**PERAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI DI SETDA KABUPATEN SANGIHE**

Januar Gospel Kunsiang, Elfie Mingkid, Meiske M.Rembang

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sam Ratulangi Manado, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia

Email: [januarkunsiang18@gmail.com](mailto:januarkunsiang18@gmail.com)

**Abstrak**

**Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana peran bagian protokol dan komunikasi dalam menyampaikan informasi di kabupaten Sangihe. Propinsi Sulawesi Utara. pendekatan metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan memanfaatkan subjek informan sebagai sumber data utama. Teori yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah konsep dari Katz dan Kahn, ada lima bentuk komunikasi downward, dalam melakukan komunikasi kebawah antara pimpinan ke bawahan dalam menjalankan tugasnya.Hasil penelitian menjelaskan bahwa peranan bagian protokol dan komunikasi sangatlah penting dalam pelaksanaan tugas informasi dan koordinasi terkait melakukan tugasnya yaitu melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi dan dokumentasi pimpinan, dan perencanaan dan pelaporan. Pendekatan komunikasi kebawah oleh pimpinan kepada bawahan perlu diteliti dalam penelitian ini, karena sering kali terjadi permasalahan dalam melaknsanakan tugas yang tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Proses penyampaian pesan atau informasi yang jelas, detail, harus menjadi hal yang baku dalam memberikan informasi dalam bentuk instruksi pimpinan kepada bawahan. Downward Communication merupakan informasi yang disampaikan oleh atasan kepada bawahan baik lisan maupun tulisan, langsung atau tidak langsung, berupa perintah atau penjelasan umum (Arni Muhammad : 2009). Downward Communication digunakan untuk menyampaikan pesan yang berkaitan dengan tugas ataupun pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, kedisiplinan, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum. Seorang manajer harus mampu menentukan informasi mana yang harus disampaikan atau tidak disampaikan kepada bahawan. Komunikasi kebawah mempunyai fungsi pengarahan, perintah, inspirasi dan evaluasi.**

**Kata Kunci : Peran, Protokol Dan Komunikasi, Informasi,**

*Abstract*

*This study aims to find out about the role of the protocol and communication section in conveying information in Sangihe district. North Sulawesi Province. This research method approach uses qualitative methods, by utilizing the subject of the informant as the main data source.The theory that is the reference in this research is the concept of Katz and Kahn, there are five forms of downward communication, in carrying out downward communication between leaders and subordinates in carrying out their duties.The results of the study explain that the role of the protocol and communication section is very important in carrying out information and coordination tasks related to carrying out their duties, namely carrying out the preparation of policy implementation, coordinating the implementation of Regional Apparatus tasks, monitoring and evaluating the implementation of regional policies in the field of protocols, communication and leadership documentation, and planning and reporting. The downward communication approach by leaders to subordinates needs to be investigated in this study, because there are often problems in carrying out tasks that are not in accordance with the tasks and responsibilities given. The process of delivering messages or information that is clear, detailed, must be standard in providing information in the form of leadership instructions to subordinates. Downward Communication is information conveyed by superiors to subordinates both verbally and in writing, directly or indirectly, in the form of orders or general explanations (Arni Muhammad: 2009). Downward Communication is used to convey messages related to tasks or maintenance. The message usually relates to directions, goals, discipline, orders, questions and general wisdom. A manager must be able to determine which information should or should not be conveyed to subordinates. Downward communication has the function of direction, command, inspiration and evaluation.*

