

FUNGSI KOMUNIKASI ORGANISASI APARAT KELURAHAN MADIDIR UNET DI MASA PANDEMI COVID 19 DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT

Veyna Rugian, Debby D.V. Kawengian, Stefi H. Harilama
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sam Ratulangi Manado, jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia
Email: veynarugian085@student.unsrat.ac.id

Abstrak

Penelitian yang di latar belakang dengan keberadaan komunikasi organisasi aparat kelurahan Madidir Unet, bertujuan Untuk mengetahui fungsi organisasi aparat kelurahan Madidir Unet di masa pandemi covid 19 dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat kelurahan Madidir Unet Kecamatan Madidir Kota Bitung. Untuk menunjang penelitian ini, maka konsep dan teori yang digunakan adalah tentang Komunikasi Organisasi khususnya terkait dengan fungsinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang memfokuskan pada fungsi komunikasi organisasi yaitu; Fungsi informatif, Fungsi regulatif, Fungsi persuasif, Fungsi integratif. Untuk mendapatkan data dari ke 4 (empat) fungsi komunikasi organisasi yang dilakukan oleh aparat kelurahan Madidir Unet dalam meningkatkan pelayanan terkait dengan Pandemi Covid 19, telah dilakukan observasi awal dan wawancara kepada informan yang jumlahnya 5 (lima) orang. Hasil yang didapat dari penelitian ini, menyangkut ke empat fungsi tersebut kegiatan tetap dilaksanakan ditengah-tengah suasana pandemi ini dalam usaha meningkatkan pelayanan. Kesimpulan dari hasil penelitian ini, komunikasi organisasi bila dilaksanakan sesuai dengan fungsinya dalam suatu organisasi akan bermanfaat dalam kaitannya dengan pelayanan sebagaimana yang dilakukan oleh aparat kelurahan Madidir Unet dalam meningkatkan pelayanan di tengah-tengah pandemi Covid 19.

Kata Kunci: Fungsi, Komunikasi Organisasi, Aparat, Pelayanan Masyarakat

Abstract

The research, which is based on the existence of the communication of the Madidir Unet urban village apparatus, aims to determine the organizational function of the Madidir Unet village apparatus during the Covid 19 pandemic in improving services to the community of Madidir Unet urban village, Madidir District, Bitung City. To support this research, the concepts and theories used are about Organizational Communication especially related to its function. The method used in this study is a qualitative method that focuses on organizational communication functions, namely; Informative function, Regulative function, Persuasive function, Integrative function. To obtain data from the 4 (four) organizational communication functions carried out by the Madidir Unet urban village apparatus in improving services related to the Covid 19 Pandemic, preliminary observations and interviews were carried out with 5 (five) informants. The results obtained from this study, concerning the four functions, activities are still carried out in the midst of this pandemic atmosphere in an effort to improve services. The conclusion from the results of this study, if organizational communication is carried out in accordance with its function in an organization, will be useful in relation to services as carried out by Madidir Unet urban village officials in improving services in the midst of the Covid 19 pandemic.

Keywords: Function, Organizational Communication, Apparatus, Community Service

PENDAHULUAN

Komunikasi salah satu faktor penting dalam proses pekerjaan dimana usaha-usaha yang komunikatif berpengaruh terhadap motivasi kerja. Melalui komunikasi maka dapat memberikan informasi tentang pekerjaan dari pegawai apakah dia bertindak dengan rasa tanggung jawab atas pekerjaannya atau tidak. Dan pada waktu yang bersamaan dapat pula mendorong semangat kerja aparat dalam melayani masyarakat. Adanya kerjasama yang harmonis ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Karenanya komunikasi erat hubungannya dengan keseluruhan proses kerja untuk mencapai tujuan organisasi. (Terry, 1992 : 207)

