

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi adalah kegiatan dasar manusia untuk bersosialisasi sebagai makhluk sosial. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling bertukar informasi, pesan dan berinteraksi satu dengan yang lainnya. Paul Watzlawick (Mulyana, 2009:91) menyatakan “*We Can’t Not Communicate*” yang menyatakan bahwa setiap makhluk sosial tidak akan bisa untuk tidak berkomunikasi.

Pentingnya sebuah komunikasi tidak hanya pada komunikasi personal tapi juga dalam komunikasi organisasi. Adanya komunikasi yang baik akan membuat suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitupula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi yang baik akan membuat organisasi berantakan dan tidak sesuai dengan perintah. Dengan demikian komunikasi dalam organisasi memiliki peranan yang penting.

Menurut Kohler yang dikutip dari Arni Muhamad dalam buku Komunikasi Organisasi bahwa “Komunikasi secara efektif sangat penting dalam sebuah organisasi”. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan semua komunikator dalam organisasi perlu untuk memahami, dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. Agar komunikasi berjalan dengan baik tentu seorang komunikator harus memahami pesan yang akan disampaikannya kepada komunikan dengan menggunakan media yang ada. Sesuai dengan proses komunikasi pada model komunikasi Laswell yang mendefinisikan *who, says what, in which channel, to whom, with what effect*. Komunikasi ada karena adanya komunikator atau orang yang menyampaikan pesan (*who*) memberikan pesan (*says what*) dengan menggunakan media (*in which channel*) kepada komunikan ataupun orang yang menerima pesan (*to whom*) dengan tujuan tertentu (*with what effect*).

Hal tersebut juga terjadi pada salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Internasional Juanda yang merupakan salah

satu anak cabang dari PT. Angkasa Pura I (Persero). Sebagai perusahaan yang menjalankan bisnis kebandarudaraan di Indonesia, PT. Angkasa Pura I (Persero) harus berkoordinasi dengan baik dengan dalam organisasi ataupun luar organisasinya. Setiap organisasi harus mengedepankan sebuah komunikasi organisasi agar tercipta hasil yang sesuai dengan tujuan organisasi mereka. Komunikasi di suatu organisasi yang dilakukan pimpinan, baik dengan para karyawan maupun dengan khalayak yang ada kaitannya dengan organisasi, dalam rangka pembinaan kerja sama yang serasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi (Effendy, 1989).

Bandar Udara Internasional Juanda merupakan salah satu bandara terbaik Indonesia yang memperoleh peringkat 7 besar dunia dalam survei *Airport Service Quality* (ASQ). Bandara Juanda mendapatkan peringkat 7 di dunia dengan kategori bandara dengan kapasitas 15 hingga 25 juta penumpang per tahun. Hal ini ditegaskan oleh Direktur Utama PT. Angkasa Pura I (Persero) Tommy Soetomo (dalam situs *Good News From Indonesia*) “Pada hasil survei sebelumnya di kuartal IV-2014, peringkat Bandara Juanda Surabaya juga membaik, dari yang sebelumnya ada di posisi ke-10, kini ada di peringkat ke-7 dunia menurut penilaian *Airport Council Internasional* (ACI)”.

Sedangkan dalam sebuah survei situs travel internasional Bandara Juanda merupakan salah satu dari dua bandara di Indonesia yang masuk pada peringkat 30 besar. Dikutip pada detikTravel dari situs resmi *The Guide to Sleeping in Airports* (Selasa, 20 Oktober 2015), “Dua bandara internasional Indonesia pun masuk ke dalam 30 besar bandara terbaik di Asia. Dua bandara tersebut antara lain Bandara Kualanamu di Deli Serdang dan Bandara Juanda di Sidoarjo”. Kedua bandara ini mewakili wilayah barat dan timur Indonesia untuk menjadi bandara terbaik di Asia. Bandara untuk wilayah timur Indonesia dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero), sedangkan untuk wilayah barat Indonesia dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero). Hal ini adalah prestasi yang membanggakan untuk Indonesia terutama untuk PT. Angkasa Pura I Airports sebagai pengelola bandara Juanda. Karena dalam tiga besar Asia masih dijuarai oleh Bandara Changi Singapura, disusul oleh bandara Incheon Korea Selatan di peringkat dua dan Bandara Haneda Jepang di peringkat tiga.

