

## **KAJIAN KOMUNIKASI PEMBANGUNAN DINAS PEKERJAAN UMUM DALAM MENINGKATKAN PERBAIKAN INFRASTRUKTUR KOTA MANADO**

*oleh :*

**Elisabet Christin Bulamei**

**Ferry V.I.A Koagouw**

**Anita Runtuwene, S.S.M.Hum**

*email : [elisabeth.bulamei@gmail.com](mailto:elisabeth.bulamei@gmail.com)*

### **Abstrak**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini maka dirumusan masalah sebagai berikut: "Bagaimana Komunikasi Pembangunan Dinas Pekerjaan Umum Dalam Meningkatkan Perbaikan Infrastruktur Kota Manado". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana subjek/informan penelitian merupakan sumber data utama dalam penelitian, dengan memanfaatkan Teknik pengumpulan data interview langsung. Menggunakan Teori Komunikasi Dua Tahap (Two Step Flow), mendapatkan hasil penelitian : Penyuluh sebagai sumber dalam proses komunikasi pembangunan. Inovasi sebagai pesan dalam Komunikasi Pembangunan berupa program-program Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam meningkatkan perbaikan infrastruktur di Kota Manado yang direncanakan berupa Program Bidang Penataan Ruang. Saluran Komunikasi Pembangunan yang dipakai melalui saluran komunikasi media massa seperti website [www.manadokota.com](http://www.manadokota.com), [manadosmartcity](http://manadosmartcity) atau bisa diakses di [LPSE.manadokota.go.id](http://LPSE.manadokota.go.id) dan juga menggunakan koran elektronik seperti [TribunManado.co.id](http://TribunManado.co.id), [ManadoKota.com](http://ManadoKota.com) dan [BeritaManado.com](http://BeritaManado.com) juga media cetak Indopos dan Tribun Manado. Sasaran Komunikasi Pembangunan yang dimaksudkan adalah dari pemerintah setempat di lingkungan atau daerah tertentu seperti camat, lurah, hukum tua sampai pada masyarakat. Efek yang ditimbulkan seperti respons dan reaksi yang terjadi dalam masyarakat untuk dapat menerima sebuah inovasi atau program-program pembangunan Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado, mulai dari kesadaran masyarakat sudah sangat bagus dalam hal memberikan masukan mulai dari tahap perencanaan program dan sudah sama ikut melihat kondisi infrastruktur yang rusak dan tingkat partisipasi masyarakat juga sudah cukup tinggi dimana ketika pemerintah turun lapangan, dalam artian saat kami kerja, mereka juga langsung ikut untuk sama-sama membantu, entah itu mereka turun langsung untuk kerja atau menyiapkan hal-hal yang mungkin seperti makanan dan minuman.

***Kata Kunci : Komunikasi, Pembangunan, Dinas Pekerjaan Umum,***

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan merupakan suatu proses perubahan yang telah direncanakan secara sistematis mengarah pada kondisi yang lebih baik. Melihat pembangunan sebagai sesuatu yang direncanakan secara sistematis, menunjukkan bahwa melaksanakan pembangunan bukanlah hal yang mudah tetapi memerlukan berbagai paradigma, serta komunikasi pembangunan yang tepat. Perlu dipahami, bahwa esensi dari pembangunan merupakan suatu proses. Jadi selama proses itu berlangsung, maka akan terjadi interaksi yang melibatkan beberapa elemen-elemen sistem sosial yang dapat memengaruhi bagaimana jalannya proses pembangunan tersebut. Semua ini tidak lepas dari peran komunikasi. Sama halnya dengan esensi pembangunan. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu, mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media. Jika dilihat dari segi ilmu komunikasi yang juga mempelajari masalah proses, yaitu proses penyampaian pesan seseorang kepada orang lain untuk merubah sikap, pendapat dan perilakunya. Maka pembangunan pada dasarnya melibatkan minimal tiga komponen yaitu komunikator pembangunan (bisa aparat pemerintah), pesan pembangunan yang berisi ide atau program pembangunan pemerintah dan komunikan pembangunan yaitu masyarakat luas (Rogers 1981:37).