*Keywords: Role, Protocol And Communication, Information,*

**PENDAHULUAN**

P

elayanan pemerintah selalu menjadi bagian penting dari masyarakat, termasuk pelayanan dalam menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat, baik itu informasi kebijakan, program maupun aturan-aturan yang ada. Tugas dan fungsi humas tentunya sangat melekat pada bagian protokol dan komunikasi di setiap Lembaga pemeintahan. Keberhasilan dari penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat tentunya ditentukan dari bagaimana komunikasi yang digunakan oleh pemerintah tersebut. Komunikasi menurut (Astrid Susanto 1977 : 8) adalah :“Komunikasi adalah proses penyampaian pendapat, pikiran dan perasaan seseorang atau sekelompok orang kepada orang lain”Definisi ini mengungkapkan bahwa didalam komunikasi, penyampaian kata-kata dari komunikator akan menyebabkan terjadinya perubahan tingkah laku seseorang. Pengertian komunikasi dapat dimaknai sebagai jalannya proses dimana seseorang maupun sekelompok orang menciptakan serta mengggunakan sejumlah informasi agar saling terhubung dengan lingkungan sekitar. Konsep tersebut sangat relevan dengan tugas dari bagian protokol dan komunikasi pada sebuah Lembaga pemerintahan. Artinya proses komunikasi, harus baik serta terukur dalam pelaksanaannya. Tugas dan fungsi memberikan informasi pada pemerintahan, biasanya melekat pada bagian humas instansi tersebut, proses komunikasi yang dilakukan dalam menyampaikan informasi tentunya beragam, ada secara pribadi, kelompok, baik secara formal maupun non formal. Konsep Humas adalah kegiatan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada karyawan dan masyarakat untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara karyawan serta masyarakat. Pada pelaksanaannya Humas bertanggung jawab dalam membangun dan mempertahankan komunikasi yang baik dan bermanfaat antara organisasi dan publik. Bidang Humas membantu dalam mendidik, memberikan infomasi, membangkitkan ketertarikan masyarakat, merencanakan strategi untuk meraih simpati hingga membuat masyarakat mengerti dalam situasi tertentu. Humas bertugas untuk mengemas seluruh laporan kegiatan dalam bentuk berita agar menjadi sebuah informasi yang layak untuk disebarluaskan kepada khalayak. Hal ini tentunya menjadi bagian penting dan utama dari bagian protokol dan komunikasi sekeraris daerah kabupaten Sangihe dalam upaya memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 56 Tahun 2019 Tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, maka Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan adalah sebagai berikut; Tugas Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan; Melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi. Fungsi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan; Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi; Penyiapan bahan pelaksanaan pengordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi; Penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi; dan Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Assisten Administrasi Umum yang berkaitan dengan tugasnya. Walaupun tugas dan fungsi secara teknis sudah terlihat jelas namun sering kali selalu ada saja permasalahan yang timbul pada saat pelaksanaan tugas pada bagian protokol dan komunikasi pimpinan khususnya di sekertaris daerah kabupaten Sangihe tersebut. dari hasil observasi awal peneliti, menemukan adanya miss informasi, serta masalah koordinasi yang kurang baik antara staf yang ada didalam bagian tersebut, kemudian ada juga permasalahan koordinasi yang kurang baik dengan pihak lainnya, Ketika melaksanakan kegiatan dari pimpinan daerah, sehingga sering kali, terjadi tidakan-tindakan yang diluar dugaan, walaupun dapat diatasi dengan cepat oleh para staf di bagian protokol dan komunikasi pimpinan di Setda Kabupaten Sangihe. Contoh nyata, adalah masalah-masalah perubahan jadwal pimpinan yang tiba-tiba dalam pelaksanaan kunjungan ataupun adanya perubahan mengenai informasi tentang program kebijakan-kebijakan, yang harus cepat di antisipasi oleh bagian protokol dan komunikasi tersebut. Permasalahan-permasalahan tersebut tentunya perlu dibijakki dengan kemampuan berkomunikasi yang lugas, baik dan jelas pada semua elmen staf di bagian protokol dan komunikasi pimpinan di setda kabupaten Sangihe tersebut. berbagai cara, inovasi, serta pola pendekatan komunikasi, maupun kemampuan membangun hubungan baik dengan pihak luar terkait, termasuk media, akan membantu kelancara proses komunikasi dalam pencapaian suksesnya suatu program, kebijakan ataupun informasi yang akan disampaikan kepada pihak internal maupun external yaitu pemerintah serta masyarakat tersebut.