Menjadi peringkat 7 dunia dalam survei kualitas pelayanan atau *Airport Service Quality* (ASQ) tidak menjadikan Bandara Internasional Juanda cepat puas dengan

prestasinya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan pelayanan di Bandara Internasional Juanda yang dilakukan secara terus menerus setiap tahunnya. Hingga akhirnya pada akhir tahun 2015 PT. Angkasa Pura I (Persero) yang selanjutnya disebut AP I sebagai pengelola Bandara Internasional Juanda mendaftarkan diri untuk Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Ini dibuktikan dengan ungkapan *Quality Management Section Head* AP I Surabaya, Syarif Temunggung “kita mendaftarkan semua bandara dalam Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008”. Yang berarti semua bandara dalam pengelolaan AP I telah didaftarkan kepada Jasa Sertifikasi ISO 9001 sejak akhir tahun 2015.

Dari semua bandara yang mendaftarkan diri kepada jasa Sertifikasi ISO 9001, Bandara Internasional Juanda berhasil mendapatkan Sertifikat Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada tanggal 18 Maret 2016. Dan menjadikan Bandara Juanda sebagai bandara pertama di Indonesia yang mendapatkan Sertifikat Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Adapun data bandar udara di Indonesia yang telah mendapatkan Sertifikat Manajemen Mutu ISO 9001:2008 antara lain:

Tabel 1.1

Bandara yang memperoleh Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008

No.	Bandar Udara	Tanggal Perolehan
1.	Bandara Internasional Juanda, Surabaya	18 Maret 2016
2.	Bandara Ahmad Yani, Semarang	22 Maret 2016
3.	Bandara SAMS Sepinggan, Balikpapan	26 April 2016
4.	Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali	29 Juli 2016

Sumber : Olahan Penulis, 2016

Berdasarkan laporan resmi Jasa Sertifikasi ISO 9001 PJP2U (Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara) yang dilaksanakan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya, penilaian sertifikasi terfokus pada Terminal 2 Bandara Juanda. Adapun PERMENHUB RI No. 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan SKEP Ditjenhubud Nomor : 284/X/1999 tentang *Level of*

Service (LoS) terbagi menjadi dua, yakni Pelayanan Terminal Penumpang dan Kenyamanan Terminal Penumpang

Dalam website resmi yang dimiliki oleh Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya pun telah melansir bahwa penerima Sertifikat Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pertama di Indonesia adalah Bandar Udara Internasional Juanda. Dalam pemberitaan itupun secara signifikan menyebar luas pada media lokal maupun nasional. Bahkan dalam waktu beberapa hari telah dibaca ratusan orang. Ini dibuktikan dengan adanya berita seperti yang ada di gambar 1.2.

Gambar 1.1

Berita Bandara Internasional Juanda Mendapatkan Sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008



Sumber: diolah dari <http://juanda-airport.com>
(diakses pada tanggal 2 Mei 2016 pukul 18.00 WIB)

Sebagai bandar udara pertama yang mendapatkan Sertifikat Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang telah dibuktikan dengan berita resmi dari website <http://juanda-airport.com/berita> (gambar 1.2), Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya tentu

memiliki keunggulan pada aspek penilaian tertentu. Hal ini menimbulkan sebuah pertanyaan bagaimana Bandar Udara yang terletak di Surabaya dan beroperasi pada kawasan Jawa Timur ini bisa mendapatkan Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pertama di Indonesia. Jika berbicara tentang kualitas ataupun mutu sebuah perusahaan maka aspek komunikasi organisasi berperan besar atas kelangsungan perusahaan atau organisasi. Menurut Griffin (2003) dalam *A First Look at Communication Theory*, membahas komunikasi organisasi mengikuti teori manajemen klasik, yang menempatkan suatu bayaran pada daya produksi, presisi, dan efisiensi dengan berbagai prinsip dari teori manajemen klasikal.

