

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS)
KABUPATEN KAMPAR**

Oleh : Sri Rusniawati

Pembimbing : Ir. Rusmadi Awza, S.Sos, M.Si.

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Komunikasi organisasi merupakan suatu proses yang menentukan arah organisasi, terjadinya hubungan antar anggota meningkatkan kolaborasi yang baik sehingga tujuan tercapai. Pola komunikasi organisasi adalah suatu hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Fakta yang terjadi di Kantor BAZNAS adalah kurangnya kualitas sumberdaya manusia yang memadai seperti kurang responsif dan alur komunikasi berjalan tidak efektif mengakibatkan kesalahpahaman persepsi antara pimpinan dan karyawan, oleh karena itu dibutuhkan pola komunikasi organisasi dalam mengkoordinasikan kegiatan pelayanan agar menghasilkan proses komunikasi yang baik sehingga tujuan BAZNAS dapat tercapai. Adapun tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi organisasi, pola komunikasi yang digunakan, dan faktor pendukung serta faktor penghambat dalam proses komunikasi yang terjadi di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun subjek penelitian ini adalah Ketua BAZNAS, Kepala Bagian Pengumpulan, Kepala Bagian Pendistribusian, Kepala Bagian Sumberdaya Manusia dan Umum, Surveyor Lapangan dan Staff Sumberdaya Manusia dan Umum yang dipilih dengan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis interaktif menurut *Miles* dan *Huberman*. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah perpanjangan keikutsertaan dan teknik triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor BAZNAS menggunakan pola Roda, pola Rantai dan pola Y. Pola roda digunakan saat menyampaikan perintah dan mengontrol setiap anggota organisasi secara langsung atau melalui media *whatsapp*, informasi yang disampaikan terkait kendala dan meminta solusi ketika ada hal yang mendesak. Pola Komunikasi Rantai yakni karyawan BAZNAS yang ingin berinteraksi dengan pimpinan harus melalui kepala bagian masing-masing karena penyebaran informasi pada pola rantai bersifat formal dan bertahap berupa usulan dan disampaikan melalui rapat internal pimpinan. Pada pola Y informasi yang disampaikan terkait informasi resmi seperti jadwal rapat yang menggunakan surat undangan, penyampaian informasi terkait lembur kerja serta informasi umum lainnya sesuai arahan dari pimpinan tertinggi. Di Kantor BAZNAS yang menjadi faktor pendukung adalah (1) Hubungan personal yang baik, (2) Situasi dan Kondisi, (3) Media Komunikasi, (4) Fasilitas. Serta yang menjadi Faktor Penghambat adalah (1) Hierarki dalam organisasi, (2) Hambatan teknis, (3) Hambatan manusiawi.

ABSTRACT

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN KAMPAR

By : Sri Rusniawati

Supervisor : Ir. Rusmadi Awza, S.Sos, M.Si

Organizational communication is a process that determines the direction of the organization, the occurrence of relationships between members increases good collaboration so that goals are achieved. The pattern of organizational communication is a relationship between two or more people in the process of sending and receiving the right way so that the intended message can be understood. The fact that occurs in the BAZNAS Office is the lack of adequate quality human resources such as lack of responsiveness and ineffective communication flow resulting in misunderstandings between leaders and employees, therefore organizational communication patterns are needed in coordinating service activities in order to produce a good communication process so that the goals of BAZNAS can be achieved. The purpose of this study was to determine organizational communication, communication patterns used, and supporting factors as well as inhibiting factors in the communication process that occurs in the Kampar District BAZNAS Office.

This study used qualitative research methods. The subjects of this study were the Head of BAZNAS, Head of Collection Section, Head of Distribution Section, Head of Human and General Resources Section, Field Surveyors and Human and General Resources Staff who were selected using a purposive technique. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. While the data analysis technique uses interactive analysis according to Miles and Huberman. The data validity technique used in this study is the triangulation technique.

The results of this study indicate that organizational communication patterns in improving service quality at the BAZNAS Office use the Roda pattern, the Chain pattern and the Y pattern. The Wheel pattern is used when conveying orders and controlling each member of the organization directly or via whatsapp media, the information conveyed is related to constraints and requesting solution when there is an urgent matter. The Chain Communication Pattern, namely BAZNAS employees who want to interact with the leadership must go through the heads of their respective sections because the dissemination of information on the chain pattern is formal and gradual in the form of proposals and conveyed through internal leadership meetings. In pattern Y, the information conveyed is related to official information, such as meeting schedules using invitation letters, delivery of information related to overtime work and other general information according to directions from the highest leadership. At the BAZNAS Office the supporting factors are (1) Good personal relationships, (2) Situations and Conditions, (3) Communication Media, (4) Facilities. As well as the inhibiting factors are (1) hierarchy within the organization, (2) technical barriers, (3) human barriers.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang bertujuan guna mendapatkan persamaan makna dan hubungan timbal balik antara komunikator dengan komunikasinya. Komunikator dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga halnya dengan komunikannya dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan. Istilah proses maksudnya bahwa komunikasi itu berlangsung melalui tahap-tahap tertentu secara terus-menerus, berubah-ubah, dan tidak henti-hentinya. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara komunikator dan komunikannya saling memengaruhi satu sama lain. (Indriyanti, 2020).