**METODE PENELITIAN**

P

enelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2000 : 3) merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa yang tidak memerlukan kuantifikasi, karena gejala tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat. Selanjutnya metode kualitatif ini mempunyai beberapa cara yang disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan data yang diperlukan. Mulyana (2001 : 148) menyebutkan bahwa, metode penelitian dilakukan dengan cara deskriptif (wawancara tak berstruktur / wawancara mendalam, pengamatan berperan serta), analisis dokumen, studi kasus, studi historis kritis; penafsiran sangat ditekankan alih-alih pengamatan objektif. Informan Penelitian; Penentuan informan ditentukan melalui Teknik purposive sampling, Menurut Sugiyono (2017:85), purvosive sampling adalah sebagai berikut: "​Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu" dapat dijelaskan bahwa informan dalam penelitian ini adalah pegawai pada bagian protokol dan komunikasi setda kabupaten Sangihe yang berjumlah 6 orang. Penambahan dan pengurangan informan dapat saja dilakukan apabila melihat kebutuhan akan data primer dalam pelaksanaan penelitian. Fokus Penelitian; yang menjadi fokus dari penelitian ini, tentunya mengacu pada acuan teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teori Menurut Katz dan Kahn, ada lima bentuk komunikasi downward dalam Pace & Faules, (2006 : 185), antara lain adalah: Memberi tugas rinci (job description), Memberi Informasi tentang prosedur organisasi dan Latihan-latihan. Memberi informasi tentang rastional of the job yaitu alaasan mengapa tugas tersebut harus di lakukan. Memberi informasi tentang kinerja anak buah. Memberi informasi tentang ideologi organiasai (visi, misi) untuk memudahkan dalam mencapai tujuan orgnasisasi. Teknik Pengumpulan Data; Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif, yaitu wawancara mendalam (in depth interview) dan observasi. (1) Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Bungin, 2011:111). (2) Observasi adalah merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi. Teknik Analisis Data; Tahap menganalisis data merupakan tahap yang paling penting dan menentukan dalam suatu penelitian.Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa dengan tujuan menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 2003 : 103) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar.

**PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

K

omunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi pemerintahan. Proses komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi pemerintahan tentunya terjadi dalam beberapa pendekatan, antara lain adalah komunikasi secara organisasional, kelompok, dan juga secara individu atau antarpribadi pegawai didalamnya. Kemampuan dalam berkomunikasi yang baik akan sangat membantu segala kegiatan yang ada didalam organisasi tersebut.Komunikasi yang baik juga perlu di lakukan di dalam lingkungan internal organisasi, baik itu berlaku pada organisasi dengan latar belakang swasta, perusahaan ataupun organisasi dengan *backround* institusi pemerintahan. Saat ini peran komunikasi didalam suatu organiasasi pemerintahan sangatlah penting, karena akan memberikan dampak pada pelayanan serta kinerja yang efektif dan efisien pemerintahan tersebut. peran komunikasi tersebut sangat diperlukan juga pada bagian protokol dan komunikasi dalam memberikan informasi di sekretariat daerah kabupaten Sangihe. Komunikasi pimpinan kepada bawahan sangat lah penting dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dari bagian protokol dan komunikasi di Setda Kabupaten Sangihe tersebut. Pendekatan komunikasi kebawah oleh pimpinan kepada bawahan perlu diteliti dalam penelitian ini, karena sering kali terjadi permasalahan dalam melaknsanakan tugas yang tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Proses penyampaian pesan atau informasi yang jelas, detail, harus menjadi hal yang baku dalam memberikan informasi dalam bentuk instruksi pimpinan kepada bawahan. Downward Communication merupakan informasi yang disampaikan oleh atasan kepada bawahan baik lisan maupun tulisan, langsung atau tidak langsung, berupa perintah atau penjelasan umum (Arni Muhammad : 2009). Downward Communication digunakan untuk menyampaikan pesan yang berkaitan dengan tugas ataupun pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, kedisiplinan, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum. Seorang manajer harus mampu menentukan informasi mana yang harus disampaikan atau tidak disampaikan kepada bahawan. Komunikasi kebawah mempunyai fungsi pengarahan, perintah, inspirasi dan evaluasi. Peranan bagian protokol dan komunikasi pimpinan tentunya memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu Lembaga pemerintahan , yang memerlukan informasi serta koordinasi antara pimpinan dan bawahannya ketika melakukan tugas utama. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi dan dokumentasi pimpinan, dan perencanaan dan pelaporan.dalam melaksanakan tugas tersebut diperlukan beberapa tahapan atau bentuk komunikasi yang perlu diperhatikan, yang juga dijadikan pedoman dalam penelitian ini. lima bentuk komunikasi downward dari Katz dan Kahn, dalam Pace & Faules, (2006 : 185). Perintah atau intruksi biasanya menjadi lebih terperinci karena diinterpresentasikan oleh tingkatan manajemen yang lebih rendah. Manajer-manajer pada setiap tingkatan bertindak sebagai penyaring informasi dalam menentukan seberapa banyak dan penting informasi yang akan disampaikan dari pimpinan yang lebih tinggi diteruskan kepada bawahan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 5 pendekatan komunikasi kebawah atau downward communication tersebut, jelas terlihat pada bagian protokol dan komunikasi sekretariat kabupaten Sangihe tersebut. Hasil penelitian berdasarkan lima bentuk komunikasi downward dari Katz dan Kahn, dalam Pace & Faules, (2006 : 185), dapat terlihat jelas antara lain adalah: Kajian dari bagaimana Memberi tugas rinci (*job description*), Proses komunikasi yang terjadi di bagian protokol dan komunikasi Setda Kabupaten Sangihe adalah dengan menyampaikan secara langsung individu, tatap muka dengan pegawai, memberikan arahan secara cermat, jelas, lengkap, dan dilakukan dengan instruksi juga pendekatan persuasif dengan melihat situasi di lapangan. Pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahan tentunya dengan melihat situasi dan kondisi, yaitu dengan persuasive dan juga kadang-kadang dengan perintah yang tegas. Hal tersebut dilakukan karena melihat perkembangan kemampuan kinerja pegawainya. Kajian mengenai bagaimana memberi Informasi tentang prosedur organisasi dan Latihan-latihan tentunya dilakukan secara langsung juga dan melalui rapat pegawai, pimpinan perlu memberikan informasi mengenai semua tugas yang dilakukan harus sesuai dengan aturan-aturan atau prosedur organisasi pemerintahan, karena apabila tidak mengacu pada aturan dan prosedur tersebut akan ad konsekuensi kesalahan yang akan berdampak pada kinerja yang tidak baik, dan juga bisa berdampak pada Tindakan pidana korupsi, atau penyalagunaan wewenang. Selanjutnya kajian tentang bagaimana Memberi informasi tentang *rastional of the job* yaitu alaasan mengapa tugas tersebut harus di lakukan. Komunikasi pimpinan kepada bawahan dalam memberikan tugas, dibarengi dengan memberikan informasi atau alasan kenapa tugas tersebut harus dilakukan dan tidak boleh salah, karena ada konseksuensinya, secara institusi dan individu berkaitan dengan kinerja. Alasan mengapa tugas harus dilaksanakan juga bertujuan untuk memberikan penguatan bagi pegawai serta motivasi kepada pegawai untuk giat dan semangat dalam melakukan tugas tersebut. Berikut ini adalah kajian dari bagaimana Memberi informasi tentang kinerja anak buah. Memberikan informasi mengenai kinerja atau progress, ataupun kondisi dan situasi kerja dapat memberikan dampak pada motivasi, pencapaian kinerja tugas pegawai, karena informasi tersebut juga dapat merupakan penilaian kinerja dari atasan kepada bawahan, pegawai yang pintar, rajin akan terlihat dengan hasil pelaknaan tugas yang baik juga, sementara pegawai yang malas, tidak teliti akan ditunjukkan dengan hasil kinerja yang buruk terhadap suatu tugas yang dilaksanakannya. Kajian tentang Bagaimana Memberi informasi tentang ideologi organiasai (visi, misi) untuk memudahkan dalam mencapai tujuan orgnasisasi. selalu disampaikan oleh pimpinan dalam berbagai kesempatan, antara lain adalah saat apel setiap hari, saat rapat, saat apel hari-hari besar negara, dan lainnya. Hal tersebut dirasa perlu disampaikan karena dengan akan mempengaruhi beberapa hal antara lain adalah kualitas kerja, motivasi kerja dan juga kesetiaan, ketaatan, dan pengabdian kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah.

