

**POLA KOMUNIKASI UNIVERSITAS DALAM MENANGGAPI PERSEPSI
MAHASISWA TENTANG KOMUNIKASI PEGAWAI ADMINSTRASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALUKU UTARA**

Wahyuni Bailussy^{1*}, Syaiful Bahry², Lisda Ariani Simabur³
bailussyuni@gmail.com, syaifulbahry0811@gmail.com, lisda.simabur@ecampus.ut.ac.id

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FISIP
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALUKU UTARA (UMMU)

ABSTRAK

Pola komunikasi Pelayanan di Universitas Muhammadiyah Maluku Utara adalah upaya membangun pelayanan yang efektif, Berdasarkan penelitian sebelumnya bahwa adanya hubungan antara pandangan negatif dengan efektifitas pesan yang disampaikan oleh pegawai terhadap mahasiswa. Semakin tinggi pandangan negatif mahasiswa terhadap komunikasi pegawai administrasi pada saat melakukan pelayanan, maka semakin rendah pula efektifitas pesan yang disampaikan oleh pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pola Komunikasi Pegawai dalam pelayanan administrasi kepada mahasiswa dan untuk mengetahui Pola komunikasi Universitas dalam melakukan pembinaan tentang Komunikasi efektif pegawai kepada Mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dan analisis data menggunakan pendekatan konsep pola komunikasi sebagai pelayanan public untuk menghasilkan pelayanan yang efektif. Hasil penelitian adalah Pola komunikasi digunakan oleh Universitas dalam bentuk Komunikasi Formal dalam rapat-rapat resmi dan non-formal seperti dalam bentuk Komunikasi antarpribadi dengan maksud merubah dan membentuk komunikasi verbal dan nonverbal yang lebih baik kepada pegawai dalam melakukan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi disetiap uni kerja umum dan program studi selain itu terdapat Pola Komunikasi Multi arah, melalui Rapat pengambilan keputusan, pembahasan permasalahan dari setiap unit yang dilakukan dalam bentuk kelompok dengan melibatkan semua pihak yang memiliki kewenangan penyelesaian masalah.

Kata Kunci: Pola Komunikasi Pegawai dan persepsi Mahasiswa.

A. PENDAHULUAN

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi yang terjadi antara komunikator kepada komunikan dengan tujuan untuk mencapai kesamaan makna, seperti dalam defenisi komunikasi yang disampaikan oleh Mulyana D dan Rakhmat J. Komunikasi didefinisikan sebagai apa yang terjadi bila makna diberikan kepada suatu perilaku. Dengan demikian setiap perilaku mempunyai potensi komunikasi, dengan kata lain, “*kita tak dapat tidak berkomunikasi*”.

Beragam bidang membutuhkan keterampilan komunikasi, salah satunya adalah bidang pelayanan Public (*Public Service*). Cara seseorang berkomunikasi akan menjelaskan tentang bagaimana dia mempersepsi dirinya dan orang lain. Keterampilan berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting yang akan mempengaruhi bagaimana efektifitas pelayanan serta akan menentukan bagaimana masyarakat atau pelanggan dalam merespon dan mencitrakan organisasi pemberi layanan.

Pola komunikasi Pelayanan di Universitas Muhammadiyah Maluku Utara adalah upaya membangun pelayanan yang efektif, universitas dituntut dapat menyediakan tenaga kependidikan sebagai upaya pelayanan sehingga mahasiswa dapat terlayani secara baik.

Berdasarkan analisis korelasi dari penelitian sebelumnya tentang “Persepsi Mahasiswa Terhadap Komunikasi Pegawai Adminstrasi Universitas Muhammadiyah Maluku Utara Dalam Melakukan Pelayanan Akademik Kepada Mahasiswa” menyebutkan bahwa adanya hubungan antara pandangan negatif dengan efektifitas pesan yang disampaikan oleh pegawai terhadap mahasiswa. Semakin tinggi pandangan negatif mahasiswa terhadap komunikasi pegawai administrasi pada saat melakukan pelayanan, maka semakin rendah pula efektifitas pesan yang disampaikan oleh pegawai. Jadi, apabila mahasiswa sudah terlebih dahulu memiliki pandangan yang negatif terhadap pegawai hal ini akan berpengaruh terhadap penerimaan pesan yang disampakan oleh pegawai administrasi terhadap mahasiswa. Seperti yang dikatakan oleh Suciati (2015), bahwa apabila seorang individu memiliki motivasi dan suasana hati yang tidak baik akan mempengaruhi persepsi individu tersebut kepada orang lain. Hal ini searah dengan analisis persentase bahwa sebesar 54,84 % mahasiswa menyebutkan kurang efektifnya pegawai administrasi UMMU menyampaikan pesan dalam pelayanan.

