observasi dapat disimpulkan berdasarkan cara pelaksanaannya kegiatan tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *Canalizing* yaitu merupakan metode dimana petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima terlebih dahulu mengenal siapa khalayak sasarannya, yang kemudian dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan dan penyampaian pesan yang dilakukan dengan teknik *redundancy* atau pengulangan. Karena pesan yang disampaikan itu merupakan pesan yang berdasarkan regulasi pemerintah maka tentunya pesan tersebut akan disampaikan berulang, Pesan yang berulang memiliki peluang yang besar untuk bisa dipahami lebih cepat oleh khalayak karena akan lebih mudah diingat.

Di sisi lain, metode penyampain pesan yang digunakan petugas adalah metode informatif dan edukatif. pada metode informatif, bentuk pesan petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima adalah mengenai penjelasan atau penyebaran informasi mengenai sistem Bukti Lulus Uji Elektronik, seperti ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan. Selanjutnya, untuk metode edukatif ialah metode yang diwujudkan dalam bentuk pesan membangun pemahaman mengenai kebijakan, prosedur, tahap pelaksanaan, manfaat, serta berisi fakta atau pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan dan hal-hal mendasar lainnya mengenai Bukti Lulus Uji Elektronik.

Seleksi dan Penggunaan Media

Pemilihan media komunikasi merupakan salah satu bentuk cara mencapai sasaran komunikasi. Cara yang dilakukan adalah dengan memilih salah satu atau beberapa media yang

akan digunakan sebagai media untuk menyampaikan informasi tersebut. Pemilihan media tergantung dari tujuan-tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan. Dalam memilih media untuk berkomunikasi haruslah selektif, maksudnya komunikator harus mampu melihat dan menyesuaikan keadaan dan kondisi khalayak dengan media komunikasi yang akan digunakan. Dalam ilmu komunikasi dikenal dengan komunikasi (*face to face*) dan Media Massa. Jika sasarannya hanya terdiri dari beberapa orang saja dan lokasi juga mampu dijangkau, maka dapat digunakan media komunikasi langsung, jika sasarannya banyak orang dan tersebar maka saluran menggunakan media massa.

Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima dalam memberikan pelayanannya menggunakan menggunakan media komunikasi langsung yaitu sosialisasi dan pelayanan langsung, juga turut serta menggunakan media massa baik media online maupun media cetak. Media online digunakan sebagai sarana untuk berkomunikasi secara online melalui website dan aplikasi yang hanya bisa diakses dengan internet yang berisikan teks, suara, foto dan video. Media online memberikan kesempatan kepada tiap-tiap pembaca untuk mendapatkan informasi yang relevan bagi dirinya, dan menghapus informasi yang tak dia butuhkan, Informasi yang ada di dunia maya bahkan saat ini disebut dengan istilah *up to date* (selalu terbaru). Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima menggunakan media seperti Londa Post dan Bima *Center* untuk dapat menjangkau perhatian masyarakat luas yang sulit untuk dijangkau menggunakan komunikasi langsung.

Di sisi lain media massa merupakan sarana yang dapat digunakan untuk melakukan pengawasan terhadap aktivitas Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima. Seperti yang telah disampaikan oleh KUPT Pengujian Kendaraan Bermotor bahwa pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor tidak terputus dari pengawasan Kementerian Perhubungan RI, Wali Kota Bima, dan juga Kepala Dinas Perhubungan Kota Bima, sehingga pelaksanaan pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat terpantau dengan baik. Dalam hal ini, media juga dapat memberikan sarana transparansi yang dilakukan pemerintah pada masyarakat, Dengan begitu, hak publik untuk mendapatkan informasi yang jelas dapat dipenuhi dengan baik.

Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bemotor Dinas Perhubungan Kota Bima selain menggunakan media komunikasi langsung dan media massa online, juga memanfaatkan media cetak yang terdiri dari papan informasi, maupun *banner*. Penggunaan papan informasi, *banner*, kotak saran atau kotak pengaduan, dan kotak kepuasan publik. Tujuan tersedianya kotak saran di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Adalah untuk menampung masukan dalam rangka mengukur kinerja pelayanan, peningkatan mutu pelayanan maupun pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana seperti penambahan *unit* komputer yang sedang diusahakan oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima agar dapat membuat kegiatan pelayanan menjadi lebih cepat, Serta kotak kepuasan publik bertujuan untuk mengukur kepuasan pengusaha pemilik kendaraan sebagai pengguna layanan publik dalam hal ini program bukti lulus uji elektronik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai implementasi strategi komunikasi dalam pelayanan bukti lulus uji elektronik di Unit Pelaksana Teknis Daaerah Kota Bima di antaranya, mengenal masyarakat melalui pengenalan identitas diri, implementasi metode yang digunakan, berupa sosialisasi atau *Launching*, memanfaatkan aplikasi *whatsapp* untuk menyebarkan informasi, dan pelayanan langsung yang dilakukan di balai pengujian maupun jalan

raya melalui koordinasi dengan anggota pengawasan Dinas Perhubungan untuk melakukan pemeriksaan kendaraan pada saat operasi gabungan dengan instansi lain. Implementasi strategi komunikasi melalui media dilakukan secara online maupun offline seperti website Dinas Perhubungan atau Pemerintah juga londa post maupun media cetak diantaranya papan informasi dan *banner* juga penggunaan kota saran dan kepuasan public.

DAFTAR REFERENSI

- Abidin, Yusuf Zainal. (2015). *Manajemen Komunikasi, Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Arifin, Anwar. (1984). *Strategi Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Bandung: Armico.
- Cangara, Hafield. (2008). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, Onong Uchjana. (2005). *Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardiansyah. (2005). *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irham, I., & Tasrif, T. (2022). Strategi Komunikasi Pengembangan Pariwisata di Kelurahan Matakando Kota Bima. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 6(2), 276-282.
- Junaidin, J., Salahuddin, S., & Irham, I. (2023). Strategi Layanan Online Melalui Media Sosial (Studi Pada Toko Raja Grosir Collection Di Kelurahan Manggemaci Kecamatan Mpunda Kota Bima). *Media Informasi Penelitian Kabupaten Semarang*, 5(1), 48-58.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Nirwana, N., & Patasik, M. (2020, July). Perancangan Aplikasi Pengujian Kendaraan Bermotor Dengan Metode Analytical Hierarchy Process Berbasis Web. In *SISITI: Seminar Ilmiah Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* (Vol. 9, No. 2, pp. 33-45).
- Rahmi, R., Junaidin, J., & Irham, I. (2024). Peran Media Sosial Facebook dan Instagram dalam Pembentukan Konsep Diri Remaja di Kota Bima. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(6), 854-860.