Menurut Ruben dan Stewart komunikasi organisasi adalah sebuah proses yang menentukan arah organisasi, terjadinya kepemimpinan antara pimpinan organisasi dengan anggota, sehingga meningkatkan kolaborasi yang baik dalam organisasi, arah aliran informasi berjalan dari stakeholders internal maupun eksternal dan membentuk proses koordinasi komunikasi serta kolaborasi antar anggota organisasi (Thalib, 2021)

Komunikasi yang baik pada suatu organisasi akan berjalan dengan lancar dan berhasil, sebaliknya apabila kurangnya komunikasi menimbulkan banyak kesalahpahaman yang memicu konflik. Schein yang dikutip oleh Arni Muhammad mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang

untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksud Schein ini adalah merupakan suatu sistem (Muhammad, 2014).

Pola komunikasi dalam organisasi adalah aktivitas penyampaian pesan dan kemudian mendapatkan *feed back* dari penerima pesan. Pola komunikasi membentuk sebuah sistem pengaturan tentang “siapa berbicara kepada siapa” memiliki dampak yang tinggi dalam berjalannya organisasi. Pentingnya pola komunikasi organisasi yang efektif dari pimpinan dengan anggota akan menghasilkan kinerja anggota yang baik terhadap organisasi (Faulstich, 2001)

Dalam menciptakan sistem pelayanan yang baik diperlukannya pola komunikasi organisasi. Pola komunikasi dalam organisasi antar anggota harus saling merespon dan selalu tanggap dalam menghadapi suatu masalah, agar tidak ada sikap saling curiga atau saling menyalahkan baik dengan pimpinan maupun dengan karyawan. Pentingnya penerapan pola komunikasi dalam organisasi harus dilakukan dengan sistem yang baik dan benar di dalam berorganisasi. Di mana kegiatan dalam organisasi tidak hanya ada hubungan antara pimpinan dengan para karyawan, tetapi secara sistem penerapan

komunikasi organisasi dapat terjalin hubungan timbal balik dalam mencapai tujuan. Kegiatan pekerjaan selalu membutuhkan tim, baik atasan maupun bawahan. Mungkin berkomunikasi dengan bawahan lebih mudah karena dapat menggunakan kekuasaan dan wewenang dalam memberikan tugas, walau demikian proses membangun hubungan baik dengan bawahan sama penting dan sama sulitnya dengan membangun hubungan kepada atasan. Dalam menjalankan pekerjaan pun perlu menjalin hubungan baik antara sesama karyawan (Purba, 2022)

BAZNAS merupakan lembaga atau organisasi yang memiliki tugas yaitu pengelolaan, perencanaan, pengorganisasian dalam pengumpulan, dan pendistribusian kepada mustahik. Pada awalnya BAZNAS Kabupaten Kampar berdiri karena Kabupaten Kampar memiliki penduduk hampir 100% beragama Islam. Dengan meningkatnya jumlah golongan ekonomi menengah keatas maka hari senin tanggal 15 Mei 2007 Bupati Kampar mengadakan Tabligh akbar sosialisasi zakat sekaligus pelantikan pengurus Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kabupaten Kampar periode pertama (2007-2013).

Keberadaan BAZNAS sangat penting bagi pemerintah sesuai Dalam UU Nomor 23 tahun 2011 dijelaskan bahwa pengelolaan zakat memiliki 2 tujuan yaitu

: meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan dan penanggulangan kemiskinan. Di dalam BAZNAS yang berhak menerima pelayanan adalah muzakki dan mustahik. Dalam Kamus Besar Bahasa

Indonesia (KBBI) muzakki adalah orang yang wajib membayar zakat. Muzakki mempunyai kewajiban membayar zakat atas kepemilikan hartanya yang telah mencapai nisab dan haul. Sedangkan mustahik adalah orang yang berhak menerima zakat, sesuai ketentuan yang berhak menerima zakat adalah fakir, miskin, amil, muallaf, raqib, ghorimin, fisabilillah, dan Ibnu Sabil.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat penduduk miskin Kabupaten Kampar yang hidup dibawah garis kemiskinan tahun 2019 berjumlah 66.810 jiwa, tahun 2020 masyarakat miskin Kabupaten Kampar berjumlah 65.300 jiwa dan bertambah sekitar 3.440 jiwa sehingga menjadi 68.740 jiwa pada Maret 2021. "Berdasarkan persentasenya, penduduk miskin Kabupaten Kampar meningkat menjadi 7,82 persen pada Maret 2021 dibanding sebelumnya hanya 7,38 persen," kata Statistisi Ahli Muda BPS Kampar, Purwantono, Kamis.

(<https://riau.antaranews.com/berita/263625/kemiskinan-di-kampar-meningkat-3400-jiwa-menjadi-68740-jiwa>)

Berdasarkan data diatas menunjukkan masyarakat miskin yang ada di Kabupaten Kampar meningkat dari tahun sebelumnya, untuk itu diperlukannya upaya penanggulangan kemiskinan yang dilakukan pemerintah. Salah satu yang bisa dimanfaatkan pemerintah dalam penanggulangan kemiskinan adalah dari infak. Infak terdiri dari zakat, sedekah, dan juga wakaf. Zakat sebagai program penanggulangan kemiskinan dalam perekonomian Islam, dikenakan pada basis yang luas dan meliputi berbagai aktivitas perekonomian.

