BUDAYA KERJA ORGANISASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL PP) PROVINSI JAWA TIMUR

Sunu Diah Widagdo
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945
sunudiahwidagdo@gmail.com

Endang Indartuti
Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Indartuti65@gmail.com

M.Kendry Widiyanto
Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
kenronggo@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Organisasi Perangkat Daerah yang berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan meningkatkan kualitas budaya kerja pegawai dalam hal ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui budaya organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian tentang Budaya Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur dilihat dari aspek budaya kerja menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012. penerapan Budaya Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur sudah baik. Karena pegawai bersifat profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, sikap santun, dan memberikan pelayanan untuk menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat sesuai dengan kode etik yang ada. Melaksanakan kerjasama antara satu bidang dengan bidang lainnya dalam menciptakan inovasi dan kreativitas untuk mengayomi masyarakat sesuai dengan tugasnya.

Kata Kunci: *Budaya Kerja, SATPOL PP Jatim, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Administrasi Publik*

A. PENDAHULUAN

Budaya kerja merupakan kebiasaan yang dilakukan secara berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi. Dalam rangka pengembangan budaya kerja di instansi pemerintah dalam Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 menunjukkan bahwa budaya kerja

dipahami sebagai Culture set. Secara sederhana, budaya kerja dianggap sebagai cara pandang seseorang dalam memberi makna pada pekerjaan. Budaya kerja dianggap sebagai komitmen organisasi dalam upaya membangun sumber daya manusia, proses kerja dan hasil kerja yang lebih baik (Asyrori, 2014).

Budaya kerja dianggap sebagai sikap mental yang selalu mencari perbaikan atau penyempurnaan dari apa yang telah dicapai, dengan menerapkan metode. Sebagai pelayan masyarakat, kedudukan pegawai pada suatu instansi pemerintah dianggap sebagai mesin birokrasi yang dituntut untuk bekerja secara efektif dan efisien guna memaksimalkan fungsi organisasi pemerintahan. Di sisi lain, pihaknya juga dituntut bertanggung jawab untuk menjaga dan meningkatkan citra pegawai di mata masyarakat luas. Hal ini dikarenakan masih adanya anggapan bahwa karyawan belum memiliki inovasi kerja yang tinggi sehingga kinerjanya juga dinilai kurang optimal.

Budaya kerja organisasi adalah jiwa organisasi yang berisi seperangkat asumsi, nilai, norma sebagai sistem kepercayaan yang tumbuh atau berkembang dalam organisasi sebagai pandangan, pedoman, landasan, dan perilaku bagi anggotanya agar organisasi mampu melaksanakan kegiatan eksternal. adaptasi dan integrasi internal bagi eksistensi organisasi. Budaya organisasi dapat diamati dari lapisan-lapisan semua budaya organisasi. Lapisan-lapisan budaya organisasi pada dasarnya dapat digolongkan menjadi dua, yaitu lapisan di permukaan atau lapisan yang tidak terlihat. Lapisan budaya organisasi di permukaan atau tampak seperti struktur organisasi, perilaku anggota organisasi, simbol dan komponen organisasi. Lapisan tak kasat mata adalah keyakinan dan nilai-nilai yang mendasari dan membentuk perilaku organisasi, termasuk anggota organisasi seperti tujuan, visi dan misi serta sifat pembentukan organisasi.

Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) adalah perangkat Pemerintah Daerah dalam menjaga ketentraman, ketertiban masyarakat dan menegakkan Peraturan Gubernur dan Peraturan Daerah. Tugas dan tanggung jawab membantu Gubernur dan Kepala Daerah untuk menciptakan kondisi daerah yang damai, tertib dan tertib serta dalam melaksanakan tugas pemerintahan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat melaksanakan kegiatan dengan aman. masyarakat khususnya pedagang kaki lima, anak jalanan, mengasosiasikannya dengan “penggusuran” bahkan “kekerasan”. Dalam beberapa kesempatan Satuan Polisi Pamong Praja dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur pemerintah dalam fungsi ketenteraman dan ketertiban masyarakat sering melakukan cara-cara yang berujung pada bentrokan. Di sisi lain, anggota Satuan Polisi Pamong Praja menilai apa yang dilakukan dalam rangka tuntutan dan pelaksanaan tugas, sesuai dengan kewenangan yang dimiliki sebagai aparatur pemerintah daerah yaitu kewenangan menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat.

Keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja seringkali dibenci namun di sisi lain juga dibutuhkan dalam menciptakan ketertiban, ketertiban dan kenyamanan bagi masyarakat. Kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja sudah menjadi bagian dari aparatur pemerintahan dan kehadirannya yang strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya dalam menciptakan ketenteraman dan ketertiban masyarakat tetapi juga dalam rangka penegakan peraturan gubernur dan

peraturan daerah serta diperlukan memberikan kontribusi peran dalam pelaksanaan kebijakan dan kegiatan program pemerintah.

Banyak pihak yang beranggapan bahwa PERGUB atau PERDA yang telah ditetapkan belum pernah disosialisasikan terlebih dahulu oleh Pemerintah Daerah dan kepolisian atau instansi terkait, sehingga pemahaman masyarakat akan pentingnya PERGUB dan PERDA ini masih kurang. Oleh karena itu, Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur mengambil tindakan setelah pelanggaran menumpuk sehingga dalam penegakannya banyak terjadi keributan antara aparat dengan pihak yang melakukan pelanggaran. Begitu pula yang terjadi pada Satuan Polisi Pamong Praja, masih banyak terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat terutama pelanggaran yang berkaitan dengan masalah ketertiban. Pelanggaran tersebut dapat terjadi sewaktu-waktu, sehingga pegawai Satuan Polisi Pamong Praja bertanggung jawab dan dituntut untuk siap menghadapi masalah. Dalam hal ini, budaya kerja Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur menjadi sangat penting. Oleh karena itu, SDM di Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur harus memiliki budaya kerja organisasi yang baik. Karena dengan memiliki budaya kerja organisasi yang baik, karyawan akan selalu siap menghadapi permasalahan di lapangan yang dapat ditangani dengan cepat dan cekatan.

Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 2 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur menunjukkan bahwa Satpol PP Jawa Timur Satpol PP memberikan pelayanan untuk menjaga ketentraman dan ketertiban. ketertiban umum, namun di sisi lain juga menjalankan kewenangan untuk menegakkan peraturan gubernur dan peraturan daerah dalam hal ini sebagai organisasi yang bersifat dan bertipe organisasi pelayanan.

Dalam menjalankan tugas Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur, terjadi beberapa kejadian yang menunjukkan perilaku kekerasan. Baik perilaku kekerasan yang dilakukan oleh anggota Polres Jawa Timur maupun kekerasan yang dialami oleh anggota Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur. Dari berbagai peristiwa kekerasan dan penyimpangan lainnya, yang korbannya tidak hanya masyarakat tetapi juga anggota yang terjadi dalam pelaksanaan tugas Satpol PP Jawa Timur, menjadi awal mula untuk menggali budaya kerja masyarakat Timur. Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Jawa. Beberapa permasalahan yang mungkin menjadi pemicu yang mengakibatkan terjadinya peristiwa kekerasan yang muncul, seperti pengendalian, sikap dan perilaku anggota dalam menjalankan tugasnya, jumlah personel dan struktur organisasi pelaksana operasi penertiban, koordinasi dengan pihak terkait, sarana dan prasarana hingga mendukung tugas dan lain-lain.

Memperhatikan fenomena pelaksanaan tugas dan keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur, menarik untuk dilakukan kajian mendalam tentang budaya kerja organisasi dengan melihat kandungan budaya termasuk sistem nilai budaya dan artefak budaya serta memperhatikan daya adaptasi eksternal lingkungan budayanya dan budaya internalnya dalam mengembangkan budaya yang kuat dan efektif sebagai pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai bagian dari perangkat pemerintah daerah Jawa Timur.

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian digunakan untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2012:5), penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang dan peneliti yang tertarik secara alamiah. Penelitian kulitatif diartikan sebagai penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara gabungan atau triangulasi, analisa data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekan pada makna generalisasi. Penelitian kualitatif diyakini sebagai membuka potensi interprestasi- dan fungsinya ditetapkan nilai-nilai budaya kerja organisasi yang dijadikan pedoman yaitu: disiplin, kompak, tanggung jawab, berani, tegas, tangguh dan sabar. Nilai budaya ini sejalan dengan nilai-nilai yang tumbuh dan berkembang di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur seperti nilai-nilai budaya yang tumbuh dan berkembang dalam budaya lokal, diantaranya nilai budaya yaitu: kesetiaan, keadilan, kejujuran, kebersamaan, persaudaraan.