Penting untuk memperhatikan pola Komunikasi dalam organisasi khususnya di Universitas Muhammadiyah Maluku Utara. Pola Komunikasi dapat mengatur dan memanaejemen arus komunikasi organisasi yang terjadi dalam sebuah kelompok organisasi.

Berdasarkan data dari penelitian sebelumnya diatas maka, penting untuk diketahui dan dilakukan tindak lanjut tentang Pola Komunikasi pegawai universitas Muhammadiyah dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Berikut ini merupakan batasan masalah yang peneliti angkat dalam penelitian ini. Berdasarkan permasalahan di atas maka rumusan masalahnya yaitu: Bagaimana pola komunikasi pegawai dalam pelayanan administrasi kepada mahasiswa ; Bagaimana pola komunikasi pimpinan Universitas dalam melakukan pembinaan tentang komunikasi efektif kepada pegawai dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa.

Untuk Mengetahui pola komunikasi pegawai dalam pelayanan administrasi kepada mahasiswa ; Untuk Mengetahuai pola komunikasi universitas dalam melakukan pembinaan tentang Komunikasi efektif kepada pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi kepada Mahasiswa.

B. TINJAUAN TEORITIS

1. Persepsi

Dalam perspektif ilmu komunikasi, persepsi bisa dikatakan sebagai inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian balik (decoding) dalam proses komunikasi. Hal ini tampak jelas pada defenisi John R. Wenburg dan Willian W. Wilmot: “persepsi dapat didefenisikan sebagai cara organisme memberi makna”, atau defenisi Rudolph F. Verderber: “Persepsi adalah proses menafsirkan informasi inderawi” (Mulyana, 2005:167).

Persepsi disebut inti komunikasi, karena jika persepsi kita tidak akurat, kita tidak mungkin berkomunikasi dengan efektif. (Mulyana, 2005:167-168).

2. Sifat Persepsi

Beberapa hal yang patut kita pelajari menyangkut personal dalam persepsi ini, menurut Mulyana (2000:176-196) mengungkapkan hal-hal berikut:

1. Persepsi Berdasarkan Pengalaman
2. Persepsi bersifat Selektif
3. Persepsi Bersifat Dugaan
4. Persepsi bersifat evaluatif
5. Persepsi bersifat kontekstual

Komunikasi organisasi memiliki beberapa pola untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada kegiatan komunikasi yang dihadapi diantaranya:

1. Pola roda (*wheel*)

Pola komunikasi organisasi ini sering digunakan oleh berbagai organisasi karena dinilai dapat memberikan respon atau umpan balik yang cepat.

2. Pola bintang (*star*)

Pola bintang dalam komunikasi organisasi ini melibatkan semua anggota organisasi terhadap anggota organisasi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pola bintang tidak terfokus pada seorang pemimpin organisasi.

3. Pola Y

Pola komunikasi organisasi ini terbilang cukup rumit untuk digunakan sebagai solusi permasalahan di organisasi. Pola Y ini membutuhkan perantara antara anggota organisasi yang ingin menyampaikan permasalahan yang dihadapinya kepada pemimpin organisasi.

4. Pola lingkaran (*circle*)

Jika pada pola Y seorang pemimpin tidak dapat berkomunikasi langsung dengan anggotanya maka di pola lingkaran ini anggotanya tidak dapat menyampaikan permasalahan yang dihadapinya langsung ke pemimpin perusahaan.

5. Pola rantai (*chain*)

Pola komunikasi organisasi selanjutnya yang dapat menyelesaikan konflik adalah pola rantai. Pola rantai ini kurang efisien untuk menyelesaikan konflik yang terjadi dalam suatu organisasi.

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan Deskriptif kualitatif, digunakan pendekatan ini untuk meneliti pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen). Pendekatan Deskriptif kualitatif dipilih karena peneliti ingin mendeskripsikan, memperoleh gambaran nyata dan menggali informasi yang jelas mengenai “Pola Komunikasi Universitas Dalam Menanggapi Persepsi Mahasiswa Tentang Komunikasi Pegawai Administrasi Universitas Muhammadiyah Maluku Utara”.