Pada beberapa tahun terakhir BAZNAS Kabupaten Kampar mengalami peningkatan pendapatan dana zakat dan infaq, Bendahara BAZNAS Kabupaten Kampar Irhamni, S.Pd mengungkapkan :

Table 1 Pendapatan Zakat dan Infak BAZNAS Kabupaten Kampar

No	Tahun	Zakat	Infak
1.	2019	Rp.10.202.797.906	Rp.35.632.500
2.	2020	Rp.10.755.907.752	Rp.59.827.192
3.	2021	Rp.10.935.084.692	Rp.207.867.000
4.	2022	Rp.12.729.205.142	Rp.303.667.000

(Sumber Olahan Peneliti, 2022)

Di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar memiliki 17 karyawan, dan masing- masing karyawan terdiri atas bidang-bidang tertentu yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, berdasarkan observasi awal peneliti di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar menggunakan pola komunikasi organisasi untuk menyampaikan informasi keseluruhan bagian organisasi BAZNAS dan menerima informasi dari seluruh bagian organisasi BAZNAS. Untuk itu terdapat beberapa jaringan komunikasi dalam organisasi yaitu jaringan komunikasi dari atas ke bawah terkait dalam menetapkan intruksi pekerjaan, seperti pelaksanaan perintah-perintah pekerjaan, memberi penjelasan tentang kebiasaan dan peraturan yang berlaku dalam organisasi di kantor BAZNAS Kabupaten Kampar.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan bahwa seiring dengan penerapan pola komunikasi,

terdapat kekurangan kualitas sumberdaya manusia yang memadai dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di kantor BAZNAS, seperti kurang responsif dan alur komunikasi yang berjalan tidak efektif dikarenakan beberapa informasi yang mengalir ke atas ataupun kebawah akan melalui beberapa filter dengan persepsi dan kebutuhan antar anggota organisasinya, misalnya informasi yang disampaikan oleh karyawan berupa usulan namun disampaikan melalui kepala bagian masing-masing divisi, dan terkadang kepala bagian lupa menyampaikan usulan tersebut kepada pimpinan sehingga mengakibatkan informasi yang terputus.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi yang terjadi dalam mengkoordinasikan kegiatan pelayanan yang ada di kantor BAZNAS. Untuk menghasilkan pola komunikasi organisasi yang utuh, maka proses komunikasi perlu dianalisis secara keseluruhan sehingga dapat mengetahui strategi penyampaian informasi yang efektif dalam meningkatkan pelayanan di kantor BAZNAS Kabupaten Kampar. Untuk itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar”.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Birokrasi

Teori birokrasi merupakan organisasi manusia yang distruktur secara ideal. Birokrasi ini dicapai melalui pembentukan aturan, sruktur, dan proses dalam

organisasi. Max Weber (1864-1921) merupakan sosiolog dari Jerman yang menciptakan model tipe birokrasi ideal dimana suatu birokrasi menurutnya mempunyai suatu bentuk pasti ketika semua fungsi dijalankan dalam cara-cara yang rasional.

Menurut Max Weber, birokrasi seharusnya dijalankan dalam sistem hierarki vertikal yang ketat dan komunikasi antar pekerja yang terbatas. Layaknya mesin yang memiliki suku cadang yang berbeda fungsi, maka sistem birokrasi harus dirancang berdasarkan pembagian kerja dengan spesifikasi kerjanya masing-masing. Birokrasi juga harus memiliki karakteristik bahwa alur kekuasaannya terpusat karena dianggap menjadi lebih efektif dalam proses pengambilan keputusan dan spesifikasi para pekerja (Wakhid, 2017).

Komunikasi Organisasi

Menurut Schein organisasi merupakan suatu koordinasi dari kegiatan sekelompok orang guna mencapai tujuan bersama melalui pembagian kerja dan fungsi melalui tanggung jawab. Pendapat Wright yang dikutip Arni Muhammad mengatakan bahwa organisasi adalah suatu bentuk sistem yang terbuka dari dua orang atau lebih secara terkoordinir untuk mencapai tujuan bersama. Selanjutnya Kochler juga mengungkapkan bahwa organisasi merupakan suatu sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha sejumlah orang untuk mencapai tujuan tertentu. (Muhammad, 2014).

Pola Komunikasi Organisasi

Pola komunikasi organisasi merupakan suatu hal yang penting

dalam menyampaikan informasi dari seorang pemimpin kepada bawahannya. Pola komunikasi sebagai pusat ingatan bagi organisasi, sumber informasi serta menciptakan gagasan atau ide-ide agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan organisasi. Pola komunikasi dalam sebuah organisasi sangat tergantung pada tujuan, gaya manajemen, dan iklim organisasi, hal ini berarti komunikasi bergantung pada kekuatan-kekuatan yang bekerja dalam organisasi tersebut, yang dilakukan oleh pengirim dan penerima pesan yaitu komunikasi pimpinan dan karyawan (Indriyanti, 2020).