Salah satu pendekatan untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat adalah melalui komunikasi pembangunan. komunikasi dalam menunjang proses pembangunan sangat dibutuhkan. Terutama dalam bidang penyampaian informasi atau sosialisasi suatu program pembangunan serta interaksi pemerintah dengan masyarakat. Salah satu kesalahan pembangunan pada saat ini adalah penggunaan model pembangunan yang berorientasi pada mengejar pertumbuhan ekonomi semata, di mana proses perencanaan dan pengambilan keputusan dalam program pembangunan kerap kali dilakukan tanpa diketahui oleh masyarakat. Masyarakat kurang dilibatkan dalam proses perencanaan pembangunan sehingga mereka kurang bertanggungjawab terhadap program dan keberhasilannya. Memang masyarakat bukan dikehendaki untuk turun langsung atau bekerja bersama-sama namun yang dibutuhkan adalah masyarakat harus tahu apa yang menjadi program pemerintah sehingga masyarakat dapat menerima dan berpartisipasi seperti tetap menjaga lingkungan, tidak membuang sampah, mengikuti jalur kendaraan sehingga tidak terjadi kemacetan, dan lain-lain di Kota Manado.

Kota Manado sudah memiliki rencana pembangunan yang baik. Namun beberapa di antaranya belum cukup optimal dalam mengatasi masalah utama pembangunan seperti yang dimuat media online atau di internet [TribunManado.co.id](http://TribunManado.co.id), [ManadoKota.com](http://ManadoKota.com) dan [BeritaManado.com](http://BeritaManado.com) masalah pembangunan di bidang penataan ruang dan bidang cipta karya yang masih memiliki masalah seperti Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Sumompo, Kecamatan Tuminting, yang *over capacity* atau melebihi kapasitas daya tampung produksi sampah Kota Manado. Juga pembangunan di bidang sumber daya air dan bidang cipta karya yang memiliki masalah, ribuan sampah plastik yang setiap hari cemari laut di sepanjang pantai Kota Manado, ternyata bukan satu-satunya persoalan tentang limbah. Ternyata saat ini perairan Kota Manado

sudah tercemar berbagai limbah, di antaranya limbah rumah sakit, bakteri *Escherichia coli* (E.coli), dan logam berat dari sisa-sisa oli bekas. Hal ini diungkapkan Dr. Ir Rignolda Djamaluddin Msc saat dihubungi Tribun Manado. Menurutnya pemerintah tidak terlalu serius menyikapi persoalan limbah berbahaya yang sudah 'mengendap' di Teluk Manado, tepatnya di pantai Boulevard II Sindulang. Masalah lainnya adalah di bidang cipta karya juga terjadi ketika hujan deras meskipun sekejap melanda Kota Manado bisa sampai mengakibatkan genangan air di banyak tempat. Tempat yang sering digenangi air salah satunya di depan Kantor Satpol di bilangan Tikala yang ditutup jika terjadi banjir. Kantor sementara ditutup karena genangan air. Hanya mobil-mobil berbadan tinggi yang dapat melalui jalan tersebut. Dan juga sering terjadi di jalan mulai dari Sario Tumpaan, Paal 2, Tanjung Batu, Perkamil, jalan Ahmad Yani hingga Bahu kecamatan Malalayang pun tak lepas dari terjangan air. Di Sario Tumpaan misalnya, kemacetan panjang terjadi di ruas jalan Ahmad Yani akibat genangan air hasil luapan sungai kecil di tempat tersebut. Bukan hanya di Kelurahan Sario Tumpaan, banjir juga terlihat menggenangi sejumlah Kelurahan di Tanjung Batu Lingkungan Satu Kecamatan Wanea, genangan air yang terjadi di banyak titik bukti sistem drainase Kota Manado tidak bagus. Dan masih banyak lagi masalah infrastruktur yang terjadi di Kota Manado.

Menciptakan lingkungan perkotaan yang nyaman dan membangun identitas dan citra Kota Manado sebagai model ekowisata dunia secara kasat mata masih jauh dari yang diharapkan, jangankan mengembangkan kawasan wisata, wilayah-wilayah penting dalam kota yang seharusnya diperbaiki dan ditingkatkan fungsi dan kualitas infrastrukturnya belum juga terlihat memenuhi ekspektasi kita. Komunikasi sangat diperlukan untuk dapat mencapai setiap program-program atau rencana pembangunan pemerintah, karena komunikasi dapat dikatakan sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat untuk menjalankan setiap rencana atau program pemerintah agar mendapat dukungan dan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan rencana atau program-program pembangunan karena itu pemerintah dalam melancarkan komunikasi perlu memperhatikan komunikasi pembangunan agar dapat digunakan untuk menyampaikan pesan sehingga efek yang diharapkan itu sesuai dengan harapan. Melihat banyaknya masalah-masalah infrastruktur maka perlu adanya penanganan pemerintah yang menangani hal itu. Pemerintah atau lembaga sebagai komunikator pembangunan yang memiliki peran penting dalam kaitannya dengan keberhasilan pembangunan yang harus lebih memperhatikan masalah infrastruktur kota adalah Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado yang saat ini memiliki andil atau peran dalam penataan atau perbaikan infrastruktur pembangunan Kota Manado. Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado menangani masalah-masalah infrastruktur yang saat ini menjadi perhatian baik di bidang pembangunan, karena banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dan para wisatawan dalam negeri sampai mancanegara. Keluhan yang sering kali didengar adalah masalah kemacetan, jalan yang rusak (berlubang), jalan yang terhambat dengan akar pohon, sampah yang berserakkan, sungai yang dipenuhi sampah, banjir, drainase yang tidak dibuat dengan baik dan masih banyak masalah infrastruktur yang belum ditangani dengan baik.

