

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM IMPLEMENTASI ADMINISTRASI PERKANTORAN

Maria Raniliati, Willy Tri Hardianto, Agung Suprojo

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: maria_rani@yahoo.com

Abstrak: Komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi antara individu dalam suatu organisasi, termasuk komunikasi baik internal maupun eksternal. Pentingnya komunikasi dalam pelaksanaan berbagai kegiatan organisasi sebagai penentu dalam mengukur efektivitas dan efisiensi organisasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, dimana data dari hasil penelitian dalam bentuk angka dan dianalisis dengan menggunakan statistik. Langkah-langkah pengumpulan data adalah observasi, dokumentasi, dan hasil questionnaire. The menunjukkan kesimpulan: (1) analisis data menunjukkan bahwa peran komunikasi organisasi dalam pelaksanaan administrasi kantor di Lowokwaru Kantor Distrik telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari klasifikasi jawaban responden pada tabel analisis data komparatif adalah bahwa variabel independen (X) dari 60% jawaban yang baik. (2) Pelaksanaan administrasi kantor yang ada di Kantor Kecamatan Lowokwaru telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden pada variabel dependen (Y) dari 70% memiliki kategori respon yang sangat baik. (3) Secara keseluruhan, peran komunikasi organisasi dalam pelaksanaan administrasi kantor telah berjalan dengan baik.

Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Pelaksanaan Administrasi

Summary: *Organizational communication is communication that occurs between individuals within an organization, including both internal and external communication. The importance of communication in any implementation of various activities of an organization as a determinant in measuring the effectiveness and efficiency of the organization. This study used descriptive quantitative research methods, where the data from the research results in the form of numbers and were analyzed by using statistics. The steps of data collection was through observation, documentation, and questionnaire. The results show conclusions: (1) the analysis of the data shows that the role of organizational communication in the implementation of office administration in Lowokwaru District Office has been running well. It can be seen from the classification of respondents' answers to the table of comparative data analysis is that independent variables (X) of 60% answer good. (2) The implementation of office administration existing in Lowokwaru District Office has been running very well. It can be seen from the results of the respondents' answers on dependent variables (Y) of 70% have a very good response categories. (3) Overall, the role of organizational communication in the implementation of administration office has gone well.*

Keywords: *Organizational Communication, Administration Implementation*

PENDAHULUAN

Dominannya peranan dan fungsi pemerintah dalam keseluruhan kegiatan penyelenggaraan pembangunan nasional, menjadikan pembangunan administrasi sebagai salah satu aspek pembangunan yang sangat penting dan mutlak perlu dilakukan. Hal ini dipertegas oleh Siagian dalam bukunya “Administrasi Pembangunan” yang menyatakan bahwa dengan berhasilnya pembangunan nasional pada tingkat yang signifikan ditentukan oleh mampu tidaknya pemerintah dengan seluruh jajarannya memainkan peranan dan fungsinya yang bermuara pada pelaksanaan yang efisien dan efektif.

Salah satu wujud dari pembangunan administrasi untuk mendukung penyelenggaraan pembangunan nasional khususnya di bidang pemerintahan adalah pada pelaksanaan (*implementation*) administrasi perkan toran. Berhasilnya pelaksanaan admi nistrasi perkantoran (tata usaha) selain

dipengaruhi atau ditentukan oleh orang-orang atau tenaga pelaksana yang menjalankannya, juga sangat di pengaruhi oleh komunikasi yang berlangsung dalam organisasi tersebut. Yang mana menurut pandangan kaum ilmuwan komunikasi menganggap bahwa komunikasi sebagai kekuatan dominan di dalam kehidupan organisasi. Komunikasi merupakan inti organisasi. Tanpa komunikasi tidak akan terdapat aktivitas organisasi.

Pentingnya komunikasi dalam setiap pelaksanaan berbagai kegiatan atau kerja suatu organisasi, menjadikannya sebagai penentu dalam mengukur keefektifan dan efisiensi dari organisasi tersebut. Yang menunjukkan apakah organisasi tersebut telah berhasil mencapai suatu target yang telah ditentukan dan disepakati terlebih dahulu, khususnya di sini pada pelaksanaan administrasi kantor.