Penelitian ini mengambil lokasi di Universitas Muhammadiyah Maluku Utara dengan objek penelitiannya pada pegawai Administrasi Umum Universitas Muhammadiyah Maluku Utara. Penelitian ini dimulai pada bulan Mei-November 2020. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah teknik pengumpulan data kualitatif. pengumpulan data kualitatif adalah pengumpulan data

berupa kata dan gambar. Pelaksanaan teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan : **Obsrvasi**; Peneliti melakukan observasi dalam mengamati Pola Komunikasi Universitas Dalam Menanggapi Persepsi Mahasiswa Tentang Komunikasi Pegawai Adminstrasi Iniversitas Muhammadiyah Maluku Utara **Interview**; Peneliti melalukan wawancara dengan berbagai sumber, yang relefan dengan masalah yang peneliti lakukan. **Dokumentasi**; Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan cara menelaah buku-buku, majalah, artikel, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan Pola Komunikasi Universitas Dalam Menanggapi Persepsi Mahasiswa Tentang Komunikasi pelayanan pegawai UMMU.

Dalam proses analisis data peneliti menelaah semua sumber data yang tersedia, yang bersumber dari hasil wawancara dengan beberapa pihak seperti perawat, dan pasien pada ruangan pedah. Pada tahap akhir analisis data ini peneulis mengecek keabsahan data yang ada agar, menghasilkan masalah yang konkrit tentang Pola Komunikasi Universitas Dalam Menanggapi Persepsi Mahasiswa Tentang Komunikasi Pegawai Adminstrasi Iniversitas Muhammadiyah Maluku Utara.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan melalu pengamatan dan wawancara lokasi penelitian tentang Pola komunikasi “Pola Komunikasi Universitas Dalam Menanggapi Persepsi Mahasiswa Tentang Komunikasi Pegawai Adminstrasi Universitas Muhammadiyah Maluku Utara” terdapat dua rumusan yang menjadi fokus penelitian dan beberapa Informan yang peneliti temui, Ibu. Aisah Pawah, selaku Kepala Bagian Andministrasi Akademik (BAAK) UMMU Ternate, dan Ibu. Faujia Umasugi Selaku Kepala Humas atau Hubungan antar lembaga UMMU Ternate dalam hasil wawancaranya sebagai berikut:

Pola komunikasi pegawai dalam pelayanan administrasi kepada mahasiswa.

Pola Komunikasi merupakan bentuk atau model yang digunakan dalam berkomunikasi dalam melibatkan Komunikator dan Komunikan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh pelaku komunisasi. Pola komunikasi menjadi wujud kordinasi yang dilakukan oleh organisasi maupun instansi dalam rangka menjalankan roda organisasi, agar supaya tercapai informasi dan kordinasi dengan baik dalam iklim organisasi.

Universitas Muhammadiyah Maluku Utara merupakan lembaga publik yang menawarkan pelayanan jasa kepada mahasiswa dan stakeholder lainnya melalui jasa pendidikan dan jasa pelayanan yang memiliki standar baku yang jelas dan diatur oleh pihak yang memiliki kewenangan di dalamnya. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, menunjukan Pola komunikasi yang dilakukan pegawai kepada mahasiswa merupakan komunikasi dua arah dengan menerapkan komunikasi yang dipahami secara pribadi oleh pegawai, tanpa panduan yang paten dari Universitas. Meski belum ada Panduan maupun SOP yang jelas pegawai berusaha melakukan pelayanan yang terbaik sesuai pemahaman masing-masing pegawai, dengan begitu dalam konteks komunikasi yang dilakukan masih terdapat beberapa kendala di lapangan.

Pola komunikasi pegawai menjadi indikator dalam melakukan pelayanan terhadap mahasiswa, dalam implementasinya sumberdaya manusia dalam lingkup universitas sudah melakukan kegiatan pelayanan dimuai dari kampu UMMU berdiri hingga saat ini. Pelayanan ini sudah dilakukan kurang lebih 20 tahun. Artinya bahwa mutu dan kualitas pelayanan pegawai harusnya sudah sangat baik dan memadai.