Karena itu pemerintah secara khusus Dinas Pekerjaan Umum kota Manado yang melaksanakan pembangunan infrastruktur harus dapat memiliki perencanaan dan program-program yang matang dan terarah sehingga komunikasi dapat dilaksanakan secara sistematis. komunikasi pembangunan yang akan dilaksanakan oleh aparat pemerintah atau Dinas Pekerjaan Umum harus dapat membuat masyarakat memahami atau menerima gagasan, ide-ide, atau program-program pemerintah sehingga, komunikasi yang dijalankan menjadi efektif dan setiap program pemerintah dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana "komunikasi pembangunan Dinas Pekerjaan Umum yang digunakan dalam meningkatkan perbaikan infrastruktur Kota Manado"

### **Pengertian Komunikasi**

Menurut Onong Uchjana Effendy (2000: 13), komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seseorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan.

Kata atau istilah "komunikasi atau dalam Bahasa Inggris "*Communication*" berasal dari Bahasa Latin yaitu "*Communicatus*" dan bersumber dari kata "*Communis*" artinya "Berbagi" atau "Menjadi milik bersama". Dengan demikian komunikasi berarti suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan. Pengertian lain komunikasi adalah "suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda, atau tingkah laku" (Harun dan Ardianto 2012: 20).

### **Pengertian Pembangunan**

Ismid Hadad (1980:25) dalam Koagouw dkk (2010:1), awal tulisannya tentang persoalan dan perkembangan dalam teori pembangunan mengemukakan tentang beragamnya pengertian yang diberikan terhadap istilah pembangunan berikut:

Istilah 'pembangunan' dewasa ini semakin berkembang laksana mujizat. Ia mengandung begitu banyak makna, mengandung begitu banyak fungsi dan menimbulkan begitu banyak harapan. Namun apapun makna, fungsi dan harapan yang terkait dengan istilah tersebut, semuanya selalu bersifat positif. Pembangunan itu harus otomatis baik dan pasti bermanfaat.

Tentang istilah 'pembangunan itu sendiri, di dalam khasanah kepustakaan (ekonomi) seringkali dipakai sebagai terjemahan dari istilah-istilah: *development*, *growth*, *modernization*, dan juga *progress*.

Pembangunan pada hakekatnya merupakan suatu proses perubahan dan pertumbuhan (*growth and change*) dari banyak peristiwa yang sangat kompleks dan kait-mengait, yang mencakup masalah-masalah: ekonomi, kelembagaan, dan transformasi sosial, sebagaimana yang dikemukakan oleh Todaro (1981:19) dalam Koagouw dkk (2010:1).

Definisi tentang pembangunan, sebenarnya sudah banyak dikemukakan orang dan kesemuanya nampaknya sepakat bahwa:

Pembangunan adalah suatu usaha atau proses terjadinya perubahan-peubahandemi tercapainya tingkat kesejahteraan atau kualitas hidup masyarakat yang sedang melaksanakan pembangunan itu. (Riyadi, 1981:16-17 dalam Koagouw dkk 2010:1).

Di dalam definisi tersebut, sebenarnya terkandung pokok-pokok pikiran yang sangat luas, yakni sebagai berikut:

- 1) Usaha atau proses pembangunan, bukanlah suatu yang sifatnya *given* melainkan kegiatan yang dilakukan secara sadar dan terencana. Lebih lanjut, pembangunan bukanlah kegiatan yang dilaksanakan oleh segolongan atau sekelompok orang, melainkan dilaksanakan oleh segenap warga atau lapisan masyarakat. Jelasnya, pembangunan bukanlah kegiatan yang dilaksanakan pemerintah untuk masyarakatnya, tetapi suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah bersama-sama masyarakat (Mardikanto, 1983:16-21 dalam Koagouw dkk 2010:2)
- 2) Perubahan-perubahan yang dikehendaki dalam program pembangunan, pada hakekatnya merupakan *eco-development*, yaitu suatu proses dehumanisasi kultural dan ekonomi yang menghendaki perubahan-perubahan radikal dalam mentalitas (semacam revolusi kebudayaan) dan dalam struktur sosial-politik seperti yang dimaksudkan Ismail sabri (Mubyarto dan Boediono, 1980:41-42 Koagouw dkk 2010:2).