**KESIMPULAN/SIMPULAN**

P

eran Bagian bagian protokol dan komunikasi dalam menyampaikan informasi di Setda Kabupaten Sangihe, sangat penting, karena berhubungan dengan penyampaian informasi dan koordinasi internal pemerintah maupun eksternal, media dan juga masyarakat. Peran Bagian Protokol Dan Komunikasi Dalam Menyampaikan Informasi Di Setda Kabupaten Sangihe, sangat penting terlihat pada beberapa 5 tahapan kerja yang dilakukan antara lain adalah: Memberikan tugas rinci (*job description*), dengan menyampaikan secara langsung individua tau komunikasi interpersonal, tatap muka dengan pegawai, memberikan arahan secara cermat, jelas, lengkap, dan dilakukan dengan instruksi juga pendekatan persuasif dengan melihat situasi di lapangan. Memberi Informasi tentang prosedur organisasi dan Latihan-latihan dilakukan secara langsung juga dan melalui rapat pegawai, pimpinan perlu memberikan informasi mengenai semua tugas yang dilakukan harus sesuai dengan aturan-aturan atau prosedur organisasi pemerintahan. Memberi informasi tentang *rastional of the job* yaitu dengan komunikasi pimpinan kepada bawahan dalam memberikan tugas, dibarengi dengan memberikan informasi atau alasan kenapa tugas tersebut harus dilakukan bertujuan untuk memberikan penguatan bagi pegawai serta motivasi kepada pegawai untuk giat dan semangat dalam melakukan tugas tersebut. Memberi informasi tentang kinerja anak buah. Selalu disampaikan oleh pimpinan karena dapat memberikan dampak pada motivasi, pencapaian kinerja tugas pegawai, sekaligus sebagai bentuk penilaian kinerja dari atasan kepada bawahan, Memberi informasi tentang ideologi organiasai (visi, misi) untuk memudahkan dalam mencapai tujuan orgnasisasi. selalu disampaikan oleh pimpinan dalam berbagai kesempatan, antara lain adalah saat apel setiap hari, saat rapat, saat apel hari-hari besar negara, dan lainnya. Tujuannya untuk mempengaruhi kualitas kerja, motivasi kerja dan juga kesetiaan, ketaatan, dan pengabdian kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah. Sebagai saran; Untuk meningkatkan kinerja pegawai yang ada di bagian protokol dan komunikasi setda kabupaten Sangihe, perlu dilakukan secara intens ke 5 (lima) poin komunikasi kebawah (downward communication) oleh pimpinan kepada pegawai, dengan memanfaatkan berbagai situasi dan kesempatan, baik secara resmi maupun non resmi, termasuk juga memanfaatkan media-media komunikasi yang ada saat ini seperti media sosial, email dan internet, sebagai wujud dari optimalisasi pelayanan. Kontroling dan evaluasi kinerja pegawai perlu sacara rutin dilakukan untuk meminimalisir tingkat kesalahan dalam menjalankan tugas, dan juga sebagai penilaian kinerja bagi individu pegawai dan juga pencapaian kinerja secara institusi.

**KUTIPAN**

Arifin Anwar, 1992, strategi komunikasi, Armico Bandung

Astrid Susanto, 1977, Komunikasi dalam teori dan praktek, Jilid I Bina Cipta Bandung.

Aubrei Fisher 1986, teori-Teori Komunikasi, Remaja Rosda Karya, Bandung

Bungin, Burhan. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo. Persada.

B. Suryosubroto, 1997, proses belajar mengajar di sekolah, (​Rineka Cipta,. Jakarta).

Furchan, Arief. 1992. Pengantar Metode Penelitian Kualitatif. Surabaya : Usaha Nasional

HG Prasetia · 2013. Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin Dengan Kinerja Pegawai Di BiroSosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

<https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/06/eJurnal%20Hendra%20Gilang%20Prasetia%200702055178%20(06-17-13-06-09-40).pdf>

Jalaluddin Rakhmat. 2001. psikologi komunikasi edisi revisi.bandung: PT remaja rosdakarya.

Jefkins, Frank ; Daniel Yadin. 2002. Public Relations. Jakarta: Erlangga.

Suhandang, Kustadi. 2004. Public Relation Perusahaan. Bandung: Nuansa.

Moleong, Lexy J. 2003. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Mulyana, Deddy. 2003. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Notoatmodjo, Soekidjo, 2008, Metodologi Penelitian Kesehatan. Edisi revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Onong U. Effendy. 2003. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi.: PT. Citra Aditya Bandung

Pratikno, 1982, Lingkaran-lingkaran komunikasi, Alumni Bandung

Raho Bernard. 2007, Teori Sosiologi Modern. Jakarta: Prestasi Pusaka

Ruslan, Rosady S. M. 2012. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi​. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Stalling, William. 2007. Komunikasi dan Jaringan Nirkabel Jilid 2. Jakarta:

Erlangga.

Soerjono Soekanto, 2009. Peranan Sosiologi Suatu Pengantar, Edisi Baru, Rajawali Pers, Jakarta.

Susanto, Suryani Dewi. 2013 . Downward Communication Di PT. Commonwealth Life Cabang Surabaya. Jurnal e-Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Sutanta, Edhy. 2011. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta : Andi.

Teguh Meinanda, 1981, Pengantar Ilmu Komunikasi dan Jurnalistik, Armico, Bandung.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 56 Tahun 2019 Tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota