



Komunikasi Pelayanan Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kota Palopo Kepada Petugas Keagamaan (Perspektif Konstruktivisme Sosial)

Musdalipa

Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Universitas Islam
Negeri Palopo

E-mail: musdalipa051073@gmail.com

Article Info	ABSTRACT
Article history: Received June 19, 2026 Revised June 20, 2026 Accepted June 22, 2026	<i>This study aims to analyze the patterns of service communication carried out by the Public Welfare Division (Kesra) of the Palopo City Regional Secretariat with religious officials from a social constructivist perspective. The focus of this study is how service communication is constructed, interpreted, and implemented through social interactions between Kesra officials and religious officials. This study employs a descriptive qualitative approach, utilizing data collection techniques such as in-depth interviews, observation, and documentation. The results indicate that the service communication is open, participatory, and two-way. Communication patterns do not merely involve the transmission of information but also encompass coordination, consultation, and dialogue. The forms of communication used include face-to-face communication, group communication, administrative communication, and digital communication via telephone and WhatsApp. This communication process shapes a shared understanding of service as responsive, inclusive, and easily accessible. From the perspective of Berger and Luckmann's social constructivism, these communication processes reflect the stages of externalization, objectification, and internalization that shape the social reality of religious services in Palopo City. Factors that support communication include openness of information, the use of communication media, and harmonious working relationships, while barriers include delays in information, differences in understanding, and limited time for coordination. This study concludes that communication in social welfare services is not merely administrative in nature but is also a process of social construction that shapes a shared meaning between the government and religious officials.</i>
Keywords: Service Communication, Social Constructivism, Social Welfare, Religious Officials	
	<i>This is an open access article under the CC BY-SA license.</i> 

Article Info	ABSTRACT
Article history: Received June 19, 2026 Revised June 20, 2026 Accepted June 22, 2026	<i>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Sekretariat Daerah Kota Palopo kepada petugas keagamaan dalam perspektif konstruktivisme sosial. Fokus penelitian ini adalah bagaimana komunikasi pelayanan dibangun, dimaknai, dan dijalankan</i>

**Kata Kunci:**

Komunikasi Pelayanan,
Konstruktivisme Sosial, Kesra,
Petugas Keagamaan

melalui interaksi sosial antara aparat Kesra dan petugas keagamaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan yang dilakukan bersifat terbuka, partisipatif, dan dua arah. Pola komunikasi tidak hanya berlangsung dalam bentuk penyampaian informasi, tetapi juga mencakup koordinasi, konsultasi, dan dialog. Bentuk komunikasi yang digunakan meliputi komunikasi tatap muka, komunikasi kelompok, komunikasi administratif, serta komunikasi digital melalui telepon dan WhatsApp. Proses komunikasi tersebut membentuk makna pelayanan yang dipahami bersama sebagai pelayanan yang responsif, inklusif, dan mudah diakses. Dalam perspektif konstruktivisme sosial Berger dan Luckmann, proses komunikasi tersebut mencerminkan tahapan eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi yang membentuk realitas sosial pelayanan keagamaan di Kota Palopo. Faktor pendukung komunikasi meliputi keterbukaan informasi, pemanfaatan media komunikasi, dan hubungan kerja yang harmonis, sedangkan hambatannya berupa keterlambatan informasi, perbedaan pemahaman, dan keterbatasan waktu koordinasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi pelayanan Kesra tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merupakan proses konstruksi sosial yang membentuk makna bersama antara pemerintah dan petugas keagamaan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

**Corresponding Author:**

Musdalipa
Universitas Islam Negeri Palopo
Email: musdalipa051073@gmail.com

PENDAHULUAN

Pembangunan sosial keagamaan merupakan bagian penting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks tersebut, petugas keagamaan seperti imam masjid, guru mengaji, pendeta, guru pasraman, pinandhita, dan tokoh agama lainnya memiliki peran strategis sebagai agen pembinaan moral, penguatan nilai-nilai spiritual, serta penjaga kerukunan sosial. Di Kota Palopo yang memiliki karakter masyarakat multikultural dan multireligius, keberadaan petugas keagamaan menjadi mitra penting pemerintah daerah dalam mendukung pembangunan sosial dan kehidupan keagamaan masyarakat.

Sebagai perangkat daerah yang membidangi urusan kesejahteraan rakyat dan keagamaan, Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Sekretariat Daerah Kota Palopo memiliki tanggung jawab untuk membangun komunikasi pelayanan yang efektif dengan petugas keagamaan. Komunikasi pelayanan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi dan pelaksanaan program pemerintah, tetapi juga sebagai media membangun hubungan sosial, partisipasi, serta kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat keagamaan.



Namun demikian, berbagai fenomena menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan yang berlangsung belum sepenuhnya memenuhi harapan petugas keagamaan. Hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat keluhan mengenai minimnya pelibatan petugas keagamaan dalam proses perencanaan program, keterbatasan ruang dialog dan penyampaian aspirasi, serta pola komunikasi yang cenderung administratif dan formalistik. Selain itu, terdapat perbedaan persepsi antara program yang dirancang pemerintah dengan kebutuhan riil yang dirasakan petugas keagamaan di lapangan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan komunikasi dan mengurangi efektivitas pelayanan yang diberikan.

Tantangan komunikasi pelayanan semakin kompleks karena Kota Palopo merupakan daerah yang memiliki keragaman agama dan budaya. Setiap kelompok keagamaan memiliki karakteristik sosial, kebutuhan pelayanan, serta pola komunikasi yang berbeda. Oleh karena itu, komunikasi pelayanan tidak cukup dilakukan melalui pendekatan birokratis yang bersifat umum, tetapi memerlukan pendekatan yang lebih dialogis, partisipatif, dan kontekstual sesuai dengan realitas sosial masing-masing kelompok masyarakat keagamaan.

Fenomena tersebut dapat dipahami melalui perspektif konstruktivisme sosial yang memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi bersama yang dibentuk melalui proses interaksi dan komunikasi. Dalam perspektif ini, komunikasi tidak hanya dipahami sebagai proses penyampaian informasi, tetapi juga sebagai proses pembentukan makna, pengalaman, dan hubungan sosial. Dengan demikian, kualitas hubungan antara Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kota Palopo dan petugas keagamaan sangat dipengaruhi oleh pengalaman komunikasi yang dibangun melalui interaksi yang berlangsung secara terus-menerus.

Dalam perspektif Islam, pelayanan yang baik merupakan bagian dari amanah yang harus dilaksanakan secara adil, profesional, dan bertanggung jawab. Allah Swt. berfirman dalam QS. an-Nisa/4: 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkannya dengan adil (Kemenag, 2019).

Allah memerintahkan hambaNya agar setiap amanah disampaikan kepada yang berhak dan setiap urusan dijalankan dengan keadilan. Nilai amanah dan keadilan tersebut menjadi landasan moral dalam penyelenggaraan pelayanan komunikasi pemerintah kepada masyarakat, termasuk kepada petugas keagamaan.

Penelitian mengenai komunikasi pelayanan pemerintah telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada pelayanan publik secara umum, komunikasi birokrasi, dan efektivitas penyampaian informasi. Penelitian yang secara khusus mengkaji komunikasi pelayanan Bagian Kesra kepada petugas keagamaan melalui perspektif konstruktivisme sosial masih relatif terbatas, khususnya pada konteks masyarakat multikultural seperti Kota Palopo. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami bagaimana makna pelayanan dikonstruksi melalui interaksi antara pemerintah dan petugas



keagamaan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola layanan komunikasi Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kota Palopo kepada petugas keagamaan, memahami proses konstruksi makna pelayanan yang terbentuk melalui interaksi sosial, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses komunikasi pelayanan tersebut.

LANDASAN TEORETIS

Penelitian ini menggunakan perspektif konstruktivisme sosial yang dikembangkan oleh Peter L. Berger dan Thomas Luckmann. Teori ini memandang bahwa realitas sosial merupakan hasil konstruksi manusia yang terbentuk melalui proses interaksi dan komunikasi yang berlangsung secara terus-menerus. Dalam perspektif ini, individu tidak hanya berperan sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai aktor yang secara aktif membangun makna terhadap realitas sosial yang dihadapinya (Berger, 1966).

Berger dan Luckmann menjelaskan bahwa konstruksi sosial berlangsung melalui tiga proses dialektis, yaitu eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Eksternalisasi merupakan proses ketika individu mengekspresikan gagasan, nilai, dan pengalaman ke dalam kehidupan sosial. Objektivasi terjadi ketika hasil interaksi tersebut diterima dan dilembagakan sebagai realitas sosial yang dianggap objektif. Sementara itu, internalisasi merupakan proses penyerapan kembali realitas sosial ke dalam kesadaran individu sehingga menjadi bagian dari identitas dan perilaku sosialnya (Berger, 1966).

Selain teori konstruksi sosial, penelitian ini juga menggunakan teori Coordinated Management of Meaning (CMM) yang dikembangkan oleh W. Barnett Pearce dan Vernon E. Cronen. Teori ini menjelaskan bahwa komunikasi tidak sekadar pertukaran informasi, melainkan proses penciptaan dan pengelolaan makna secara bersama-sama. Melalui komunikasi, individu membangun realitas sosial, identitas, serta pola hubungan yang memengaruhi tindakan mereka dalam kehidupan sehari-hari (Littlejohn, 2017).

Dalam perspektif CMM, makna dibentuk melalui berbagai tingkatan konteks yang meliputi isi pesan (content), tindak tutur (speech act), episode komunikasi, hubungan antaraktor (relationship), pengalaman hidup (life script), dan pola budaya (cultural pattern). Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kejelasan pesan, tetapi juga oleh kemampuan para pihak memahami konteks sosial dan budaya yang melatarbelakangi interaksi tersebut (Cronen, 1979).

Penelitian ini juga menggunakan konsep komunikasi organisasi yang menempatkan komunikasi sebagai instrumen penting dalam proses koordinasi, penyampaian informasi, pengambilan keputusan, dan pembentukan hubungan kerja dalam organisasi. Dalam konteks pemerintahan, komunikasi yang efektif diperlukan untuk membangun hubungan kolaboratif antara organisasi publik dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

Penelitian ini mengacu pada konsep pelayanan publik yang menekankan pentingnya pelayanan yang responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi utama yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Kelima dimensi tersebut



menjadi indikator penting dalam menilai kualitas komunikasi pelayanan yang dilakukan Bagian Kesra kepada petugas keagamaan (Pearce, 1989).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme sosial untuk memahami proses pembentukan makna dalam komunikasi pelayanan antara Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Sekretariat Daerah Kota Palopo dan petugas keagamaan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berupaya mengungkap pengalaman, persepsi, serta pemaknaan yang dibangun melalui interaksi sosial antara pemerintah daerah dan petugas keagamaan.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam proses komunikasi pelayanan. Informan terdiri atas pejabat dan staf Bagian Kesra Setda Kota Palopo serta petugas keagamaan yang meliputi imam masjid, guru mengaji, guru pasraman, pinandhita, pendeta, dan tokoh agama lainnya yang menjadi mitra pemerintah daerah dalam penyelenggaraan program keagamaan.

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati praktik komunikasi pelayanan yang berlangsung antara Bagian Kesra dan petugas keagamaan. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, serta makna yang dikonstruksi oleh informan terhadap pelayanan komunikasi yang diterima maupun diberikan. Dokumentasi dilakukan terhadap berbagai dokumen resmi, seperti program kerja, laporan kegiatan, surat edaran, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelayanan keagamaan.

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengikuti model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data yang telah diperoleh dikategorikan berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan pola komunikasi pelayanan, proses konstruksi makna, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat komunikasi antara Bagian Kesra dan petugas keagamaan.

Keabsahan data diperiksa melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member check untuk memastikan kesesuaian antara hasil interpretasi peneliti dengan pengalaman yang disampaikan oleh informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola dan Bentuk Layanan Komunikasi Bagian Kesra Sekda Kota Palopo

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Sekretariat Daerah Kota Palopo kepada petugas keagamaan bersifat terbuka, partisipatif, dan dua arah. Komunikasi tidak hanya berlangsung dalam bentuk penyampaian informasi, tetapi juga mencakup koordinasi, konsultasi, dan dialog.

Irpandi selaku Kepala Bagian Kesra menyatakan bahwa komunikasi dibangun secara terbuka dengan memberikan ruang bagi petugas keagamaan untuk menyampaikan aspirasi, kebutuhan, dan kendala di lapangan. Hal ini menunjukkan adanya orientasi pelayanan yang partisipatif (Irpandi, 2026).

Senada dengan itu, Lukman Mallo menjelaskan bahwa berbagai media komunikasi digunakan, seperti pertemuan langsung, surat resmi, telepon, dan grup WhatsApp. Penggunaan



media tersebut bertujuan untuk mempercepat penyampaian informasi dan memastikan keterjangkauan komunikasi (Lukman Mallo, 2026).

Mardun Pongsimpin menambahkan bahwa komunikasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga dialogis, di mana Kesra menerima masukan dari petugas keagamaan sebagai bahan evaluasi pelayanan. Dalam konteks pelayanan administrasi, Andi Najma menegaskan bahwa komunikasi berfungsi sebagai sarana penjelasan prosedur agar pelayanan dapat dipahami dengan jelas (Mardun, 2026).

Haerullah sebagai bendahara Kesra juga menekankan aspek transparansi dalam mekanisme bantuan keagamaan, mulai dari persyaratan hingga pertanggungjawaban anggaran. (Haerullah, 2026) Sementara itu, Ibu Besse menekankan pentingnya sikap ramah dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada petugas keagamaan (Besse, 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang digunakan bersifat dua arah dan konsultatif, sedangkan bentuk komunikasinya meliputi komunikasi tatap muka, komunikasi administratif, dan komunikasi digital.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan komunikasi di Bagian Kesra berlangsung secara interaktif antara aparatur dan petugas keagamaan. Interaksi tersebut terjadi baik dalam bentuk konsultasi langsung di kantor maupun melalui media komunikasi digital seperti WhatsApp dan telepon.

Dalam pelayanan tatap muka, petugas Kesra memberikan penjelasan mengenai prosedur administrasi dan program keagamaan, sementara petugas keagamaan menyampaikan kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi. Komunikasi berlangsung secara dua arah dan partisipatif.

Selain itu, peneliti juga menemukan adanya komunikasi kelompok dalam forum koordinasi dan pembinaan, di mana informasi disampaikan kepada beberapa petugas keagamaan sekaligus, disertai ruang diskusi dan tanya jawab.

Komunikasi administratif juga terlihat melalui penggunaan surat, formulir, dan dokumen pelayanan yang disertai penjelasan teknis dari petugas Kesra.

Pola komunikasi yang ditemukan bersifat dua arah, partisipatif, dan konsultatif, dengan bentuk komunikasi tatap muka, kelompok, administratif, dan digital. Dalam perspektif Berger dan Luckmann, seluruh proses tersebut menunjukkan tahapan eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi dalam pembentukan realitas sosial pelayanan keagamaan di Kota Palopo.

Proses Konstruksi Makna Layanan Komunikasi Kesra

Hasil wawancara menunjukkan bahwa makna pelayanan Kesra tidak terbentuk secara instan, tetapi melalui proses interaksi sosial yang berulang antara aparatur Kesra dan petugas keagamaan.

Irpandi menyatakan bahwa komunikasi dilakukan secara berkelanjutan agar program keagamaan dapat dipahami dengan baik. Lukman Mallo menambahkan bahwa berbagai saluran komunikasi digunakan untuk memastikan keterjangkauan informasi. Sementara itu, Mardun Pongsimpin menegaskan pentingnya ruang dialog untuk menampung kebutuhan petugas keagamaan (Irpandi, 2026).

Dari sisi petugas keagamaan, Guntur (imam masjid) menyatakan bahwa informasi yang diberikan Kesra cukup jelas dan memudahkan pemahaman terhadap program pemerintah.



Surianto (penyelenggara jenazah) menilai bahwa keterbukaan komunikasi membuat dirinya merasa diperhatikan. Waldi Puja (guru TPA) menyebut bahwa akses informasi lebih mudah karena komunikasi yang terbuka. Made Suwena menekankan bahwa pelayanan bersifat inklusif tanpa membedakan latar belakang agama (Waldi, 2026).

Temuan ini menunjukkan bahwa makna pelayanan Kesra dikonstruksi sebagai pelayanan yang terbuka, responsif, dan inklusif.

Observasi menunjukkan bahwa interaksi berulang antara Kesra dan petugas keagamaan telah membentuk pola hubungan kerja yang stabil dan harmonis. Petugas keagamaan yang sering datang ke kantor telah memahami alur pelayanan dan langsung berkoordinasi sesuai kebutuhan.

Selain itu, penggunaan media digital memperkuat kesinambungan komunikasi di luar interaksi tatap muka. Forum koordinasi juga menunjukkan adanya ruang partisipatif bagi petugas keagamaan untuk menyampaikan pendapat.

Dalam perspektif Berger dan Luckmann, proses ini mencerminkan eksternalisasi (praktik pelayanan), objektivasi (terbentuknya pola pelayanan yang dianggap wajar), dan internalisasi (pemaknaan pelayanan sebagai bentuk perhatian pemerintah).

Faktor Pendukung dan Penghambat Konstruksi Sosial Pelayanan

a. Faktor Pendukung

Hasil wawancara menunjukkan beberapa faktor pendukung utama, yaitu:

1. Keterbukaan komunikasi antara Kesra dan petugas keagamaan.
2. Penggunaan media komunikasi digital (WhatsApp, telepon).
3. Hubungan kerja sama yang telah terbangun secara berkelanjutan.
4. Sikap aparaturnya yang responsif dan ramah.
5. Pelayanan yang inklusif terhadap seluruh kelompok keagamaan.

Faktor-faktor tersebut memperkuat kepercayaan dan memperlancar proses komunikasi pelayanan.

b. Faktor Penghambat

Beberapa faktor penghambat yang ditemukan antara lain:

1. Keterlambatan penerimaan informasi oleh sebagian petugas keagamaan.
2. Kurangnya pemahaman terhadap persyaratan administrasi.
3. Perbedaan interpretasi terhadap informasi yang diterima.
4. Keterbatasan waktu dalam mengikuti kegiatan koordinasi.

Hambatan tersebut menyebabkan komunikasi tidak selalu berjalan seragam dan membutuhkan penjelasan berulang.

c. Analisis Teoretis

Dalam perspektif Berger dan Luckmann, faktor pendukung memperkuat proses eksternalisasi dan objektivasi, sehingga terbentuk pemahaman bersama bahwa Kesra merupakan lembaga pelayanan yang terbuka dan responsif. Sebaliknya, faktor penghambat dapat memperlambat proses objektivasi dan internalisasi karena informasi tidak selalu diterima secara seragam oleh semua aktor.



KESIMPULAN

Bentuk komunikasi yang digunakan meliputi komunikasi tatap muka, komunikasi kelompok, komunikasi administratif, serta komunikasi digital melalui telepon dan media WhatsApp. Beragam bentuk komunikasi tersebut memperkuat efektivitas pelayanan dan memperluas jangkauan informasi kepada petugas keagamaan di berbagai wilayah Kota Palopo.

Dalam perspektif konstruktivisme sosial Berger dan Luckmann, komunikasi pelayanan tersebut menunjukkan proses eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Melalui proses tersebut, terbentuk realitas sosial bahwa pelayanan Kesra dipahami sebagai pelayanan yang terbuka, responsif, dan inklusif. Makna tersebut tidak muncul secara instan, tetapi dibangun melalui interaksi yang berulang dan berkesinambungan.

Selain itu, proses konstruksi makna pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti keterbukaan komunikasi, pemanfaatan media komunikasi, hubungan kerja sama yang baik, serta sikap aparatur yang responsif dan ramah. Sementara itu, hambatan yang dihadapi meliputi keterlambatan informasi, perbedaan pemahaman, keterbatasan waktu, dan kendala administratif yang dapat memengaruhi kelancaran komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Cronen, V. E., Pearce, W. B., dan Harris, L. M. "The Coordinated Management of Meaning: A Theory of Communication." Dalam G. Miller (Ed.), *Explorations in Interpersonal Communication*. Beverly Hills: Sage Publications, 1979.
- Griffin, E. A., Ledbetter, A., dan Sparks, G. *A First Look at Communication Theory* (10th ed.). New York: McGraw-Hill Education, 2019.
- Husnullail, M., Risnita, M. Syahrani Jailani, dan Asbui. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Ilmiah." *Jurnal Genta Mulia*, Vol. 15 No. 2, 2024. <https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm>.
- Irwansyah. "Komunikasi Publik dan Sosial Keagamaan di Masa Pandemi." *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, Vol. 2 No. 6, 2021. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jrmdk/article/view/11805/0>.
- Kusumawati, Indah Tri, Joko Soebagyo, dan Ishaq Nuriadin. "Studi Kepustakaan Kemampuan Berpikir Kritis dengan Penerapan Model PBL pada Pendekatan Teori Konstruktivisme." *JURNAL MathEdu (Mathematic Education Journal)*, Vol. 5 No. 1, 2022. <https://journal.ipts.ac.id/index.php/MathEdu>.
- Lestari, Yuni Putri, Muhammad Bangkit Putra Trisani, dan Hani Hadiati Pujawardani. "Strategi Komunikasi Penyuluh Agama Islam dalam Program Pembinaan Keluarga Sakinah untuk Menekan Tren Perceraian di Kota Bandung." *Meyarsa: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Dakwah*, Vol. 5 No. 1, 2024. <https://doi.org/10.19105/meyasra.v5i1.10291>.
- Littlejohn, Stephen W., Karen A. Foss, dan John G. Oetzel. *Theories of Human Communication* (11th ed.). Long Grove, IL: Waveland Press, 2017.
- Lukman Mallo. Wawancara dengan Kepala Bagian Kesra Kota Palopo, 31 Juli 2025.
- Masripah, Akbar Al-Firdaus, dan Herdi Firmansyah. "Building Social Solidarity from the Perspective of the Qur'an: The Principle of Ukhuwah Islamiyah." *Action Research Jurnal Indonesia (ARJI)*, Vol. 7 No. 1, 2025. <https://journal.nahnuinisiatif.com/index.php/ARJI/article/view>.



- Muhammad Randicha Hamandia. “Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan RRI Palembang.” *Jurnal Komunikasi Islam (J-KIS)*, Vol. 3 No. 1, 2022. <https://ejurnal.iaipd-nganjuk.ac.id/index.php/j-kis/article/view/423>.
- Mustafa, Hairul Imam, dan Abd. Munib. “Optimalisasi Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Pendidikan.” *Wirayudha: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 1 No. 1, 2025. <https://jurnal.inkadha.ac.id/index.php/wirayudha/index>.
- Nasir, Muhammad Asri. “Teori Konstruktivisme Piaget: Implementasi dalam Pembelajaran Al-Qur’an Hadis.” *JSG: Jurnal Sang Guru*, Vol. 1 No. 3, 2022. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/jsg/index>.
- Pearce, W. Barnett. *Communication and the Human Condition*. Carbondale: Southern Illinois University Press, 1989.
- Purnomo, Sidik. “Peran Penting Komunikasi dalam Membangun Organisasi.” *Jurnal Komunikasi dan Media*, Vol. 1 No. 1, 2022. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/arkana/article/view/2746>.