Lebih lanjut, yang menjadi esensi suatu pembangunan, adanya perubahan sikap, yakni yang memproyeksikan diri ke dalam situasi lain dan kemudian mengadakan perubahan yang dimaksud dalam proses pembangunan, maka yang dimaksud dengan kesejahteraan hidup atau mutu (kualitas) hidup di sini mencakup kesejahteraan dalam arti material maupun rohaniah atau terlepasnya kesengsaraan lahir dan penderitaan batin (Rahardjo, 1980:83 Koagouw, dkk 2010:3).

Selaras dengan pengertian-pengertian di atas, maka secara ringkas, pembangunan dapat diartikan: Upaya sadar dan terencana yang dilaksanakan terus-menerus oleh pemerintah bersama masyarakat atau oleh masyarakat dan dipimpin pemerintah dengan menggunakan cara atau teknologi yang sudah terpilih, untuk memecahkan segala masalah atau penghambat demi tercapainya perbaikan mutu hidup atau kesejahteraan seluruh warga masyarakat dari bangsa yang sedang membangun (Koagouw, dkk 2010:3).

### **Pengertian Komunikasi Pembangunan**

Menurut Peterson (2000) dalam Dilla (2007:115), "komunikasi pembangunan adalah usaha yang terorganisir untuk menggunakan proses komunikasi dan media dalam meningkatkan taraf sosial dan ekonomi, yang secara umum berlangsung dalam Negara sedang berkembang". Sejalan dengan Peterson, Quebral (1973) dalam Dilla (2007:115), melihat komunikasi dalam pembangunan merupakan suatu tindakan yang bersifat fragmatis sehingga dia merumuskan, "komunikasi pembangunan adalah komunikasi yang dilakukan untuk melaksanakan rencana pembangunan suatu Negara".

Sedangkan rumusan yang lebih sederhana lagi dikemukakan oleh Widjaja A.W dan Hawab, serta Arsyik (1987) dalam Dilla (2007:115). Mereka mengartikan komunikasi pembangunan sebagai komunikasi yang berisis pesan-pesan (*message*) pembangunan. Komunikasi pembangunan ini ada pada segala macam tingkatan, dari seorang petani sampai pejabat, pemerintah dan Negara, termasuk juga di dalamnya dapat berbentuk pembicaraan kelompok, musyawarah pada lembaga resmi siaran, dan lain-lain.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa komunikasi pembangunan merupakan suatu inovasi yang diterima oleh masyarakat melalui proses komunikasi. Berdasarkan pandangan dan kenyataan yang berkembang menurut beberapa ahli, secara umum konsep Komunikasi pembangunan dapat dirangkum menjadi dua prospektif pengertian, yakni pengertian dalam arti luas dan pengertian dalam arti sempit.

#### 1. Pengertian dalam arti luas

Dalam pengertian yang luas ini, dapat digolongkan dari berbagai pendekatan yang berasal dari berbagai disiplin ilmu yang mengupas masalah relasi dan interelasi komunikasi dengan pembangunan singkatnya, komunikasi pembangunan dalam arti yang luas meliputi peran dan fungsi komunikasi sebagai suatu aktivitas pertukaran pesan secara timbal balik di antara masyarakat dan pemerintah, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembangunan.

#### 2. Pengertian dalam arti sempit

Dalam arti sempit, pengertian komunikasi pembangunan adalah segala upaya, cara dan teknik penyampaian gagasan dan keterampilan pembangunan yang berasal dari pihak yang memprakarsai pembangunan kepada masyarakat yang menjadi sasaran, agar dapat memahami, menerima dan berpartisipasi dalam pembangunan. Pada konteks ini komunikasi pembangunan dilihat sebagai suatu rangkaian usaha mengkomunikasikan pembangunan kepada masyarakat, agar mereka ikut serta dalam memperoleh manfaat dari kegiatan pembangunan yang di laksanakan oleh suatu bangsa usaha tersebut mencakup studi, analisis, promosi, dan evaluasi teknologi komunikasi untuk seluruh sektor pembangunan. Pengertian ini tercermin dalam sejumlah kegiatan sistematis yang dilakukan oleh berbagai badan dan lembaga yang bersifat lokal, nasional maupun internasional dalam menyebarkan gagasan pembangunan kepada khalayak ramai.

#### 3. Rumusan lain Komunikasi pembangunan

Hal utama yang dilakukan komunikasi pembangunan adalah membuka pemahaman, wawasan berpikir, pengayaan pengetahuan dan keterampilan, serta pemberdayaan masyarakat secara menyeluruh, secara pragmatis menurut Quebral (1976) dalam Dilla (2007:117). komunikasi pembangunan dapat dirumuskan sebagai komunikasi yang dilakukan untuk melaksanakan rencana pembangunan suatu Negara. Sebagai proses perubahan dan pembaharuan masyarakat, pembangunan membutuhkan kontribusi komunikasi baik sebagai bagian dari kegiatan masyarakat maupun sebagai ilmu yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Berbagai gejala sosial yang diakibatkan oleh proses tersebut, telah memberikan inspirasi bagi penemuan konsep baru dalam bidang komunikasi. Perilaku komunikasi suatu kelompok masyarakat terus

berubah mengikuti perubahan yang diakibatkan oleh proses perubahan sehingga proses adaptasi juga terus berlangsung. Akhir dari proses adaptasi akan mempermudah penemuan konsep komunikasi yang akan ikut memetakan berbagai problema pembangunan yang muncul mengikuti arus perubahan dan pembaharuan yang hampir tidak pernah mengenal kata akhir. Banyak proses pembangunan tidak mencapai sasarannya hanya karena rendahnya frekuensi informasi dan komunikasi kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan tingkat partisipasi yang memadai, padahal, partisipasi masyarakat sangat diperlukan bagi usaha tujuan pencapaian pembangunan.

Untuk pemahaman komunikasi pembangunan yang lebih jauh, dibutuhkan beberapa kolaborasi dari kedua konsep ini, baik teknik, bentuk, maupun strategi. Pemilihan terhadap teknik, bentuk, dan strategi menentukan langkah strategis bagi pelaksanaan komunikasi pembangunan.

Penekanan ilmu komunikasi pembangunan lebih pada keselarasan antara aspek kemajuan lahiriah dan kepuasan batiniah. Pembangunan pada dasarnya melibatkan minimal tiga komponen, yaitu: komunikator pembangunan, yaitu bisa aparat pemerintah ataupun masyarakat; pesan pembangunan, yaitu ide-ide ataupun program-program pembangunan; dan komunikan pembangunan, yaitu masyarakat luas, baik penduduk desa maupun kota yang menjadi sasaran pembangunan. Dengan demikian, untuk konteks Indonesia usaha-usaha pembangunan sejatinya diwujudkan dengan konsep pembangunan yang berpusat kepada rakyat. Hal ini harus bersifat pragmatis fungsional sebagai suatu pola kemitraan strategis yang membangkitkan inovasi bagi masa kini dan masa yang akan datang, komunikasi dalam hal ini tentunya harus berada di garis depan untuk merubah sikap dan perilaku manusia Indonesia sebagai pemeran utama pembangunan, baik sebagai subjek maupun sebagai objek pembangunan.

Dengan demikian komunikasi pembangunan dapat di rumuskan sebagai: "proses interaksi seluruh warga masyarakat (yang meliputi : aparat pemerintah, penyuluh, tokoh-tokoh masyarakat, LSM, dan segenap anggota masyarakat secara individual atau yang tergabung dalam kelompok (organisasi sosial) untuk tumbuhnya kesadaran dan menggerakkan partisipasi mereka di dalam proses perubahan terencana demi tercapainya perbaikan mutu hidup secara berkesinambungan, dengan menggunakan teknologi atau menerapkan ide-ide yang sudah terpilih.

### **Pengertian Infrastruktur**

Pengertian Infrastruktur, menurut Grigg (1988) infrastruktur merupakan sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan gedung dan fasilitas publik lainnya, yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia baik kebutuhan sosial maupun kebutuhan ekonomi. Pengertian ini merujuk pada infrastruktur sebagai suatu sistem. Di mana infrastruktur dalam sebuah sistem adalah bagian-bagian berupa sarana dan prasarana (jaringan) yang tidak terpisahkan satu sama lain. Infrastruktur sendiri dalam sebuah sistem menopang sistem sosial dan sistem ekonomi sekaligus menjadi penghubung dengan sistem lingkungan. Ketersediaan infrastruktur memberikan dampak terhadap sistem sosial dan sistem ekonomi yang ada di masyarakat. Oleh karenanya, infrastruktur perlu dipahami sebagai dasar-dasar dalam mengambil kebijakan (Grigg dalam Kodoatie, 2005:8)

Pembangunan infrastruktur dalam sebuah sistem menjadi penopang kegiatan-kegiatan yang ada dalam suatu ruang. Infrastruktur merupakan wadah sekaligus katalisator dalam sebuah pembangunan. Ketersediaan infrastruktur meningkatkan akses masyarakat terhadap sumber daya sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas yang menuju pada perkembangan ekonomi suatu kawasan atau wilayah. Oleh karenanya penting bagaimana sistem rekayasa dan manajemen infrastruktur dapat diarahkan untuk mendukung perkembangan ekonomi suatu kawasan wilayah. Sistem rekayasa dan manajemen infrastruktur berpengaruh terhadap sistem tata guna lahan yang pada akhirnya membangun suatu kegiatan. Infrastruktur merujuk pada sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan-bangunan gedung dan fasilitas publik yang lain yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam lingkup sosial dan ekonomi (Grigg, 1988).

Sistem infrastruktur merupakan pendukung utama fungsi-fungsi sistem sosial dan ekonomi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Sistem infrastruktur dapat didefinisikan sebagai fasilitas-fasilitas atau struktur-struktur dasar, peralatan-peralatan, instalasi-instalasi yang dibangun dan yang dibutuhkan untuk berfungsinya sistem sosial dan sistem ekonomi masyarakat (Grigg dalam Kodoatie 2003:32)

Infrastruktur fisik dan sosial adalah dapat didefinisikan sebagai kebutuhan dasar fisik pengorganisasian sistem struktur yang diperlukan untuk jaminan ekonomi sektor publik dan sektor privasi sebagai layanan dan fasilitas yang diperlukan agar perekonomian dapat berfungsi dengan baik. Istilah ini umumnya merujuk kepada hal infrastruktur teknis atau fisik yang mendukung jaringan struktur seperti fasilitas antara lain dapat berupa jalan, kereta api, air bersih, bandara, kanal, waduk, tanggul, pengolahan limbah, perlistrikan, telekomunikasi, pelabuhan secara fungsional, infrastruktur selain memfasilitasi akan tetapi dapat pula mendukung kelancaran aktivitas ekonomi masyarakat, distribusi aliran produksi barang dan jasa sebagai contoh bahwa jalan dapat melancarkan transportasi pengiriman bahan baku sampai ke pabrik kemudian untuk distribusi ke pasar hingga sampai kepada masyarakat.

Dalam beberapa pengertian, istilah infrastruktur termasuk pula infrastruktur sosial kebutuhan dasar seperti antara lain termasuk sekolah dan rumah sakit. bila dalam militer, istilah ini dapat pula merujuk kepada bangunan permanen dan instalasi yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pemindahan tersebut. Infrastruktur sama saja dengan prasarana, yaitu segala sesuatu yg merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Secara lebih spesifik oleh *American Public Works Association* (Stone, 1974 dalam Kodoatie, 2003:187) infrastruktur didefinisikan sebagai fasilitas-fasilitas fisik yang dikembangkan oleh agen-agen publik untuk fungsi pemerintahan dalam penyediaan air, tenaga listrik, pembuangan limbah, transportasi dan pelayanan seimbang untuk memfasilitasi tujuan ekonomi dan sosial.

### **Teori Komunikasi Dua Tahap (*Two Step Flow*)**

Teori ini berawal dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Paul Lazarsfeld et.al., mengenai efek media massa dalam suatu kampanye pemilihan Presiden Amerika

Serikat pada tahun 1940. studi tersebut dilakukan dengan asumsi bahwa proses stimulus respon bekerja dalam menghasilkan efek media massa. Namun hasil penelitian menunjukkan sebaliknya. Efek media massa ternyata rendah dan asumsi S-R tidak cukup menggambarkan realitas khalayak media massa dalam penyebaran arus informasi dan pembentukan pendapat umum. (Daryanto dan Rahardjo 2016: 127)

Dalam analisisnya terhadap penelitian tersebut, Lazarsfeld kemudian mengajukan gagasan mengenai 'komunikasi dua tahap' (*two step flow*) dan konsep pemuka pendapat (*opinion leader*). Temuan mereka mengenai kegagalan media massa dibandingkan dengan pengaruh kontak antarpribadi telah membawa gagasan bahwa seringkali informasi mengalir dari radio dan surat kabar kepada para pemuka pendapat, dan dari mereka kepada orang-orang lain yang kurang aktif dalam masyarakat. (Daryanto dan Rahardjo 2016: 127). Teori dalam kaitannya dengan penelitian ini, di mana Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado, mengkomunikasikan setiap pesan atau inovasi berupa program-program lewat media online pada *website* [siruplkpp.go.id](http://siruplkpp.go.id), [www.manadokota.go.id](http://www.manadokota.go.id), aplikasi manado smartcity dan LPSE Kota Manado dan juga Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado akan mensosialisasikan program-program pemerintah dalam meningkatkan perbaikan infrastruktur pembangunan sehingga program-program tersebut dapat diketahui oleh aparat pemerintah yang ada di setiap kecamatan hingga kelurahan sehingga program tersebut bisa disampaikan kepada masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran dan menggerakkan partisipasi.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil tempat di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di jalan Raya Ring Road, Tingkulu, Wanea, Kota Manado, Indonesia.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olahraga, seni dan budaya sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga, berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya (Gunawan, 2014: 81).