Salah satu tantangan besar dalam komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi keseluruh bagian yang ada dalam organisasi, dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian yang ada dalam organisasi. Proses ini berhubungan dengan aliran informasi yang terdiri dari 3 cara yaitu serentak, berurutan, dan kombinasi dari keduanya. Hal ini sangat dibutuhkan suatu system kerjasama yang baik dengan pimpinan, bawahan, maupun dengan sesama pegawai dalam hal pemberian perintah dan laporan, bahkan pelayanan aparat organisasi dalam masyarakat. Dalam hubungannya dengan masyarakat aparat organisasi dapat memberikan keterangan berupa rencana-rencana dan instruksi. (Nitisemito, 1982:239)

Komunikasi organisasi merupakan keadaan yang harus ada bila aktivitas dan proses kerja ingin berjalan lancar. Dengan adanya komunikasi organisasi yang baik maka tujuan organisasi dapat tercapai sesuai rencana. Para anggota organisasi mutlak perlu berorganisasi satu sama lainnya, sebagai bagian integral dari suatu proses manajemen, dengan demikian kerjasama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan. (Mingkid, 2016)

Era sekarang ini dengan adanya penyebaran virus korona 19, maka aparat Kelurahan Madidir Unet Kecamatan Madidir Kota Bitung harus bekerja keras dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanpa batas. Disini mengharuskan para aparat melakukan *Work From Home*, dengan tanpa mengabaikan pelayanan kepada masyarakat. Tentunya tidak mengabaikan semua protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Fenomena yang ada dikelurah Madidir Unet, masyarakat terbatas untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan kebutuhan mereka dalam hal ini berbagai jenis pelayanan surat keterangan yang sangat dibutuhkan seperti anak-anak yang membutuhkan surat keterangan keluarga tidak mampu sebagai syarat untuk memperoleh beasiswa, surat keterangan yang berhubungan dengan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Masyarakat tidak tahu kepada siapa untuk mendapatkan surat tersebut. Selain fungsi informatif, masyarakat juga tidak tahu proses pembuatan surat-surat tersebut. Komunikasi yang persuasive, sepertinya tidak nampak lagi di internal organisasi maupun pelayanan kepada masyarakat di era covid-19 saat ini.

Permasalahan-permasalahan diatas dengan sendirinya sangat mempengaruhi kinerja internal organisasi bahkan pelayanan terhadap masyarakat berkurang. Inilah yang mendorong penulis untuk meneliti Fungsi Komunikasi Organisasi Aparat Kelurahan Madidir Unet di Masa Pandemi covid-19 pada masyarakat kelurahan Madidir Unet kecamatan Madidir Kota Bitung.

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana fungsi komunikasi organisasi aparat kelurahan Madidir Unet di masa pandemi covid 19 dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat kelurahan Madidir Unet Kecamatan Madidir Kota Bitung dan yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu; Untuk mengetahui fungsi organisasi aparat kelurahan Madidir Unet di masa pandemi covid 19 dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat kelurahan Madidir Unet Kecamatan Madidir Kota Bitung.

METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Metode kualitatif. Menurut Sugiono (2014) bahwa penelitian kualitatif ada penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obkjek alamiah, dimana peneliti ada sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih

menekankan pada makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang subjek penelitiannya misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa (Moleong, 2001)

Karakteristik penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Biglen dalam Sugiono 2014 adalah sebagai berikut; Dilakukan pada kondisi yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), penelitian langsung kesumber data dan peneliti adalah instrument kunci; Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka; Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome yang dihasilkan; Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara konduktif; Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari data yang teramati

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Madidir Unet Kecamatan Madidir Kota Bitung.

Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah; Fungsi informatif, Fungsi regulatif, Fungsi persuasif, Fungsi integratif dari aparat kekyurahan madidir Unet Kota Bitung.

Informan Penelitian

Sugiono 2014 menjelaskan penelitian kualitatif penentuan informan penelitian tidak ada batasannya. Informan dipilih dengan tujuan untuk mendeskripsikan suatu gejala sosial atau masalah tertentu berdasarkan pertimbangan tertentu (*purposive sampling*). Dan yang akan menjadi informan dalam penelitian ini sebanyak 5 (lima) orang yang terdiri dari; Lurah Madidir Unet, Sekretaris Kelurahan, Staf kelurahan, Kepala lingkungan, dan Ketua RT

Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dicari, didapat, dan dikumpulkan dengan menggunakan 3 (tiga) teknik penelitian yaitu; Observasi (pengamatan) di lokasi penelitian, Study Kepustakaan, dan Wawancara kepada informan yang sudah ditetapkan, serta mendokumentasikan bahan yang diperlukan guna menunjang penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman mengatakan, data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap berikut: Tahap pertama mengkategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap semua informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian ini, selanjutnya data itu dikelompokkan sesuai dengan topik permasalahan; Tahap kedua data yang

dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga data berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian; Tahap ketiga melakukan interpretasi pada data, yaitu dengan menginterpretasikan apa yang telah diberikan dan diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti; Tahap keempat mengambil kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian; Tahap kelima : Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan penelitian yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus tentang penelitian ini (Miles dan Huberman, 1992:16).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Robert Bonnington dalam buku *Modern Business: A Systems Approach*, mendefinisikan organisasi sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang. Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang dipergunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat, dan sebagainya. Jawaban-jawaban bagi pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah untuk bahan telaah untuk selanjutnya menyajikan suatu konsepsi komunikasi bagi suatu organisasi tertentu berdasarkan jenis organisasi, sifat organisasi, dan lingkup organisasi dengan memperhitungkan situasi tertentu pada saat komunikasi dilancarkan. Istilah organisasi berasal dari bahasa Latin *organizare*, yang secara harafiah berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Di antara para ahli ada yang menyebut paduan itu sistem, ada juga yang menamakannya sarana. Everet M. Rogers dalam bukunya *Communication in Organization*, mendefinisikan organisasi sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang kepangkatan, dan pembagian tugas. Sendjaja (1994) menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut: Fungsi informatif. Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti, dan sebagainya. Fungsi regulatif. Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-

peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu: a. Berkaitan dengan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Juga memberi perintah atau intruksi supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya. b. Berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan. Fungsi persuasif. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya. Fungsi integratif. Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu: a. Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (buletin, newsletter) dan laporan kemajuan organisasi. b. Saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

Komunikasi organisasi juga terjadi dan dapat dilakukan dalam suatu organisasi kelurahan, yang ada di Kelurahan Madidir Unet Kecamatan Madidir kota Bitung, Propinsi Sulawesi Utara. komunikasi organisasi tersebut tentunya dijalankan oleh aparat pemerintah kelurahan, khususnya dalam menghadapi permasalahan dunia saat ini yaitu adanya wabah virus corona, atau juga sering disebut covid-19. Peran aparat pemerintah dikaitkan dengan kajian komunikasi organisasi terletak pada 4 unsur dalam fokus penelitian ini yaitu dilihat dari peran aparat secara informatif, regulative, persuasive serta integrative dalam upaya pencegahan covid-19 di kelurahan Madidir Unet Tersebut. Hasil kajian penelitian ini menjawab permasalahan tentang bagaimana fungsi komunikasi organisasi aparat kelurahan Madidir Unet di masa pandemi covid 19 dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat kelurahan Madidir Unet Kecamatan Madidir Kota Bitung? .mendapatkan hasil bahwa :

Fungsi informatif yang ditunjukkan oleh aparat pemerintah kelurahan Madidir adalah dengan menjalankan tugas memberikan informasi tentang perkembangan, penyebaran serta upaya pencegahan yang sesuai arahan dan petunjuk dari pihak yang berkompeten, yaitu Gugus Tugas Pencegahan Covid-19 tingkat Kota, kecamatan dan kelurahan, kepada masyarakat. Semua informasi selalu dikoordinasikan dulu dengan atasan sebelum di sampaikan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan sesuai dengan proses komunikasi secara organisasional dalam pemerintahan.

Fungsi regulatif dari pemerintah kelurahan dalam pencegahan covid-19, adalah pemerintah selalu berupaya menyampaikan aturan-aturan yang berlaku dan yang harus ditaati dalam upaya mencegah penyebaran covid-19 pada masyarakat Kelurahan Madidir Unet tersebut, selain memberikan penyampaian juga perlu memberikan contoh perilaku yang patuh dan baik dalam upaya pencegahan covid-19 tersebut. hal ini perlu dilakukan agar masyarakat dapat memahami dan mengikuti anjuran taat aturan dalam pencegahan covid-19 oleh pemerintah.

Fungsi persuasif aparat kelurahan dalam upaya pencegahan covid-19 di kelurahan Madidir Unet, adalah pendekatan persuasif seringkali dilakukan oleh aparat kelurahan untuk membujuk dan memberikan pemahaman tentang aturan-aturan yang harus ditaati oleh masyarakat dalam upaya pencegahan covid-19 tersebut. upaya persiasif tersebut diwujudkan dalam bentuk penyampaian pesan tentang pencegahan covid-19 dengan tidak marah-marah, melainkan secara lembut, baik dan jelas.

Fungsi integratif aparat pemerintah kelurahan dalam pencegahan covid-19 di kelurahan Madidir Unet, adalah semua aparat pemerintah kelurahan selalu berkoordinasi terlebih dahulu dengan berbagai pihak yang terkait, secara vertical maupun horizontal, dalam melakukan tindakan, baik itu dalam proses menyampaikan pesan tentang covid-19 serta Tindakan- tindakan lainnya dalam upaya pencegahan covid-19 tersebut. fungsi integrative tersebut selalu terjalin dalam setiap kesempatan perbincangan dalam lingkup kerja sebagai aparat pelayanan masyarakat.

Fungsi komunikasi organisasi dalam pemerintahan sangat lah penting dalam menjalankan fungsi pelayanan public yang lebih baik dan terukur, termasuk juga dalam menanggulangi adanya wabah dunia covid-19 yang sementara terjadi di dunia dan Indonesia termasuk wilayah Kota Bitung. Upaya pencegahan covid-19 yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat perlu memperhatikan beberapa hal terkait dengan penyampaian pesan, media dan saluran komunikasi, pendekatan komunikasi yang tepat dan koordinasi dengan semua pihak dalam menangani permasalahan covid-19 tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa; Fungsi informatif yang ditunjukkan oleh aparat pemerintah kelurahan Madidir adalah dengan menjalankan tugas memberikan informasi tentang perkembangan, penyebaran serta upaya pencegahan yang sesuai arahan dan petunjuk dari pihak yang berkompeten, yaitu Gugus Tugas Pencegahan Covid-19 tingkat Kota, kecamatan dan kelurahan, kepada masyarakat; Fungsi regulatif dari pemerintah kelurahan dalam pencegahan covid-19, adalah pemerintah selalu berupaya menyampaikan aturan-aturan yang berlaku dan yang harus ditaati dalam upaya mencegah penyebaran covid-19 pada masyarakat Kelurahan Madidir Unet

tersebut, selain memberikan penyampaian juga perlu memberikan contoh perilaku yang patuh dan baik dalam upaya pencegahan covid-19 tersebut. hal ini perlu dilakukan agar masyarakat dapat memahami dan mengikuti anjuran taat aturan dalam pencegahan covid-19 oleh pemerintah. Fungsi persuasif aparat kelurahan dalam upaya pencegahan covid-19 di kelurahan Madidir Unet, adalah pendekatan persuasif seringkali dilakukan oleh aparat kelurahan untuk membujuk dan memberikan pemahaman tentang aturan-aturan yang harus ditaati oleh masyarakat dalam upaya pencegahan covid-19 tersebut. upaya persuasif tersebut diwujudkan dalam bentuk penyampaian pesan tentang pencegahan covid-19 dengan tidak marah-marah, melainkan secara lembut, baik dan jelas. Fungsi integratif aparat pemerintah kelurahan dalam pencegahan covid-19 di kelurahan Madidir Unet, adalah semua aparat pemerintah kelurahan selalu berkoordinasi terlebih dahulu dengan berbagai pihak yang terkait, secara vertical maupun horizontal, dalam melakukan tindakan, baik itu dalam proses menyampaikan pesan tentang covid-19 serta Tindakan- tindakan lainnya dalam upaya pencegahan covid-19 tersebut. fungsi integrative tersebut selalu terjalin dalam setiap kesempatan perbincangan dalam lingkup kerja sebagai aparat pelayanan masyarakat.

SARAN

Pemerintah Kelurahan Madidir Unet, perlu mengoptimalkan berbagai media saluran komunikasi dalam upaya memberikan informasi terkait adanya covid-19. Pemerintah harus tegas dalam menjalankan aturan tentang penanganan dan pencegahan covid-19 kepada masyarakat. Pendekatan secara persuasif, perlu secara konsisten dilakukan oleh pemerintah kelurahan Madidir Unet dalam upaya mencegah penyebaran covid-19 di wilayahnya, mengingat masih banyak masyarakat yang belum secara baik mentaati protokol Kesehatan sebagai upaya pencegahan covid-19 tersebut. Koordinasi secara rutin secara vertical dan horizontal perlu selalu dilakukan guna terlaksananya tujuan dari pencegahan covid-19 secara baik, tepat, tanggap dan cepat, sehingga masyarakat selalu mendapatkan pelayanan yang optimal dan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, 1982, *Manajemen Personalia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Anoraga, Pandji & Ninik Widiyanti. (1990). *Psikologi dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anwar, Seafudin. 1992. *Realibitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darso Wiriyono Soekadi. 1989. *Peranan Komunikasi Dalam Organisasi*. Surakarta: Bumi Ketingan Surakarts

- Effendy, Onong Uchjana, 1986. *Dimensi Dimensi Komunikasi*, Bandung : Alumni. Gie, Liang. 1996. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Griffin Em. 2003. *A First Look At Communication Theory*. McGraw-Hill Companies. Hadari Nawawi & Mimi Martini, 1994, *Penelitian Terapan*, Yogyakarta: Gajahmada University.
- Handoko, T. Hani. 1995. *Manajemen*. BPFE: Yogyakarta.
- Ig, Wursanto, 1990, *Manajemen Kepegawaian 1*, Yogyakarta: Kanisius Muhyadi. 1989. *Sumbangan Karyawan Untuk Pengembangan Perusahaan*. Yogyakarta. Penerbit Liberty.
- Moleong J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Remaja Rosdakarya.
- Mingkid Elfie. 2016. *Komunikasi Organisasi Jembatan Pencapaian Kinerja*. Manado: Lembaga Pembinaan dan Pengembangan Pembelajaran Univerisata Sam Ratulangi Manado
- Sendjaja, S. Djuarsa. 1994. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarmudji. 1991. *Aspek Dasar Kehidupan Sosial*. Yogyakarta. Liberty. Tarsis.
- Tarmuji, 1991, *Manajemen Bisnis*, Yogyakarta: Liberty.
- Terry, Gorge R. 1992. *Dasar- Dasam Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Umar Suwito. 1989. *Panduan Pengajar Buku Komunikasi Untuk Pembangunan*. Jakarta : Proyek Pengembangan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan
- Wiriyanto. 2006. *Teori Komunikasi Massa*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Grasindo Anggota IKAPI
- Yuwono, Suhardiman. 1985. *Ikhtisar Komunikasi Adminstrasi*. Yogyakarta: Liberty