Namun sering terjadi suatu organisasi kurang mampu menunjukkan produktifitasnya, dalam artian masih lemahnya kinerja organisasi tersebut dalam pencapaian suatu target atau hasil yang telah disepakati terlebih dahulu. Sehingga kerja organisasi tersebut tidak efisien dan tidak efektif. Selain itu, kompleksnya suatu organisasi yang menunjukkan bahwa semakin besar organisasi tersebut maka semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi.

Berdasarkan permasalahan umum yang kerap terjadi diberbagai instansi (organisasi) pemerintah tersebut, mendorong peneliti untuk mencari tahu sebetulnya seberapa besar komunikasi organisasi tersebut berperan dalam implementasi (pelaksanaan) administrasi perkantoran, dan bagaimanakah implementasi administrasi perkantoran, dengan melihat kantor Kecamatan Lowokwaru sebagai lokasi atau tempat yang akan diteliti.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif, di mana data dari hasil penelitian berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai yang ada di kantor Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, sebanyak 35 orang. Dan sampelnya sebanyak 20 orang yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu teknik *stratified random sampling*. *Stratified random sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan strata/kedudukan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Yang mana data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah Pimpinan beserta pegawai atau staf yang ada di kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Sedangkan data sekunder adalah data yang memang sudah ada di lokasi penelitian, contoh dokumen-dokumen, arsip, daftar hadir, dokumentasi, letak geografis, batas wilayah, ketinggian dari permukaan laut, peta, struktur organisasi, bagan organisasi, komposisi dan pegawai (jenis kelamin, pendidikan, masa kerja, jabatan, pekerjaan dan agama), pembagian wilayah / peta, dan *work and job discription*. Variabel *Independent* dalam penelitian ini adalah *organizational communication* (komunikasi organisasi). Variabel *dependent* yaitu *implementation* administrasi perkantoran.

Metode pengumpulan data dengan menggunakan observasi, dan kuesioner. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap obyek yang diteliti. Sedangkan kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan diperoleh dari setiap indikator yang terdapat dalam variabel. Dalam kuesioner menggunakan Skala *Likert*. Dengan gradasi atau tingkatan nilai yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

- Sangat baik = SB = 4
- Baik = B = 3

- Kurang baik = KB = 2
- Tidak baik = TB = 1

Penyajian data yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun memberikan kemungkinan untuk mengadakan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data dalam penelitian ini akan disajikan dalam kalimat untuk memudahkan cara pembaca data dari hasil penelitian.

Analisis data kuantitatif adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis data kuantitatif dapat juga dilakukan dengan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sekilas tentang gambaran umum dari lokasi penelitian yaitu Kecamatan Lowokwaru yang merupakan sebuah kecamatan yang ada di Kota Malang, Jawa Timur. Kecamatan Lowokwaru terletak pada ketinggian 460 m di atas permukaan air laut, dengan suhu udara rata-rata 20°C - 28°C. Luas wilayah Kecamatan Lowokwaru adalah 2089,513 Ha yang terbagi atas 12 kelurahan. Jumlah penduduk sebanyak 176.149 jiwa. Dengan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki sebanyak 91.218 jiwa, dan penduduk berjenis kelamin perempuan sebanyak 84.931 jiwa.

Kecamatan Lowokwaru adalah bagian dari Pemerintahan Kota Malang yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya bertanggung jawab kepada walikota Malang, sehingga berkewajiban melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, baik dalam bidang penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah Kecamatan Lowokwaru.

Dari hasil penelitian, berikut peneliti sajikan pembahasan mengenai permasalahan dalam penelitian ini yaitu tentang bagaimanakah peranan komunikasi organisasi (*organizational communication*) dalam implementasi (pelaksanaan) administrasi perkantoran, dan bagaimanakah implementasi administrasi perkantoran tersebut.

Komunikasi organisasi (*organizational communication*) dalam hal ini yaitu merupakan suatu komunikasi yang berlangsung antar pegawai di dalam suatu organisasi, baik mencakup komunikasi internal (antar pimpinan dan bawahan dalam lingkup organisasi) maupun komunikasi eksternal (antara organisasi dan khalayak di luar organisasi). Komunikasi organisasi tersebut tercermin dari segala aktifitas sehari-hari yang berlangsung dalam organisasi kecamatan. Sedangkan Implementasi administrasi perkantoran adalah suatu tindakan-tindakan (pelaksanaan) yang terarah yang dilakukan dalam keseluruhan rangkaian kegiatan-kegiatan perkantoran yang diperlukan oleh organisasi dalam mencapai tujuannya.

Untuk memperoleh data dan mengetahui bagaimana peranan komunikasi organisasi (*organizational communication*) dan implementasi administrasi perkantoran pada kantor Kecamatan Lowokwaru, peneliti telah melakukan observasi di lapangan dan menyebarkan kuesioner kepada seluruh pegawai kantor Kecamatan Lowokwaru.

Dari hasil observasi diperoleh data tentang peranan komunikasi organisasi yaitu komunikasi internal dan eksternal yang terjadi sudah berjalan dengan baik, baik dari penerimaan dan pertukaran informasi yang berlangsung, sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi organisasi memiliki peranan

yang sangat baik dalam implementasi administrasi perkantoran. Kemudian dari hasil observasi tentang implementasi administrasi perkantoran yaitu di mana seluruh pegawai telah melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya dengan baik. Dan secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa implementasi administrasi perkantoran telah berjalan dengan cukup baik pula.

Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh data tentang peranan komunikasi organisasi sebagai berikut:

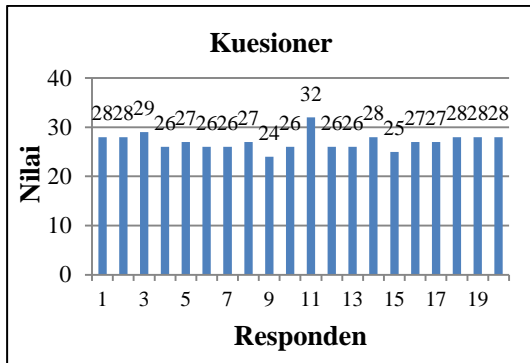
Tabel 1. Rekapitulasi variabel bebas (X) yaitu Komunikasi organisasi (*Organizational Communication*) dengan responden pegawai/aparatur Kecamatan Lowokwaru

No. Responden	Skor item instrumen no :								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	3	4	4	4	3	3	3	4	28
2.	4	4	3	3	3	3	4	4	28
3.	4	4	4	4	4	3	3	3	29
4.	4	3	3	3	3	4	3	3	26
5.	4	4	3	3	3	3	4	3	27
6.	3	3	4	3	3	3	4	3	26
7.	4	4	3	3	3	3	3	3	26
8.	4	4	4	3	3	3	3	3	27
9.	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10.	3	4	4	3	3	3	3	3	26
11.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12.	3	4	4	3	3	3	3	3	26
13.	3	4	4	3	3	3	3	3	26
14.	4	4	4	3	3	3	4	3	28
15.	3	4	3	3	3	3	3	3	25
16.	4	4	3	3	3	3	4	3	27
17.	4	4	3	3	3	4	3	3	28
18.	3	4	4	4	3	3	3	4	28
19.	4	4	3	4	3	3	4	3	28
20.	4	4	4	3	3	3	4	3	28

Sumber : Data primer diolah dari kuesioner penelitian

Berikut rekapitulasi data variabel bebas (X) yaitu komunikasi organisasi yang diperoleh dari hasil rekapitulasi data total jawaban responden pada kuesioner penelitian, yang telah disajikan dalam bentuk grafik di bawah ini:

Grafik 1. Rekapitulasi data variabel bebas (X) yaitu Komunikasi Organisasi (*Organizational Communication*)



Sumber : Data primer diolah dari rekapitulasi data total jawaban responden

Dari grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa untuk responden dengan no urut 1 memiliki nilai 28, yang mana nilai 28 itu sendiri adalah total (hasil) dari keseluruhan jawaban responden tersebut yang ada pada kuesioner. Untuk responden dengan no urut 2 juga memiliki nilai 28, yang mana nilai 28 itu adalah total dari keseluruhan jawaban responden tersebut yang ada pada kuesioner, dan seterusnya.