### **Informan Penelitian**

Informan dipilih untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang berhubungan dengan masalah penelitian. Penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Menurut Ibrahim (2015: 72), teknik *purposive sampling* merupakan pemilihan siapa subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Posisi terbaik yang dimaksudkan dalam hal ini adalah mereka yang memiliki peran langsung dalam program-program peningkatan perbaikan infrastruktur Kota Manado dengan mengambil informan pangkal dalam penelitian adalah 1 (satu) orang yaitu Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado. Kemudian sebagai informan pokok ditetapkan

adalah 4 (empat) Kepala Bidang Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado. Jumlah dalam penelitian ini adalah lima informan ditetapkan secara *purposive sampling*.

Ibrahim menjelaskan bahwa *purposive sampling* signifikan digunakan dalam tiga situasi, pertama peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* guna memilih informan unik yang akan memberi informasi penting. Kedua, peneliti menggunakan *purposive sampling* untuk memilih informan yang sulit dicapai, untuk itu peneliti cenderung subyektif (misalnya menentukan sampel berdasarkan kategorisasi atau karakteristik umum yang ditentukan sendiri oleh peneliti). Ketiga, tatkala peneliti ingin mengidentifikasi jenis informan tertentu untuk diadakan wawancara mendalam.

### **Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan kepada unsur-unsur komunikasi yang terdiri atas: sumber, pesan, saluran, penerima dan efek yang berkaitan dengan Teori Komunikasi Dua Tahap (*Two Step Flow*) Selaras dengan pernyataan tersebut, terdapat unsur-unsur komunikasi pembangunan yang mencakup:

1. penyuluh sebagai sumber dalam proses komunikasi pembangunan,
2. inovasi sebagai pesan dalam komunikasi pembangunan,
3. saluran komunikasi pembangunan,
4. sasaran komunikasi pembangunan dan
5. efek yang ditimbulkan seperti respons dan reaksi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini dilakukan teknik pengambilan data untuk mendapatkan keterangan yang diperlukan untuk pembahasan masalah dalam penelitian dilakukan dengan cara:

- 1) Observasi, merupakan pengamatan secara langsung terhadap objek, untuk mengetahui kebenarannya, situasi, kondisi, konteks, ruang serta, maknanya dalam upaya pengumpulan data suatu penelitian (Satori dalam Ibrahim, 2015: 81)
- 2) Wawancara dengan informan langsung. Menurut Denzin & Lincoln dalam Ibrahim (2015: 88), wawancara adalah bentuk perbincangan, seni bertanya dan mendengar. Wawancara bukanlah perangkat netral dalam memproduksi realitas. Jadi wawancara merupakan perangkat untuk memproduksi pemahaman situasional yang bersumber dari episode-episode interaksional khusus. Dengan wawancara peneliti dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi. Data yang diperoleh akan berupa rekaman *audio* yang kemudian akan ditulis kembali secara keseluruhan.
- 3) Studi dokumen, pengumpulan data yang berasal dari dokumen-dokumen, buku-buku, dan dokumentasi yang berhubungan dengan masalah penelitian.

### **Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data (Triangulasi Data)**

Peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2004:330)

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **Program Peningkatan Infrastruktur Kota Manado**

Kota yang telah memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam mendukung program-program kota menuju kota layak huni, efisien dan berkesinambungan serta yang berwawasan lingkungan atau *green based environment* sering disebut sebagai Kota Cerdas atau *the Smart City*.

Dalam upaya mewujudkan visi Manado Kota Cerdas pada tahun 2021, Pemerintah dan Masyarakat Kota Manado akan menyelenggarakan berbagai program terkait untuk pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung pembangunan kota yang berkelanjutan.

Ada delapan aspek sistem utama melalui program *Smart City* Pemerintah Kota Manado yang akan diselenggarakan, yaitu *smart governance, smart infrastructure, smart technology, smart mobility, smart healthcare, smart energy, smart building*, dan *smart citizen* yang kesemuanya bertujuan untuk menyukseskan tiga dimensi utama pembangunan kota Manado dalam lima tahun kedepan, yaitu dimensi sosial (keamanan), ekonomi (daya saing) dan lingkungan (kenyamanan).