Budaya kerja organisasi umumnya diturunkan oleh pimpinannya, begitu juga dengan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur. Nilai-nilai budaya yang tumbuh dan berkembang tidak lepas dari kepemimpinan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur yang mengajarkan nilai-nilai budaya, antara lain: Kecepatan, kekuatan, keuletan, dan keseimbangan. . Inti ajarannya adalah menghindari kekerasan dan menghormati hak dan kewajiban serta menghormati persaudaraan. Dari nilai-nilai budaya yang berkembang, ketiga sumber nilai budaya tersebut bercampur menjadi satu, nilai-nilai budaya yang dikembangkan dan dianut oleh anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur antara lain: Disiplin, Kejujuran, Ketegasan, Kesetiaan, Keadilan, dan Kualitas.Interprestasi subyektif adalah dengan mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, dan menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang yang terikat untuk memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.

Tipe penelitian yang digunakan penelitian ini adalah jenis deskriptif kualitatif. Format deskriptif kualitatif menganut paham fenomenologis adalah mengkaji fenomena dan penampakan yang mana antara fenomena dan kesadaran terisolasi satu sama lain, tetapi selalu berhubungan secara dialektis. Tujuannnya untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi berbagai situasi dan berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat menjadi obyek penelitian dan berupaya untuk menarik realitas ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda dan gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu (Semiawan, 2010:72).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pasal 13 yang menyatakan bahwa urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi meliputi penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, termasuk

perlindungan keamanan dan ketertiban masyarakat. masyarakat dengan pasal 148 yang menyatakan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan sebagai perangkat daerah, undang-undang tersebut dijadikan landasan yang kuat bagi keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur.

Satuan Polisi Pamong Praja Jawa Timur dalam menjalankan tugas dan fungsinya menetapkan bahwa nilai-nilai budaya kerja organisasi yang menjadi visi dan misi antara lain: Terwujudnya masyarakat Jawa Timur yang adil, sejahtera, unggul dan bermoral dengan pemerintahan inklusif partisipatif melalui kerja bersama dan semangat gotong royong dan pemerintahan yang bersih, inovatif, terbuka, partisipatif untuk memperkuat demokrasi sipil untuk menciptakan ruang sosial yang menghormati prinsip keragaman. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya ditetapkan nilai-nilai budaya kerja organisasi yang dijadikan pedoman yaitu: disiplin, kompak, tanggung jawab, berani, tegas, tangguh dan sabar. Nilai budaya ini sejalan dengan nilai-nilai yang tumbuh dan berkembang di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur seperti Lapisan isi budaya organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur agar semakin kuat dan kondusif dilakukan melalui aktualisasi nilai-nilai kearifan dan kearifan budaya lokal yang terus digali dan direvitalisasi menjadi nilai organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur dengan sikap dan perilaku melayani dan mengayomi disosialisasikan dan diinternalisasikan kepada anggota organisasi dengan keteladanan oleh pimpinan. Kebijakan dan norma Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur yang diatur dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri perlu ditinjau kembali karena memungkinkan terjadinya sengketa kewenangan di lingkungan kerja. Kewenangan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur seperti penanganan unjuk rasa, pengawalan dan pengawalan serta penegakan Peraturan Gubernur dan Peraturan Daerah bertepatan dengan kewenangan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja, menunjukan bahwa aspek dari budaya kerja organisasi terdiri dari beberapa tolak ukur. Tolak ukur tersebut dijadikan acuan oleh peneliti untuk mengetahui penerapan budaya kerja organisasi di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur. Berikut beberapa tolak ukur budaya kerja organisasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja diantaranya :

1. Pemahaman budaya kerja

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur menunjukkan budaya kerja dalam rangka pelaksanaan dalam bekerja dan untuk mencapai tujuan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Mengenai pekerjaan pegawai di bagian ketenteraman dan ketertiban umum Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur sebagai pegawai negeri, mereka harus bekerja untuk masyarakat untuk mengayomi masyarakat dan menjamin ketentraman dan ketertiban umum. Jadi mereka harus bekerja untuk rakyat.