Di era modern industri yang sangat kompetitif seperti saat ini, bersaing secara global tentunya membuat para pelaku bisnis industri harus memiliki standar internasional yang diterapkan. Cara terbaik untuk bersaing di dunia global menurut Tjiptono dan Diana (2003:10) yaitu dengan melakukan usaha perbaikan yang berkesinambungan dengan kemampuan manusia, proses serta lingkungan melalui penerapan manajemen mutu. Salah satunya adalah manajemen mutu ISO 9001:2008 yang merupakan salah satu standar internasional. Didalam manajemen mutu ISO terdapat banyak jenis, tiga yang paling populer adalah ISO 9001, ISO 14001 dan ISO 22000.

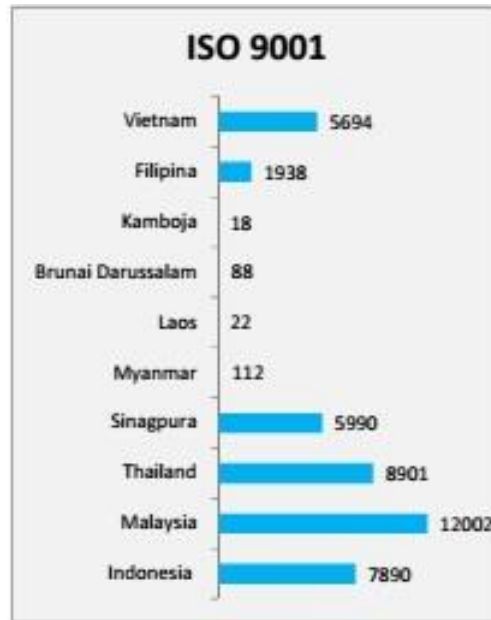
Seri ISO 9001 adalah merupakan suatu sistem terpadu untuk mengoptimalkan efektivitas mutu suatu perusahaan, dengan menciptakan suatu kerangka kerja untuk peningkatan yang berkesinambungan. Sistem manajemen mutu formal yang berlaku secara internasional adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 (MN. Nasution, 2001: 220)

Dari pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ISO 9001 yang merupakan salah satu jenis *International Organization for Standardization* adalah standar internasional sistem manajemen mutu. Standar ini bertujuan untuk membantu organisasi atau perusahaan agar dapat menunjukkan kepada pelanggan bahwa mereka menawarkan produk atau jasa dengan kualitas yang konsisten. ISO 9001:2015 yang merupakan perkembangan dari ISO 9001:2008 adalah salah satu standar yang paling banyak diterapkan oleh organisasi atau perusahaan seluruh dunia. Dari data yang diumumkan ISO, jumlah organisasi atau perusahaan yang sudah tersertifikasi ISO 9001 mencapai lebih dari 1,1 juta (Lazarte:2015).

Lebih spesifik, pada kawasan ASEAN, jumlah organisasi yang telah tersertifikasi ISO 9001 adalah sebanyak 42.655.

Gambar 1.2

Jumlah Sertifikat ISO 9001 pada setiap negara ASEAN



<http://konsultaniso.web.id/iso-90012015/perbandingan-jumlah-sertifikasi-iso-negara-asean/>

(diakses pada 27 April 2016 pukul 12.45)

Dari gambar diatas diketahui bahwa Malaysia mendapatkan tingkat pertama yaitu dengan nilai peraih 12002 sertifikat. Kemudian pada peringkat kedua dengan 8901 sertifikat diraih oleh Thailand. Sedangkan Indonesia menduduki peringkat ketiga dengan perolehan sertifikat ISO sebanyak 7890 sertifikat.

Organisasi atau perusahaan di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001 terdiri dari berbagai macam jenis bidang industri. Salah satunya adalah di bidang pengelolaan dan perusahaan kebandarudaraan. Berikut ini adalah tabel data sektor industri yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:

Tabel 1.2

Sektor Industri Sertifikasi ISO 9001

EA* Code Nos.	ISO 9001 BY INDUSTRIAL SECTOR
1	<i>Agriculture, fishing</i> (Pertanian dan Perikanan)
2	<i>Mining and quarrying</i> (Pertambangan dan penggalian)
3	<i>Food products, beverages and tobacco</i> (Produk makanan, minuman dan tembakau)
4	<i>Textiles and textile products</i> (Tekstil dan produk tekstil)
5	<i>Leather and leather products</i> (Kulit dan produk kulit)
6	<i>Wood and wood products</i> (Kayu dan produk kayu)
7	<i>Pulp, paper and paper products</i> (Pulp, kertas dan produk kertas)
8	<i>Publishing companies</i> (Perusahaan penerbitan)
9	<i>Printing companies</i> (Perusahaan percetakan)
10	<i>Manufacture of coke & refined petroleum products</i> (Pembuatan kokas dan produk olahan minyak bumi)
11	<i>Nuclear fuel</i> (Bahan bakar nuklir)
12	<i>Chemicals, chemical products & fibres</i> (Bahan kimia, produk kimia dan serat)
13	<i>Pharmaceuticals</i> (Farmasi)
14	<i>Rubber and plastic products</i> (Karet dan produk plastic)
15	<i>Non-metallic mineral products</i> (produk mineral non logam)
16	<i>Concrete, cement, lime, plaster, etc.</i> (Beton, semen, kapur, plester, dll)
17	<i>Basic metal & fabricated metal products</i> (logam dasar dan produk logam fabrikasi)
18	<i>Machinery and equipment</i> (Mesin dan perlengkapan)
19	<i>Electrical and optical equipment</i> (peralatan listrik dan optic)
20	<i>Shipbuilding</i> (Pembuatan Kapal)
21	<i>Aerospace</i>
22	<i>Other transport equipment</i> (Peralatan transportasi lainnya)
23	<i>Manufacturing not elsewhere classified</i> (manufaktur yang tidak ada klasifikasinya)
24	<i>Recycling</i> (Daur ulang)
25	<i>Electricity supply</i> (Pasokan Listrik)
26	<i>Gas supply</i> (Pasokan Gas)
27	<i>Water supply</i> (Persediaan Air)
28	<i>Construction</i> (Konstruksi)

29	<i>Wholesale & retail trade; repairs of motor vehicles, motorcycles & personal & household goods</i> (Grosir dan perdagangan eceran, perbaikan kendaraan bermotor, sepeda motor, dan barang pribadi dan perlengkapan rumah tangga)
30	<i>Hotels and restaurants</i> (Hotel dan restoran)
31	<i>Transport, storage and communication</i> (Transportasi, penyimpanan dan komunikasi)
32	<i>Financial intermediation, real estate, rental</i> (Intermediasi keuangan, real estate, sewa)
33	<i>Information technology</i> (Informasi teknologi)
34	<i>Engineering Services</i>
35	<i>Other Services</i> (service lainnya)
36	<i>Public administration</i> (Administrasi publik)
37	<i>Education</i> (Pendidikan)
38	<i>Health and social work</i> (Kesehatan dan pekerjaan sosial)
39	<i>Other social services</i> (Layanan sosial lainnya)

Sumber: <http://www.iso.org/>
(diakses pada tanggal 28 Mei 2016 pukul 11.30)

Dari data di atas menunjukkan bahwa sertifikasi ISO 9001 tidak hanya untuk satu sektor industri, namun dari berbagai macam industri yang berusaha mendapatkan pengakuan nasional sebagaimana keuntungan yang diperoleh ketika mendapatkan sertifikasi ISO 9001. Angkasa Pura Airports sebagai pengelola Bandara Internasional Juanda merupakan bisnis yang bergerak di sektor *transport, storage and communication* (Transportasi, penyimpanan dan komunikasi). Dengan pengembangan fasilitas Terminal 2 Bandara Juanda, perusahaan yang bergerak di sektor *transport, storage and communication* ini mendapatkan sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2008. Ada pula keuntungan dari sertifikasi ISO 9001 adalah sebagai bukti pembenahan sistem organisasi atau perusahaan, pengakuan internasional, peningkatan “Image” dimata pelanggan, tiket untuk *Go International*, “Pelicin” untuk tender, dan simbol kualitas perusahaan atau organisasi.

Untuk mendapatkan pengakuan secara internasional tersebut, organisasi harus memenuhi tujuh prinsip yang sesuai standar berdasarkan International Organization for Standardization (ISO). Ketujuh prinsip itu mencakup deskripsi setiap prinsip, penjelasan apa pentingnya prinsip tersebut, kunci keberhasilan hingga kegiatan yang dapat dilakukan untuk

memenuhi ketujuh prinsip tersebut. Tujuh prinsip manajemen kualitas tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3

Tabel Prinsip Manajemen Kualitas

No.	<i>Quality Management Principles</i>
QMP1	<i>Customer Focus</i> (Fokus Pelanggan)
QMP2	<i>Leadership</i> (Kepemimpinan)
QMP3	<i>Engagement of People</i> (Keterlibatan Individu)
QMP4	<i>Process approach</i> (Pendekatan Proses)
QMP5	<i>Improvement</i> (Perbaikan)
QMP6	<i>Evidence-based decision making</i> (Pengambilan keputusan berdasarkan fakta)
QMP7	<i>Relationship management</i> (Manajemen hubungan)

Sumber : Olahan Penulis (4, 2016) berdasarkan <http://www.iso.org/>

Melalui tujuh prinsip manajemen kualitas seperti yang ada pada tabel 1.3 penulis mendapatkan beberapa fokus yang diperhatikan dalam setiap prinsipnya. Pada QMP1 yaitu *Customer Focus* (Fokus Pelanggan) hal mendasar yang diperhatikan ialah kesuksesan yang didapat organisasi adalah ketika ia dapat menarik dan mempertahankan kepercayaan *customers* dan pihak lain yang berkepentingan. Selanjutnya QMP2 ada *Leadership* (kepemimpinan), menciptakan satu kesatuan tujuan dan arah serta keterlibatan seseorang dalam mengaktifkan organisasi adalah fokus utamanya. Untuk mencapai tujuannya, organisasi juga harus memperhatikan strategi, kebijakan, proses hingga sumber daya yang bersangkutan sehingga kepemimpinan yang dimaksud dalam prinsip ini berjalan sesuai tujuan. QMP3 adalah *Engagement of People* (Keterlibatan Individu), untuk mengelola organisasi secara efektif dan efisien, penting untuk melibatkan semua orang di semua tingkatan mulai dari karyawan, manajer, *customers*, *supplier* dan yang lainnya serta menghormati mereka sebagai individu.