Untuk mengetahui kelas intervalnya penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$In = \frac{\Sigma \geq - \Sigma \leq}{K}$$

Di mana:

In = Interval pada total responden ke – n

$\Sigma \geq$ =Jumlah hasil jawaban responden tertinggi

$\Sigma \leq$ =Jumlah hasil responden terendah

K = Kategori jawaban

Adapun interval jawaban dari responden sebagai berikut:

$$In = \frac{32 - 24}{4} = \frac{8}{4} = 2$$

Dari hasil perhitungan kelas interval di atas, maka kelas intervalnya, penulis sajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi relatif di bawah ini:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Relatif Variabel X yaitu Komunikasi Organisasi (*Organizational Communication*)

No	Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)	Ket
1	32,00 – 30,00	1	5%	Tidak baik
2	29,99 – 28,00	7	35%	Kurang baik
3	27,99 – 26,00	10	50%	Baik
4	25,99 – 24,00	2	10%	Sangat baik

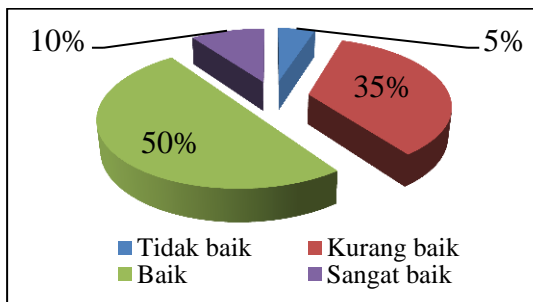
	total	20	100%	
--	--------------	----	------	--

Sumber : Data primer diolah dari grafik rekapitulasi data total jawaban responden

Dapat dijelaskan bahwa antara kelas 32,00 – 30,00 terdapat 1 orang yang menjawab tidak baik, dipresentasikan 5%. Antara kelas 29,99 – 28,00 terdapat 7 orang yang menjawab kurang baik, dipresentasikan 35%. Antara kelas 27,99 – 26,00 terdapat 10 orang menjawab baik, dipresentasikan 50%. Dan antara 25,99 – 24,00 terdapat 2 orang yang menjawab sangat baik, dipresentasikan 10%.

Lebih jelasnya disajikan dalam bentuk diagram berikut.

Diagram 1
Hasil analisa variabel X



Sumber : Data primer diperoleh dari grafik rekapitulasi total jawaban responden

Dari analisis data variabel X di atas dapat dijelaskan bahwa komunikasi organisasi yang berlangsung pada Kantor Kecamatan Lowokwaru telah berjalan dengan baik. Hal ini didasarkan pada penjabaran hasil analisis data klasifikasi jawaban responden. Jika dilihat dari kelas intervalnya adalah 32,00 – 30,00 = 1 atau 5%, [1] (Tidak baik), 29,99 – 28,00 = 7 atau 35%, [2] (Kurang baik), 27,99 – 26,00 = 10 atau 50%, [3] (Baik), 25,99 – 24,00 = 2 atau 10%, [4] (Sangat baik).