Katz dan Kahn dalam Mulyana, 2003⁴, menjelaskan bahwa pengguna pola komunikasi mempengaruhi efektivitas proses komunikasi yang menunjukkan pola atau keadaan urusan yang teratur mensyaratkan bahwa komunikasi di antara para anggota sistem tersebut dibatasi. Sifat asal organisasi mengisyaratkan pembatasan mengenai siapa berbicara kepada siapa. Sedangkan Burgess dalam Mulyana, 2003 juga mengamati bahwa karakter komunikasi yang ganjil dalam organisasi adalah bahwa “pesan mengalir menjadi teratur sehingga kita dapat berbicara tentang jaringan atau struktur organisasi”. Ia juga menyatakan bahwa organisasi formal mengendalikan struktur komunikasi dengan menggunakan sarana tertentu seperti penunjukan otoritas dan hubungan-hubungan kerja, penetapan kantor, dan fungsi-fungsi komunikasi”. Teori tentang pola komunikasi secara jelas belum pernah menjadi kajian oleh para ilmuan, akan tetapi model komunikasi pernah disinggung oleh Soremo dan Mortense yang mendefinisikan model komunikasi sebagai deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk komunikasi (Pareno, 2002).⁵

Berdasarkan rujukan diatas bahwa pola komunikasi merupakan sifat asal organisasi, maka dari itu Universitas memiliki pola dan strategi komunikasi sebagai bentuk fasilitas untuk mendukung terbangunnya komunikasi yang efektif antara pegawai kepada mahasiswa, dalam melakukan pelayanan secara adminisi maupun yang lainnya. Untuk memenuhi kebutuhan terwujudnya komunikasi efektif dalam pelayanan, berikut seperti apa pola komunikasi pimpinan dalam melakukan pembinaan.

Pola komunikasi pimpinan Universitas dalam melakukan pembinaan tentang komunikasi efektif kepada pegawai terhadap pelayanan Mahasiswa.

Komunikasi pimpinan merupakan faktor penting dalam membangun hubungan kerjasama dengan orang-orang yang dipimpinnya dalam organisasi. Pimpinan organisasi diharapkan dapat membantu kinerja komunikasi pegawai sebagai bagian penting dalam melakukan pelayanan terdapat pihak yang harus dilayani. Pola komunikasi dapat menjadi efektif apabila komunikasi pemimpin dilakukan secara terencana dalam sebuah organisasi seperti halnya pada sebuah lembaga Universitas. Melalui hasil penelitian yang peneliti lakukan. Terdapat hasil wawancara tentang pola komunikasi pimpinan melalui wawancara langsung,

kepada para Informan diantaranya diantaranya Pimpinan Universitas Bpk. Agus Mawanda, Selaku wakil Rektor I, Bpk. Andi Tamrin Selaku Wakil Rektor II, dan Bpk. Amin Awat selaku Kepala Bagian Umum (BAU) UMMU Ternate, terdapat hasil analisis berikut:

Dalam proses komunikasi baik langsung maupun tidak langsung tentunya mengacu pada unsur-unsur Komunikasi diantaranya Kounikator, Pesan, Komunikan dan umpan balik atau *feed back*. Indikator unsur-unsur komunikasi dapat membentuk pola komunikasi. Dalam hal ini pola komunikasi pimpinan Universitas Muhammadiyah Maluku Utara diartikan sebagai bentuk dalam proses pengiriman dan penerimaan merupakan cara tepat sehingga pesan yang mudah dipahami oleh semua pihak. Sehingga komunikasi tidak bisa terlepas dari proses, karena suatu komunikasi dapat berlangsung dengan baik atau tidak tergantung dari proses yang berlangsung. Proses komunikasi sebagai “transfer informasi” atau pesan-pesan dari pimpinan kepada bawahan sebagai komunikasi dan kepada penerima informasi, dalam proses komunikasi tersebut (*feed back*), untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*) atau antar semua belah pihak.”

Saat seseorang berkomunikasi dalam suatu organisasi, tentunya membutuhkan suatu sistem untuk mengatur alur informasi. Tidak hanya organisasi berskala

besar yang memiliki tingkat kompleksitas yang begitu tinggi namun juga organisasi berskala kecil. Seabab dengan adanya sistem pengatur alur informasi, setiap anggota organisasi dapat mengetahui “siapa berbicara kepada siapa”. Maka akan terjalin penyampaian informasi secara berkesinambungan.