Berikutnya ada *Process approach* (Pendekatan Proses) pada QMP4. Memahami bagaimana hasil yang dihasilkan oleh sistem ini memungkinkan suatu organisasi untuk

mengoptimalkan sistem dan kinerjanya. Hasil yang konsisten, efektif dan efisien dapat tercapai jika dikelola dengan sistem yang koheren atau saling berkaitan. Pada QMP5, *Improvement* (Perbaikan) sangat penting bagi suatu organisasi untuk mempertahankan, untuk bereaksi terhadap perubahan dalam kondisi internal dan eksternal serta untuk menciptakan kesempatan ataupun peluang baru. *Evidence-based decision making* (Pengambilan keputusan berdasarkan fakta) pada QMP6 dapat menjadi proses yang kompleks. Proses ini selalu melibatkan beberapa jenis dan sumber input serta interpretasi mereka yang dapat menjadi subjektif. Selanjutnya yang terakhir adalah QMP7 yaitu *Relationship management* (Manajemen hubungan). Kesuksesan yang berkelanjutan akan mudah dicapai ketika organisasi mengelola hubungan dengan semua pihak berkepentingan. Karena dengan hubungan yang baik akan memberikan dampak positif bagi organisasi.

Dengan memperhatikan kesuksesan yang didapatkan oleh PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya dengan meroleh sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai bandar udara pertama di Indonesia, maka penulis ingin mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan PT Angkasa Pura I Bandara Juanda berdasarkan 7 prinsip manajemen kualitas sesuai standar ISO ke dalam judul : “Peran Aspek Komunikasi Organisasi Dalam Menunjang Penilaian Manajemen Mutu Berstandarkan ISO”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas mengenai Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang didapatkan oleh Bandar Udara Internasional Juanda sebagai bandara pertama yang mendapatkan, maka fokus penelitian ini adalah **bagaimana peran komunikasi organisasi yang dilakukan PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dalam menunjang penilaian Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang didapatkan**, dan juga dipaparkan lebih mendalam pada pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana kegiatan komunikasi internal dalam organisasi yang mendukung tercapainya Bandara Juanda untuk mendapatkan Sertifikat Manajemen Mutu ISO 9001:2008?

- b. Bagaimana aliran komunikasi dalam PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Juanda sehingga mempengaruhi keberhasilan Bandara Juanda untuk mendapatkan Sertifikat Manajemen Mutu ISO 9001:2008?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan tersebut dapat dituliskan bahwa tujuan penelitian peran komunikasi organisasi yang dilakukan PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dalam menunjang penilaian Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah:

- a. Untuk mengetahui kegiatan komunikasi internal dalam organisasi yang mendukung tercapainya Bandara Juanda untuk mendapatkan Sertifikat Manajemen Mutu ISO 9001:2008
- b. Untuk mengetahui bagaimana aliran komunikasi dalam PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Juanda sehingga mempengaruhi keberhasilan Bandara Juanda untuk mendapatkan Sertifikat Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif yang dapat digunakan sebagai referensi tinjauan ilmiah di kajian ilmu komunikasi khususnya di bidang *Marketing Communication*. Adapun manfaat dari berbagai aspek sebagai berikut:

1.4.1 Aspek Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu komunikasi secara umum, dan strategi komunikasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

1.4.2 Aspek Praktis

1.4.2.1 Untuk Peneliti

Memberikan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai strategi komunikasi yang berstandarkan ISO dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