Berikut hasil penyebaran kuesioner tentang variabel terikat (Y) yaitu implementasi administrasi perkantoran:

Tabel 3. Rekapitulasi data variabel terikat (Y) yaitu *Implementation* Administrasi Perkantoran

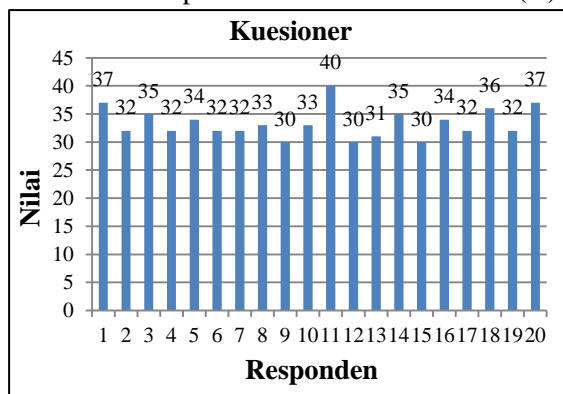
No. rspden	Skor item instrumen no :										total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	37
2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	35
4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	34
6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32
7	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

10	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
16	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	34
17	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32
18	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
19	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32
20	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	37

Sumber : Data primer diolah dari kuesioner penelitian

Rekapitulasi data variabel terikat (Y) yaitu implementasi administrasi kantor yang diperoleh dari hasil rekapitulasi data total jawaban responden pada kuesioner penelitian, yang telah disajikan dalam grafik di bawah ini:

Grafik 2. Rekapitulasi data variabel terikat (Y) yaitu *Implementation* administrasi perkantoran



Sumber : Data primer diolah dari rekapitulasi data total jawaban responden

Dari grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa untuk responden dengan no urut 1 memiliki nilai 37, yang mana nilai 37 itu sendiri adalah total (hasil) dari keseluruhan jawaban responden tersebut yang ada pada kuesioner, dan seterusnya.

Untuk mengetahui kelas intervalnya penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$In = \frac{\Sigma \geq - \Sigma \leq}{K}$$

Di mana:

In = Interval pada total responden ke - n

$\Sigma \geq$ = Jumlah hasil jawaban responden tertinggi

$\Sigma \leq$ = Jumlah hasil responden terendah

K = Kategori jawaban

Adapun interval jawaban dari responden sebagai berikut:

$$In = \frac{40 - 30}{4} = \frac{10}{4} = 2,5$$

Dari hasil perhitungan kelas interval di atas, maka kelas intervalnya, penulis sajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi relatif di bawah ini:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Relatif Variabel Y yaitu *Implemnetation* Administrasi Perkantoran

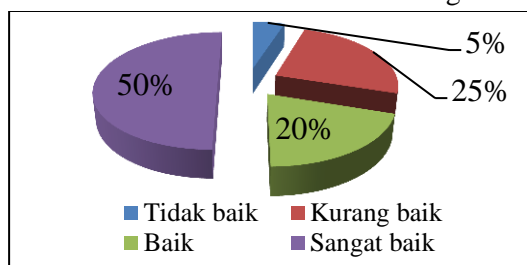
No	Inter val	Frekue nsi	Frekue nsi Relatif (%)	Ket.
1	40,00 – 37,50	1	5%	Tidak baik
2	37,49 – 34,99	5	25%	Kurang baik
3	34,98 – 32,48	4	20%	Baik
4	32,47 – 29,97	10	50%	Sangat baik
	total	20	100%	

Sumber : Data primer diolah dari grafik rekapitulasi data total jawaban responden

Dapat dijelaskan bahwa antara kelas 40,00 – 37,50 terdapat 1 orang yang menjawab tidak baik, dipresentasikan 5%. Antara kelas 37,49 – 34,99 terdapat 5 orang yang menjawab kurang baik, dipresentasikan 25%. Antara kelas 34,98 – 32,48 terdapat 4 orang yang menjawab sangat baik, dipresentasikan 20%. Dan antara 32,47 – 29,97 terdapat 10 orang yang menjawab sangat baik, dipresentasikan 50%.

Untuk lebih jelas disajikan dalam bentuk diagram berikut.