Organisasi sebagai wadah dalam menciptakan teknik komunikasi dalam struktur formal dan informal akan memberikan kontribusi nyata bagi komunikasi yang berlangsung di antara anggota kelompok yang bekerjasama khususnya komunikasi pimpinan Universitas Muhammadiyah Maluku Utara dalam rangka membangun komunikasi yang efektif dilingkungan organisasinya. Dalam struktur organisasi Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, klasifikasi peranan dan hubungan peranan, serta klasifikasi pengelompokan dan pendelegasian wewenang, merupakan hal yang penting untuk memahami komunikasi dengan orang-orang yang ada dalam kelompok organisasi. Dalam kenyataannya, komunikasi formal pimpinan Universitas dapat dipandang sebagai keputusan tertinggi. Segala bentuk komunikasi yang terjadi pada pegawai di Universitas Muhammadiyah Maluku Utara dalam melakukan pelayanan publik kepada mahasiswa khususnya membutuhkan

petunjuk teknis dari pimpinan secara formal maupun informal, sebagai upaya untuk memberikan masukan kearah komunikasi yang lebih baik.

Dengan demikian Pola komunikasi yang digunakan oleh pihak Universitas Muhammadiyah Maluku Utara dalam membentuk komunikasi yang efektif terhadap pelayanan kepada mahasiswa adalah mengandung beberapa pola komunikasi, pola komunikasi yang diterapkan ini merupakan pola komunikasi, yang diajukan oleh Tubbs, dkk, berikut ini:

1. Pola Komunikasi Satu arah: Komunikasi yang dilakukan oleh Komunkator dengan Umpan balik yang tertunda dan Komunikan hanyan menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator. Pola komuikasi seperti ini digunakan oleh pihak Universitas yang bersifat perintah, pemberitahuan dan undangan rapat, serta penunjukkan.
2. Pola Komunikasi dua arah: Komunikasi yang dilakukan oleh Komunikator Utama kepada komunikan, namun proses komunikasi antara komunikator dan komunikan terjadi secara berkesinambungan antara komunikator dan komunikan kemudian komunikator berganti peran menjadi komunikator dan komunikator menjadi komunikan proses dialogis berjalan antara kedua belah pihak. Pola komunikasi seperti ini juga digunakan oleh Universitas dalam bentuk Komunikasi Formal dalam rapat-rapat resmi dan non-

formal seperti dalam bentuk Komunikasi antarpribadi dengan maksud merubah sikap dan menyelesaikan masalah yang terjadi di setiap uni-unit kerja maupun di prigram studi.

3. Pola Komunikasi Multiarah: Kounikasi yang terjadi antara komunikator dalam sebuah kelompok dialogis dan proses komunikasi terjadi umpan balik yang beragam dari sejumlah komunikatot dan komunikan yang terlibat dalam sebuah kelompok komunikasi. Pola Komunikasi Rapat pengambilan keputusan, pembahasan permasalahan daris etiap unit-unit yang dilakukan dalam bentuk kelompok dengan melibatkan semua unit yang memiliki kewenangan yang sama. Komunikasi Interpesonal: yang dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Maluku Utara secara langsung dengan cara bertatap muka atau tidak. Komunikasi lebih efektif karena kedua belah pihak, baik pimpinan maupun pegawai universitas Muhammadiyah Maluku Uatara agar saling melancarkan komunikasi. Komunikasi Kelompok: yang dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, dapat dipetakan menjadi 3 kelompok komunikasi, antarlain;

1. Small group, pimpinan Universitas Muhammadiyah Maluku Utara melakukan komunikasi pada kelompok kecil yang melibatkan sejumlah orang dalam interaksi satu dengan yang lain dalam suatu pertemuan yang bersifat

berhadapan, misalnya dengan internal pegawai dengan pimpinan khusus pembinaan Sumberdaya manusia di Universitas Muhammadiyah Maluku Utara.

2. Medium group, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara malakukan komunikasi kelompok dalam kelompok sedang pendekatan kelompok untuk menjadikan masing-masing unit bertanggung jawab dengan tugas yang dilakukan masing-masing.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Pola komunikasi menjadi wujud kordinasi yang dilakukan oleh organisasi maupun instansi dalam rangka menjalankan roda organisasi, agar supaya tercapai informasi dan kordinasi dengan baik dalam iklim organisasi. Universitas Muhammadiyah Maluku Utara merupakan lembaga publik yang menawarkan pelayanan jasa kepada mahasiswa dan stakeholder lainnya melalui jasa pendidikan dan jasa pelayanan yang memiliki standar baku yang jelas dan diatur oleh pihak yang memiliki kewenangan di dalamnya.