Menurut Efendy (2008) dalam jurnal Thalib pola komunikasi merupakan sebuah penggambaran sederhana dari proses komunikasi yang menunjukkan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Menurut Romli (2014) pola komunikasi adalah sebuah pengiriman pertukaran pesan informasi yang terjadi diantara anggota organisasi dan pada gilirannya membentuk sebuah pola.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Komunikasi Organisasi

1. Faktor Pendukung dalam Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi diperlukan komunikasi yang efektif agar mencapai tujuan tertentu. Komunikasi efektif terjadi apabila terdapat penyusunan strategi komunikasi yang disusun secara detail agar komunikasi yang akan dilakukan berjalan dengan baik sesuai keinginan. Untuk menunjang komunikasi efektif dalam organisasi tidak terlepas adanya faktor

pendukung strategi komunikasi.

2. Faktor Penghambat dalam Komunikasi Organisasi

Hambatan komunikasi merupakan segala bentuk gangguan yang terjadi saat proses komunikasi terjadi. Dalam komunikasi organisasi terdapat hambatan yang sangat berpengaruh sehingga membuat komunikasi menjadi tidak efektif.

Kualitas Pelayanan

Komunikasi organisasi dalam proses pelayanan menyangkut pemenuhan harapan atau kebutuhan penerima pelayanan yang didapat dari pihak pemberi layanan. Kepuasan komunikasi organisasi yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat dari kinerja pelayanan, keandalan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, mudah dalam penggunaan, kepuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan (Kasmir, 2017).

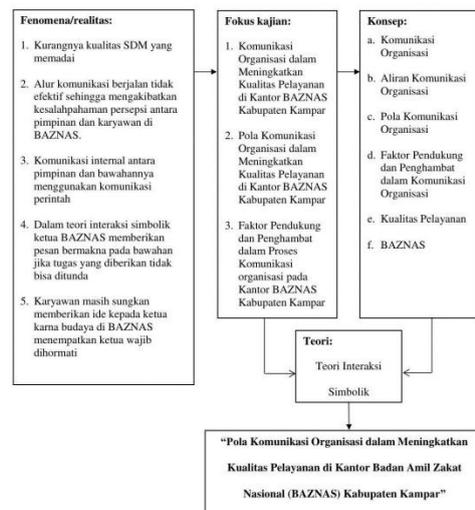
Menurut Fandy kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2017). Sedangkan menurut Arianto kualitas pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh penyedia layanan (Arianto, 2018).

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) adalah lembaga nonstructural yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang No 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Dalam UU tersebut BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional yang bertugas untuk melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dalam pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat. BAZNAS juga dinyatakan sebagai lembaga pemerintah yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama.

Kerangka Pemikiran

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



(Sumber Olahan Peneliti,2022)

METODE PENELITIAN

Dalam sebuah penelitian dikenal dengan dua metode yang dapat dipakai oleh para peneliti, yaitu penelitian kuantitatif dan kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa metode

penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Penelitian merupakan suatu metode ilmiah untuk menguasai dan memperoleh solusi dari suatu permasalahan yang bertujuan untuk mendapatkan kebenaran yang mempunyai karakter keabsahan ilmiah. Usaha untuk mengejar kebenaran dilakukan para filsuf, peneliti, maupun oleh praktisi melalui model- model yang biasa dikenal dengan paradigma. Paradigma penelitian merupakan kerangka berpikir yang digunakan oleh para peneliti dalam memandang sebuah realita suatu permasalahan dan juga teori ataupun ilmu pengetahuan. Menurut penuturan dari Hormon paradigma merupakan cara mendasar untuk mempersepsi, berpikir, menilai dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang realitas (Moleong, 2012).

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan secara deskriptif. Pendekatan penelitian ini mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Kualitatif mencoba mendalami gejalanya dengan menginterpretasikan masalah dan mengumpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan situasinya.

Adapun alasan peneliti mengambil pendekatan penelitian ini untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang apa yang

sedang diteliti. Penelitian ini berusaha melihat dan memahami realitas serta gambaran bagaimana pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor BAZNAS Bangkinang Kota Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan dengan sengaja dengan berbagai pertimbangan, yaitu : 1. Lokasi penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti, 2. Lokasi penelitian ini juga lokasi yang strategis menurut peneliti karna letaknya yang dekat dan terjangkau.

Menurut Moleong subjek penelitian merupakan manusia sebagai instrument pendukung dari penelitian yang akan dilakukan, berdasarkan dengan fokus penelusuran data dan bukti-bukti secara fakual, dapat berupa data wawancara, reaksi, tanggapan, dan keterangan (Moleong, 2012).

Penentuan informan dalam penelitian ini dipilih melalui teknik *purposive*, yaitu memilih informan berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai karakteristik yang sudah diketahui sebelumnya (Ruslan, 2017). Menurut Sugiyono dalam (metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, 2018) teknik *purposive* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang diharapkan peneliti, atau mungkin seseorang tersebut memiliki jabatan sehingga dapat mempermudah peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti.

Adapun yang menjadi objek

dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi, dan faktor pendukung serta penghambat dalam proses komunikasi. oleh karena itu, disimpulkan objek penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar .

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting, dapat digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2018), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian sebagai acuan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian, yaitu : observasi, wawancara, dokumentasi.

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi (sugiyono, 2018). Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis” (Silalahi, 2019).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar

Peneliti akan menjabarkan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh BAZNAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

1. Proses Komunikasi Organisasi organisasi merupakan sistem terbuka yang dinamis. Dimana, proses dibutuhkan untuk menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya. Pertukaran pesan informasi yang terjadi dilakukan secara terus menerus oleh anggota BAZNAS dalam mengkoordinasikan terkait pelaksanaan pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan semua kegiatan berjalan lancar dan sesuai tujuan yang dirumuskan oleh organisasi BAZ.NAS. proses koordinasi yang dilakukan baik secara tatap muka ataupun melalui media *whatsapp* dan telepon bersifat berkelanjutan hingga kegiatan pelayanan terlaksana sesuai dengan yang diinginkan.

2. Pesan Dalam Komunikasi Organisasi

Pesan dalam proses komunikasi organisasi merupakan simbol berupa orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang. Seseorang yang hadir dalam organisasi tersebut harus mampu menciptakan dan memperhatikan bagaimana cara mengirimkan, menerima pesan sehingga pesan atau informasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh orang lain dan tidak menyebabkan kesalahpahaman. Komunikasi akan berjalan efektif apabila pesan yang dikirim sesuai dan sama dengan apa yang dimaksud pengirim kepada penerima pesan. Simbol-simbol yang digunakan

dalam pesan berupa verbal maupun nonverbal. Dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat pesan informasi yang disampaikan secara langsung melalui rapat dan melalui media seperti grup *whatsapp*.

3. Jaringan Komunikasi Organisasi

Organisasi merupakan jaringan terdiri dari beberapa orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu untuk menjalankan tugas serta melaksanakan fungsi jabatannya dalam organisasi. Terdapat tiga klasifikasi arah jaringan komunikasi yaitu komunikasi ke bawah yang berkaitan dengan tugas, perintah, atau pertanyaan dari pimpinan kepada bawahannya. Kemudian komunikasi ke atas yaitu seperti memberikan timbal balik dan memberikan saran terhadap organisasi oleh bawahan kepada pimpinan. Selanjutnya yaitu komunikasi horizontal umumnya berkaitan dengan koordinasi.

4. Keadaan Saling Tergantung

Sebagai sistem yang terbuka keadaan saling bergantung merupakan sifat organisasi yang menghubungkan antar anggota satu dengan anggota lainnya. Konsep ini dibutuhkan, karena apabila terdapat satu unit ataupun bagian organisasi yang tidak berfungsi atau berjalan dengan baik akan mengganggu kinerja dari bagian lainnya, maka diperlukan individu atau unit lain untuk membantu agar dapat kembali berjalan dengan baik. Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan bahwa didalam Kantor BAZNAS memiliki tingkat ketergantungan antar anggota organisasinya. Hal ini dikarenakan antar sub bagian bekerja secara tim dan perlu kolaborasi yang baik.

5. Hubungan dalam Komunikasi Organisasi

Organisasi merupakan sistem sosial yang dijalankan oleh banyak individu (dua atau lebih) sehingga organisasi tersebut bergantung pada hubungan antar individu yang ada di dalam maupun di luar organisasi tersebut. Hubungan dalam organisasi merupakan hubungan yang kompleks dimana dapat terjadi dalam kelompok kecil maupun besar. Kolaborasi antar individu dalam organisasi dapat membentuk sikap, skill, serta moral dari masing-masing individu dalam organisasi. Dalam hasil observasi peneliti melihat bahwa terkait hubungan antar personal dalam organisasi berlangsung secara informal. Koordinasi dilakukan secara langsung saat sebelum melakukan kegiatan di lapangan, namun ketika sudah berada dilapangan antar anggota akan berkomunikasi melalui *whatsapp*.

6. Lingkungan dalam Komunikasi Organisasi

Lingkungan adalah sebuah totalitas baik fisik maupun sosial yang diperhitungkan dalam pengambilan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi keputusan yang diambil didalam organisasi. Lingkungan internal yaitu karyawan, golongan fungsional dalam organisasi. Sedangkan lingkungan eksternal salah satunya yaitu faktor sosial, organisasi penting untuk memonitor isu dalam masyarakat yang sedang berkembang karena akan mempengaruhi kepentingan umum yang dimiliki oleh organisasi. Dalam wawancara yang peneliti

lakukan terhadap Sulisno sebagai Staff SDM dan Umum, ia menjelaskan setiap anggota organisasi akan melakukan komunikasi untuk mengkoordinasikan terkait jadwal dan jenis kegiatan yang akan dilaksanakan pada hari itu, serta arahan yang diperintahkan oleh ketua selaku pimpinan BAZNAS Kabupaten Kampar.

7. Ketidakpastian dalam Komunikasi Organisasi

Dalam komunikasi organisasi ketidakpastian digunakan untuk memenuhi kesediaan sebuah informasi yang diharapkan. Seperti informasi yang dikoordinasikan oleh anggota BAZNAS terkait pelayanan harus sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa anggota BAZNAS selalu melakukan apel pagi yang berisi tentang arahan-arahan terkait pelaksanaan pelayanan yang akan dilaksanakan. Selain apel terdapat rapat koordinasi yang dilakukan oleh pimpinan dan para Kabag, dalam rapat tersebut seluruh informasi yang dibutuhkan oleh anggota BAZNAS akan disampaikan secara jelas dan kegiatan rapat tersebut dilaksanakan saat menanggapi instruksi dari pemerintah daerah atau hal yang bersifat mendesak

Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar

1. Pola Roda

Interaksi secara internal dilakukan oleh anggota BAZNAS dalam berkoordinasi yang berlangsung dibatasi oleh struktur dan jabatan. Komunikasi berlangsung secara tatap muka atau

menggunakan media perantara yaitu telepon dan *whatsapp* grup. Dalam hasil observasi peneliti menemukan bahwa di Kantor BAZNAS terdapat pimpinan yang memiliki peranan tinggi dalam penyampaian pesan informasi dimana hanya pimpinan lah yang memiliki kekuasaan penuh dalam mengontrol setiap anggota organisasinya.

2. Pola Rantai

Di Kantor BAZNAS komunikasi yang dibentuk juga berdasarkan komunikasi formal dan bertahap, ada beberapa tingkatan jabatan di Kantor BAZNAS. Dari jabatan tertinggi yaitu pimpinan BAZNAS ke Kepala Bagian masing-masing divisi, dan terakhir karyawan. Dalam hasil observasi peneliti jika penyampaian informasi terkait usulan berupa ide-ide dan pelaporan pelaksanaan pelayanan dari karyawan harus melalui proses dari tingkat jabatan yang rendah sampai tertinggi, tidak boleh langsung kepada pimpinan kecuali ada hal yang sangat mendesak dan proses penyampaian informasi itu biasanya melalui rapat formal.

3. Pola Y

Dikantor BAZNAS terdapat pemimpin yang jelas, namun ada anggota lainnya yang berperan sebagai pemimpin kedua yaitu Kabag Sumberdaya Manusia dan Umum. Dalam hasil observasi peneliti menemukan bahwa dalam Penyampaian informasi dari Kepala bagian SumberDaya Manusia dan Umum di Kantor BAZNAS terkait informasi resmi yang akan dilakukan sesuai arahan dari pimpinan tertinggi. Kabag SDM dan Umum sebagai piminan kedua memiliki peranan cukup tinggi dalam penyampaian informasi yang berarah

dari atasan kepada bawahan.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Komunikasi Organisasi di (BAZNAS) Kabupaten Kampar

1. Faktor Pendukung dalam Proses Komunikasi di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar

Faktor pendukung adalah suatu hal yang mendukung dalam terlaksananya pola komunikasi organisasi dengan baik sehingga dapat menunjang kinerja organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan dianalisis oleh peneliti, memperlihatkan bahwa yang menjadi faktor pendukung proses komunikasi adalah (1) Hubungan Personal, (2) Situasi dan Kondisi, (3) Media Komunikasi, (4) Fasilitas.

2. Faktor Penghambat dalam Proses Komunikasi di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar

Faktor penghambat merupakan segala bentuk gangguan yang terjadi saat proses komunikasi terjadi. Dalam komunikasi organisasi terdapat hambatan yang sangat berpengaruh sehingga membuat komunikasi menjadi tidak efektif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan dianalisis oleh peneliti, memperlihatkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam proses komunikasi adalah (1) Hierarki dalam Organisasi, (2) Hambatan Teknis, (3) Hambatan Manusiawi.

Pembahasan

Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar

Proses komunikasi di Kantor BAZNAS bersifat berkelanjutan dan tidak berhenti, karena proses komunikasi ini sebagai bentuk koordinasi terhadap kegiatan pelayanan yang akan berlangsung. Proses pertukaran informasi anggota BAZNAS dilakukan secara tatap muka ataupun melalui media *whatsapp* dan telepon saat persiapan maupun pelaksanaan pelayanan selesai. Hal ini dilakukan dengan baik dalam situasi apapun dan dibangun secara maksimal, karena proses yang terjadi sangat berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan pelayanan guna mencapai tujuan organisasi di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar.

Komunikasi yang dilakukan di Kantor BAZNAS berupa penyampaian informasi dan koordinasi memiliki dua jenis pesan yang digunakan, yaitu pesan verbal dan pesan nonverbal. Pesan verbal merupakan komunikasi dalam bentuk lisan maupun tulisan, pesan verbal yang dilakukan di Kantor BAZNAS dalam menyebarkan informasi ataupun melakukan koordinasi disampaikan secara langsung melalui rapat dan melalui media seperti *whatsapp*, selanjutnya penyampaian pesan juga berlangsung secara tulisan melalui memo yang digunakan oleh pimpinan untuk menyampaikan suatu pesan-pesan singkat berupa pemberitahuan, permintaan atau hal-hal lain dalam suatu organisasi. Selain memo terdapat pula disposisi yang berupa surat masuk yang bersifat segera ditindaklanjuti serta surat undangan yang berisi ajakan atau undangan

secara

Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar

Setelah mengetahui komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar melalui proses, pesan, jaringan, saling ketergantungan, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian dalam organisasi, maka peneliti akan menggambarkan komunikasi organisasi dalam pola komunikasi organisasi. Pola komunikasi organisasi bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang proses komunikasi yang sesungguhnya yang dilakukan oleh organisasi BAZNAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Komunikasi Organisasi di (BAZNAS) Kabupaten Kampar

1. Faktor Pendukung dalam Proses Komunikasi Organisasi di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar

Faktor pendukung di Kantor BAZNAS memperlihatkan bahwa untuk mencapai tujuan yang diharapkan harus didasari oleh komunikasi yang baik, dalam menciptakan komunikasi yang baik dan terjaga dilandasi dengan hubungan antar personal yang baik pula. Dari hasil penelitian, peneliti melihat terdapat faktor pendukung yang berasal dari hubungan yang baik antar personal anggota BAZNAS. Hubungan yang tercipta karna adanya rasa kekeluargaan antar

anggota menjadi salah satu pendukung, disamping itu yang paling utama adalah kesadaran anggota BAZNAS dalam berinteraksi dan menjalin komunikasi informal sehingga tercipta hubungan personal yang baik dan tentunya akan mendukung proses komunikasi sehingga dalam melakukan pelaksanaan pelayanan dapat meminimalisir kesalahpahaman.

2. Faktor Penghambat dalam Proses Komunikasi Organisasi di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar

Dalam menjalankan roda organisasi tidaklah selalu lancar, ada beberapa Faktor penghambat atau segala bentuk gangguan yang terjadi saat proses komunikasi berlangsung. faktor penghambat ini mempengaruhi komunikasi sehingga menjadi tidak efektif. Hal yang sama juga terjadi di Kantor BAZNAS dalam memperakurat isi informasi sehingga dapat dijalankan dengan baik oleh seluruh anggota BAZNAS. Kendala yang dihadapi oleh anggota BAZNAS sangatlah beragam.

Dari hasil penelitian, peneliti melihat terdapat faktor penghambat proses komunikasi yaitu adanya hierarki dalam organisasi. Hierarki dalam organisasi merupakan tingkat wewenang dari yang paling bawah sampai yang paling atas. Pentingnya hierarki ini bagi organisasi agar tiap-tiap anggota organisasi memahami tanggungjawab dan tugasnya masing-masing. Namun, di kantor BAZNAS adanya struktur hierarki ini menjadi penghambat dalam proses komunikasi, hal ini terjadi karena adanya rasa segan untuk menyampaikan informasi kepada atasan selaku pimpinan tertinggi. Dari hasil penelitian yang telah peneliti analisis adanya jenjang atau tingkatan mengakibatkan semakin

sulitnya berkomunikasi, karena struktur hierarki organisasi ini mengakibatkan informasi yang mengalir akan melalui beberapa filter sehingga dapat menambah dan mengurangi bahkan sama sekali berbeda dengan informasi aslinya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari observasi dan wawancara langsung yang peneliti lakukan, Penelitian ini menemukan bahwa dalam meningkatkan pelayanan BAZNAS Kabupaten Kampar dapat dibagi dalam tiga kategorisasi, yaitu komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi, dan faktor pendukung serta faktor penghambat dalam proses komunikasi organisasi. Setelah melakukan observasi di lapangan, peneliti kemudian melanjutkan dengan melakukan wawancara dengan informan yang sudah peneliti tentukan berdasarkan kebutuhan peneliti. Dari hasil penelitian yang telah peneliti dapatkan dan telah dianalisis, maka peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan identifikasi masalah penelitian yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti analisis dari data observasi dan wawancara langsung dengan informan, dapat peneliti simpulkan bahwa komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar yaitu proses koordinasi dan komunikasi yang dilakukan bersifat berkelanjutan dan tidak berhenti. Proses pertukaran informasi dilakukan secara tatap muka ataupun melalui media *whatsapp* dan telepon saat persiapan maupun pelaksanaan pelayanan selesai.

2. **Pola Komunikasi**

Pola komunikasi yang terbentuk di Kantor BAZNAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah pola Roda, pola rantai dan pola Y. pada pola roda di Kantor BAZNAS pimpinan sebagai pusat sentral dimana memiliki peran tinggi dalam mengontrol setiap anggotanya, pimpinan akan menyampaikan perintah dan selalu memantau pergerakan setiap anggota BAZNAS, dan anggota BAZNAS dapat melaporkan kendala dan meminta persetujuan langsung kepada pimpinan tidak melalui karyawan lain. pola komunikasi ini dianggap yang terbaik dan menghasilkan produk kelompok tercepat dan terorganisasi