Diagram 2. Hasil analisa variabel Y



Sumber : Data primer diperoleh dari grafik rekapitulasi total jawaban responden

Dari analisis data variabel Y di atas dapat dijelaskan bahwa implementasi administrasi perkantoran telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh Pemerintah Kecamatan Lowokwaru. Hal ini didasarkan pada penjabaran hasil analisis data klasifikasi jawaban responden. Jika dilihat dari kelas intervalnya adalah $40,00 - 37,50 = 1$ atau 5%, [1] (Tidak baik), $37,49 - 34,99 = 5$ atau 25%, [2] (Kurang baik), $34,98 - 32,48 = 4$ atau 20% [3] (Baik), $32,47 - 29,97 = 10$ atau 50% [4] (Sangat baik).

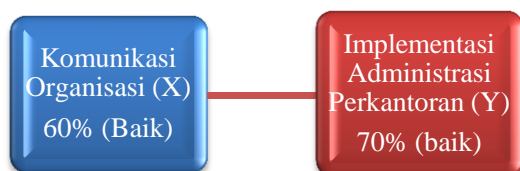
Berikut Hasil Analisis Perbandingan Kedua Variabel

Tabel 5. Perbandingan variabel X dan Y

Kategori jawaban	Variabel X	Variabel Y
SB	4 = 10%	4 = 50%
B	3 = 50%	3 = 20%
KB	2 = 35%	2 = 25%
TB	1 = 5%	1 = 5%

Sumber : Data diolah dari kelas interval data rekapitulasi

Hubungan perbandingan variabel X dan Y



Berdasarkan hasil analisis skala likert dalam klasifikasi jawaban responden di atas dapat dimaknai bahwa peran komunikasi organisasi dalam implementasi administrasi perkantoran di Pemerintahan Kecamatan Lowokwaru sudah baik. Dengan total klasifikasi jawaban sebanyak 60% yang menjawab komunikasi organisasi telah berjalan dengan baik, dan 70% yang menjawab implementasi administrasi perkantoran telah berjalan dengan baik pula.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan dan hasil analisis pada bab sebelumnya tentang Peran Komunikasi Organisasi (*organizational communication*) dalam *Implementation* Administrasi Perkantoran pada kantor Kecamatan Lowokwaru, maka di peroleh kesimpulan sebagai berikut : Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa peran komunikasi organisasi (*organizational communication*) dalam *implementation* administrasi perkantoran yang berlangsung di Kantor Kecamatan Lowokwaru sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari klasifikasi jawaban responden pada tabel perbandingan hasil analisis data yaitu variabel bebas (X) sebesar 60% menjawab sudah baik.

Implementatiton administrasi perkantoran yang ada pada kantor Kecamatan Lowokwaru sudah berjalan dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden pada Variabel Terikat (Y) sebesar 70% dengan kategori jawaban sangat baik.

Secara keseluruhan, peran *organizational communication* dalam *implementation* administrasi perkantoran telah berjalan dengan baik, sehingga dapat dikatakan bahwa peran *organizational communication* yang ada pada kantor Kecamatan Lowokwaru mampu menunjang efektifitas dalam *implementation* administrasi perkantoran tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin, 2004. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan* Negara.<http://rimaru.web.id/pengertian-implementasi-menurut-beberapa-ahli/>. [28 Juli 2012]

- Agustino, Leo. 2006. *Politik dan Kebijakan publik*.<http://rimaru.webs.id/pengertian-implementasi-menurut-beberapa-ahli/>. [28 Juli 2012]
- Anonimus, 2011. *Data Monografi Kecamatan Lowokwaru*.
- Bungin, Burhan M, 2006. *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Jakarta: Kencana.
- Gie, The Liang, 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Kasiram, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Marheni, Fajar, 2009. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktik)*. Yogyakarta: Graha Ilmu dan Univ. Mercu Buana.
- Moekijat, 1999. *Teori Komunikasi*. Bandung: Mandor Maju.
- Mondry M., 2008. *Pemahaman Teori Dan Praktik Jurnalistik*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Romli, Khomsahrial, 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo.
- Siagian, S.P. 1980. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Silalahi, Albert, 2005, *Studi Tentang Ilmu Administrasi (Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algensido.
- Wikipedia Bahasa Indonesia. [http://id.wikipedia.org/wiki/Skala Likert](http://id.wikipedia.org/wiki/Skala_Likert). [10 September 2012]