Pola komuikasi seperti ini digunakan oleh pihak Universitas yang bersifat Pola Komunikasi Satu arah: Komunikasi yang dilakukan oleh Komunkator dengan

Umpan balik yang tertunda dan Komunikasikan hanya menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Pola Komunikasi Universitas salah satunya adalah Pola Komunikasi dua arah: Komunikasi yang dilakukan oleh Komunikator Utama kepada komunikan, namun proses komunikasi antara komunikator dan komunikan terjadi secara berkesinambungan antara komunikator dan komunikan kemudian komunikator berganti peran menjadi komunikan dan komunikan menjadi komunikator proses dialogis berjalan antara kedua belah pihak.

Pimpinan Universitas menggunakan Pola Komunikasi Multiarah: Komunikasi yang terjadi antara komunikator dalam sebuah kelompok dialogis dan proses komunikasi terjadi umpan balik yang beragam dari sejumlah komunikator dan komunikan yang terlibat dalam sebuah kelompok komunikasi.

Selanjutnya peneliti akan melakukan penelitian ditingkat Pegawai secara khusus tentang strategi komunikasi dalam melayani mahasiswa.

Pola Komunikasi yang diterapkan Universitas sebagai lembaga pendidikan diharapkan, sudah harus ada Standar Operasional Pelayanan, Komunikasi terhadap pegawai dan seluruh elemen kelompok yang tergabung dalam Universitas. Terlebih lagi adalah Standar

husus untuk pegawai yang langsung berhadapan langsung dengan mahasiswa maupun pihak lain yang melakukan pengurusan di Universitas Muhammadiyah Maluku Utara setiap harinya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Teriring salam dan Doa kepada Allah SWT, yang telah memebrikan kami kesempatan dalam penyelesaian penelitian ini dengan baik. Ucapan terimakasih tak lupa kami team penulis sampaikan kepada pihak Universitas Muhammadiyah Maluku Utara melalui LP3M kami dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan penulisan ini hingga selesai. Kepada pihak yang membantu melancarkan penelitian kami:

1. Prof, Dr. Syaiful Deni Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Maluku Utara
2. Bpk. Agus Mawandah, S.Ip., M.Ip Selaku Warek I Universitas Muhammadiyah Maluku Utara
3. Bpk. Andi Thamrin Selaku Warek II Universitas Muhammadiyah Maluku Utara
4. Bpk. Rahmat Abdul Fatah, S.Sos., M.Si selaku Kepa LP3M Universitas Muhammadiyah Maluku Utara beserta jajarannya
5. Terimakasih atas segala bantuan yang diberikan kepada kami

team peneliti dalam menyelesaikan penulisan hasil penelitian ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. (2003). *Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Azwar, Saifuddin, 2012. *Metode Penelitian*, Edisi II, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Devito, Joseph, A. 2012. *Human Communication*. New York: Harper Collinc Colege Publisher.
- Liliwari Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti. Mulyana, Dedi. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Miftah, Toha. (2003). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Muhammad Numan Somantri,. 2001. *Menggagas Pembaharuan Pendidikan IPS*, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nazir Mohammad, 2014, *Metode Penelitian*, (Edisi Revisi) Ghalia Indonesia, Jakarta Rakhmat Jalaludi 2018, *Psikologi Komunikasi*, (Edisi Revisi) Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rakhmat Jalaludi 2016, *Metode Penelitian Komunikasi* (Edisi Revisi) Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sugiyono. 2012 . *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Edisi Revisi) Bandung: Alfabet

SUMBER LAIN

- Achmad.A Hinduan (1990), "Mata Pelajaran IPA untuk Sekolah Dasar". *Makalah*. PCP. Dosen PGSD.P2TK.*Dirjen Dikti*. Jakarta.
- Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.

INTERNET

- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/25229/Chapter%20I.pdf?sequence=5>
- https://www.google.co.id/?gws_rd=crl,ssl&ei=XR7zWLW4IML88AW75biQDw#q=daftar+pustaka+Dirjen+Dikti,+1990