3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan analisis peneliti, memperlihatkan bahwa yang menjadi faktor pendukung adalah (1) hubungan personal yang tercipta dari adanya rasa kekeluargaan, memiliki keterbukaan dan saling berfikir positif kepada seluruh anggota organisasi BAZNAS, serta adanya keakraban dan menjalin komunikasi informal. (2) Situasi dan Kondisi, dimana anggota BAZNAS dapat menyesuaikan kondisi dan situasi yang ada saat ingin berkomunikasi agar dapat menunjang komunikasi yang baik sehingga pekerjaan yang ada di Kantor BAZNAS juga akan terlaksana sesuai dengan yang diharapkan. (3) Media Komunikasi, dengan memanfaatkan layanan internet dan penggunaan *smartphone* dapat mendukung proses komunikasi antar anggota di Kantor BAZNAS, sehingga mempermudah dalam

mendapatkan informasi dan berinteraksi antara satu sama lain. (4) Fasilitas, terdapat fasilitas pendukung seperti jaringan wifi, printer dan komputer, ac yang berguna untuk membangkitkan suasana berkomunikasi, motor dan mobil yang digunakan untuk kesuksesan dan melancarkan pelaksanaan pelayanan di lapangan, serta terdapat cctv yang berguna untuk mengawasi setiap kegiatan yang ada di Kantor BAZNAS.

Sedangkan yang menjadi faktor penghambat yaitu (1) hierarki dalam organisasi, hal ini terjadi karena adanya rasa segan untuk menyampaikan informasi kepada atasan selaku pimpinan tertinggi dan informasi yang mengalir akan melalui beberapa filter sehingga dapat menambah dan mengurangi bahkan sama sekali berbeda dengan informasi aslinya. (2) Hambatan teknis, adanya kerusakan pada alat komputer atau fasilitas pendukung lainnya serta saat berkomunikasi melalui *smarthpone* terdapat gangguan akibat cuaca yang buruk dan gangguan sinyal yang terputus sehingga pendengar tidak bisa menyimak informasi yang disampaikan. (3) Hambatan manusiawi, dapat terjadi akibat adanya keadaan emosional anggota organisasi BAZNAS dan adanya perbedaan persepsi, sehingga hal ini sangat berpengaruh dalam menentukan dan memproses pesan yang disampaikan.

Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, saran yang dapat menjadi pertimbangan ialah :

1. Melihat dari hasil jaringan

komunikasi organisasi di Kantor BAZNAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan ada satu hal yang menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan yaitu kurangnya sumberdaya manusia yang memadai sehingga pelayanan terkadang lambat. Dalam hal ini peneliti menyarankan kepada seluruh anggota agar lebih reponsif dalam kegiatan pelayanan dan terus meningkatkan keakraban sehingga dapat membentuk hubungan yang lebih erat dan pelaksanaan tugas berjalan dengan baik.

2. Peneliti mengharapkan dengan adanya pola komunikasi yang sudah terbentuk dapat berpengaruh secara signifikan dalam keberlangsungan membangun hubungan lebih baik sehingga dapat berkomunikasi secara efektif dan tujuan BAZNAS dapat tercapai

Peneliti menyarankan sebaiknya di Kantor BAZNAS menggunakan pola komunikasi bintang dimana karyawan harus dilibatkan secara aktif dalam penyebaran informasi untuk mempengaruhi anggota lainnya agar menghasilkan partisipasi anggota yang tinggi dalam organisasi, sehingga akan membuka sistem komunikasi terbuka untuk menghasilkan partisipasi maksimal dan kerjasama yang tinggi antar anggota organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor BAZNAS Kabupaten Kampar.

3. Diharapkan dalam penelitian ini, bahwa faktor penghambat yang ada dan pernah terjadi menjadi pembelajaran untuk kemajuan dan pengembangan di lingkungan kantor BAZNAS di periode selanjutnya.

4. Peneliti menyarankan kepada mahasiswa yang ingin meneliti tentang Pola komunikasi organisasi untuk melakukan penelitian lebih dalam dan tidak hanya meneliti berdasarkan tiga hal ini saja yaitu komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi dan faktor pendukung serta penghambat proses komunikasi. Namun aspek komunikasi yang lain seperti arah aliran informasi dan sifat aliran informasi sehingga proses komunikasi organisasi akan lebih bervariasi dengan pola komunikasi yang bervariasi pula.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku, Journal dan Skripsi

Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunkan jasa hotel rizen kedaton bogor*. 1(2), 83– 101.

Indriyanti. (2020). *Skripsi pola komunikasi organisasi di kantor kecamatan tallo kota Makassar*. (Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar). Diakses dari <https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/14016> Full_Text.pdf

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Muhammad, Arni. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyana, D. (2006). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Rosda Karya Bandung.

Purba Endang,. et all. (2022). *Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Hilisataro Nandrisa Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan*. Jurnal Social Opinion. Vol 07. No. 2

Romli, K. (2014). *Komunikasi Organisasi lengkap*. Indonesia: Gramedia Widiasarana

Ruslan, Rosady. (2017). *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Thalib. S. S. (2021). *Pola Komunikasi Protokol dalam Pelayanan Pimpinan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*. Jurnal of Strategic Communication. Vol. 12 No.2

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik. Edisi ke-3*. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).

Sumber Berita

<https://riau.antaranews.com/berita/263625/kemiskinan-di-kampar-meningkat-3400-jiwa-menjadi-68740-jiwa>