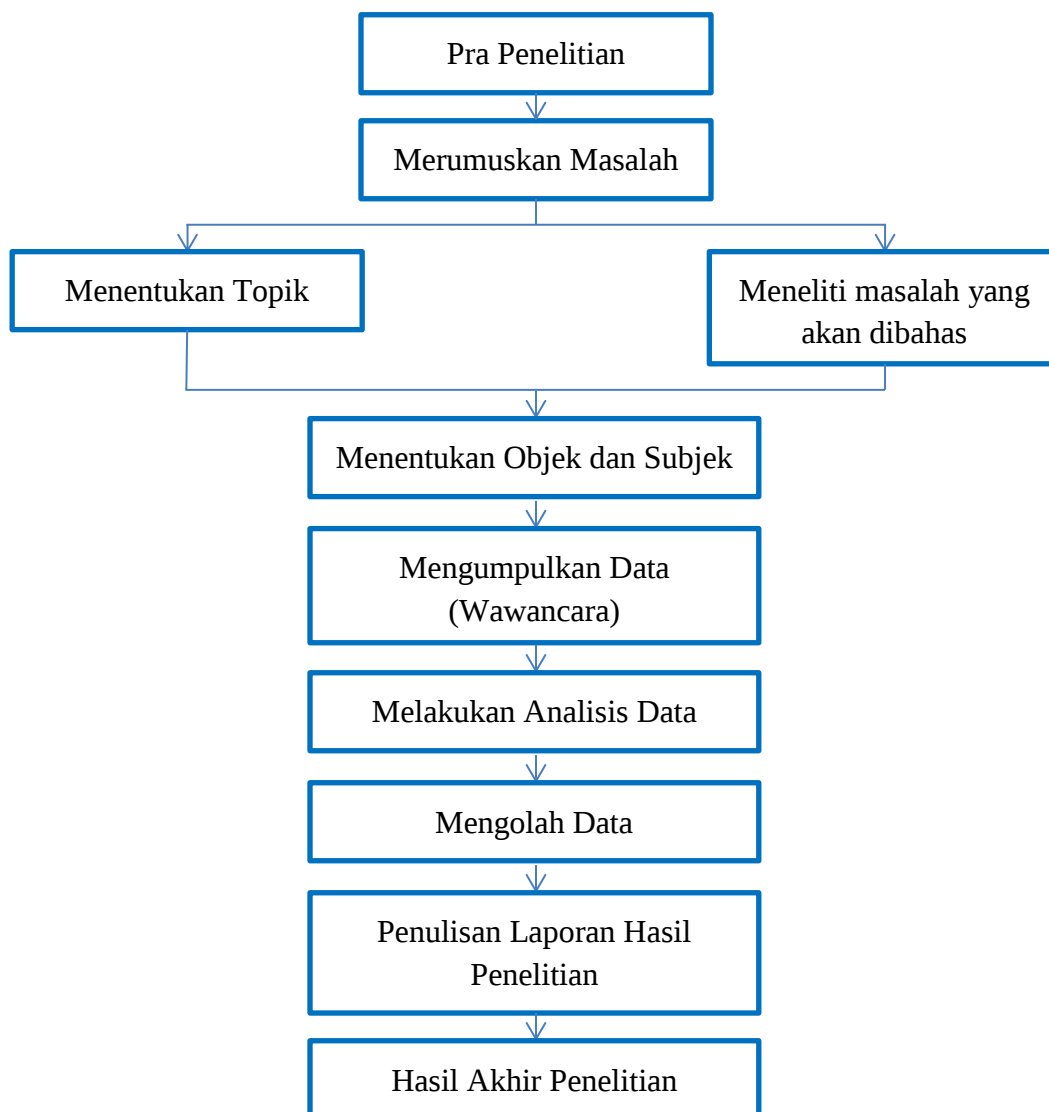
1.4.2.2 Untuk Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan, referensi atau bahan tambahan bagi akademisi Telkom University umumnya dan Ilmu Komunikasi khususnya dalam kajian yang sama.

1.5 Tahapan Penelitian

Penelitian dalam merancang penelitian ini menggunakan beberapa tahapan yang dilakukan, antara lain:

Gambar 1.3
Tahapan Penelitian



Sumber : Olahan penulis (2016)

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Juanda yang berada di Jl. Ir. H. Juanda No 1 Surabaya, 61253 A, Jawa Timur.

1.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Juli 2016 hingga Desember 2016. Berikut adalah *Time Schedule* penelitian:

Tabel 1.4

Time Schedule Penelitian

Kegiatan	Bulan																							
	Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pra Penelitian																								
Merumuskan Masalah																								
Menyusun Proposal																								
<i>Desk Evaluation</i>																								
Penelitian Lapangan																								
Wawancara Narasumber																								
Pengumpulan Data																								
Pengolahan Data																								