2. Sikap terhadap pekerjaan atau apa Yang dilakukan.
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap terhadap pekerjaan dan apa yang dilakukan ditunjukkan dengan adanya sikap tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dikatakan baik, karena menurut masyarakat mampu melaksanakan tugas yang diberikan. Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur tidak pernah melakukan tindakan penertiban dengan kekerasan melainkan dengan cara kekeluargaan dengan sikap humanis dan dalam menjalankan tugasnya tidak melanggar Hak Asasi Manusia (HAM).
3. Sikap terhadap waktu
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat pegawai yang tidak disiplin dalam hal waktu dalam bekerja. Keterlambatan dan pengabaian jam kerja karena alasan ibadah, kopi dan alasan pribadi lainnya menunjukkan bahwa pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur kurang optimal dalam hal sikap terhadap waktu. Terkait dengan hal tersebut, sudah diberikan peringatan oleh atasan dan sesama karyawan yang saling mengingatkan agar kebiasaan buruk tersebut semakin hari semakin berkurang namun tidak ada efek jera bagi karyawan yang datang terlambat dan mengabaikan aturan waktu.
4. Sikap terhadap alat yang digunakan untuk bekerja
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana penunjang kerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur sudah lengkap yang disesuaikan dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugasnya.
5. Etos kerja
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja Satuan Polisi Pamong Praja baik dari sisi kualitas/kompeten maupun kuantitas. pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur memiliki etos kerja yang tinggi tergantung dari kepribadian individu itu sendiri.
6. Perilaku di tempat kerja
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur adalah santun, ramah, mengutamakan kepentingan umum untuk menjaga ketentraman masyarakat.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Penerapan budaya kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang ada. Terciptanya budaya kerja aparatur negara menjadi budaya kerja organisasi yang mengembangkan sikap dan perilaku kerja berorientasi hasil (outcome) yang diperoleh dari produktivitas kerja dan kinerja tinggi untuk memberikan pelayanan yang baik dan melindungi ketentraman dan ketertiban umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek budaya kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur sudah baik. Karena sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012. Perubahan budaya organisasi berpengaruh terhadap perubahan perilaku pegawai organisasi yang mengembangkan dan membina budaya organisasi , yang sangat ditentukan oleh perilaku. Sikap dan perilaku individu dan kelompok berdasarkan nilai-nilai

yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat dan kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Kendala yang ada dalam budaya kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur adalah sikap terhadap waktu. Masih ada pegawai yang tidak konsisten dalam hal waktu kerja karena terlambat dan melalaikan jam kerja karena alasan ibadah.

Saran

1. Adanya kondisi pegawai yang sering terlambat masuk dan memulai pekerjaan kembali setelah jam istirahat seharusnya dapat diminimalisir oleh pihak Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur dengan menerapkan denda, dan apabila denda sudah diberlakukan dalam aturan yang ada maka Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Prvinsi Jawa Timur lebih tegas, tidak hanya memeriksa pegawai ketika jam masuk kerja dimulai tapi juga memeriksa setelah jam istirahat selesai atau peengurangan tunjangan agar pegawai lebih disiplin dalam bekerja.
2. Perlu adanya pemenuhan kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) personil Satuan Polisi Pamong Praja baik dari sisi kualitas/kompeten maupun kuantitas.
3. Dalam peningkatan kinerja dan profesionalisme anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur seharusnya dibekali pelatihan teknis dan non teknis guna mewujudkan SDM aparatur yang handal, profesional dan menguasai teknologi informasi.
4. Perlunya pengawasan yang lebih tegas dan ketat terutama dalam hal kedisiplinan, perlu diadakan pengawasan atau sidak langsung oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Prvinsi Jawa Timur agar seluruh pegawai dapat melaksanakan seluruh kegiatan dan pekerjaan dengan lebih tanggung jawab dan disiplin .
5. Perlu ditingkatkannya kesadaran oleh semua pihak yang terlibat agar Budaya Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Prvinsi Jawa Timur lebih baik lagi dan bisa menjadi panutan untuk instansi-instansi lain ataupun Satuan Polisi Pamong Praja wilayah lain.

DAFTAR PUSTAKA

Asyrori. (2014). Hubungan Budaya Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. eJournal Administrasi Negara, 2014, 5, Nomor 3, 2014 : 1720 – 1733.

Darmawan, M. W., & Riyana, I. G. (2012). Analisis Faktor-Faktor Mempengaruhi Budaya Kerja Pegawai. Journal Univeritas Udayana.

Delti. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Trubaindo Coal Mining di Kabupaten Kutai Barat. eJournal Ilmu Administrasi Bisnis Volume 3, Nomor 2, 2015 : 495 506.

Gusnetti. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Garuda Indonesia Pekanbaru. Jom FISIP Vol. 1 No. 2 – Oktober 2014.

Arifin A., Hanif, D., dan Hakam, M. S. (2014). Pengaruh Pemberdayaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan CV. Catur Perkasa Manunggal). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.8 no. 2 Maret 2014.

Bahua, M. I. (2016). Kinerja Penyuluh Pertania. Yogyakarta : Deepublish.

Dewi, S. P. (2012). Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (Studi Kasus Pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB Group). Jurnal Nominal / Volume 1 Nomor 1 / Tahun 2012.

Hamidi. (2010), Metode Penelitian dan Teori Komunikasi. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang Press.