Program *Smart City* sebagai infrastruktur dan sistem pengendali, akan mengawal pencapaian Visi melalui pelaksanaan enam Misi yang tersimpul ke dalam enam kata-kata kunci sebagai singkatan CERDAS yaitu : C (Cendekia); E (Ekowisata); R (Religius); D (Daya Saing); A (Aman nyaman); S (Sehat sejahtera).

Upaya pemerintah dalam meningkatkan Perbaikan Infrastruktur Kota Manado didasarkan pada Visi dan Misi Kota Manado 2016-2017 yang dibuat dan ditetapkan oleh Walikota Manado. Dan yang menjadi Visi saat ini yaitu "Manado Kota Cerdas 2021", sedangkan untuk Misi yang dipakai dalam meningkatkan perbaikan infrastruktur Kota Manado diambil pada Misi Kota Manado 2016-2021 pada alinea ke 5 yaitu "Mewujudkan Manado yang 'Aman dan Nyaman' melalui Peningkatan Kualitas Sistem Keamanan dan Pembangunan Infrastruktur Perkotaan yang berkualitas dan Ramah Lingkungan." Dengan sasaran strategis Pemerintah Kota Manado yaitu, "terwujudnya kualitas perencanaan dan pembangunan pemanfaatan ruang yang lebih tertib, serta pengendalian tata ruang kota yang lebih konsisten" dan "terciptanya lingkungan kota yang semakin nyaman, ramah lingkungan dan ramah difabel.

Untuk meningkatkan perbaikan infrastruktur Kota Manado, Visi "Manado Kota Cerdas 2021" dan Misi Kota Manado 2016-2021 pada alinea ke 5 yaitu "Mewujudkan Manado yang 'Aman dan Nyaman' melalui Peningkatan Kualitas Sistem Keamanan dan Pembangunan Infrastruktur Perkotaan yang berkualitas dan Ramah Lingkungan" merupakan landasan dan acuan pelaksanaan program-program bagi Kepala Perangkat Daerah atau Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado dan Bidang-bidang Pekerjaan Umum Kota Manado dalam melaksanakan setiap program-program yang berkaitan dengan Pembangunan Infrastruktur Kota Manado kedepannya. Banyaknya program-program Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado yang ditujukan untuk membuat masyarakat aktif, lebih mandiri, lebih bertanggung jawab dan lebih berdaya dengan tujuan peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam hal ini untuk memahami komunikasi pembangunan Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado maka dilihat dari fokus penelitian yang adalah unsur-unsur komunikasi yang terdiri atas: sumber, pesan, saluran, penerima dan efek yang berkaitan dengan Teori Komunikasi Dua Tahap (*Two Step Flow*).

### **Penyuluh Sebagai Sumber Dalam Proses Komunikasi Pembangunan**

Sumber dalam komunikasi pembangunan merupakan pemerintah Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado dalam merencanakan, mensosialisasikan, menyebarkan program-program pembangunan sampai pada melaksanakan setiap program-program tersebut.

### **Inovasi Sebagai Pesan Dalam Komunikasi Pembangunan**

Inovasi yang dimaksudkan adalah berupa program-program pembangunan infrastruktur yang akan dilakukan oleh Dinas Pekerjaan umum Kota Manado yang untuk meningkatkan perbaikan infrastruktur Kota Manado.

### **Saluran Komunikasi Pembangunan**

Untuk mendapatkan hasil penyebaran inovasi yang optimal, yakni memperbesar tingkat adopsi suatu inovasi dapat dilakukan dengan pengaplikasian saluran komunikasi yang tepat pada situasi yang tepat. Pertama, pada tahap pengetahuan hendaknya kita menggunakan media massa untuk menyebarkan informasi tentang adanya inovasi tersebut. Selanjutnya digunakan saluran komunikasi interpersonal yang bersifat persuasif dan personal pada tahap persuasi. Berdasarkan analisis wawancara yang telah dilakukan dengan informan, peneliti menemukan bahwa saluran-saluran yang dipakai dalam mengkomunikasikan inovasi berupa program-program Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado melalui saluran komunikasi media massa seperti *website* [www.manadokota.com](http://www.manadokota.com), *manadosmartcity* atau juga bisa diakses di [LPSE.manadokota.go.id](http://LPSE.manadokota.go.id) dan juga menggunakan koran elektronik seperti [TribunManado.co.id](http://TribunManado.co.id), [ManadoKota.com](http://ManadoKota.com) dan [BeritaManado.com](http://BeritaManado.com) juga media cetak *Indopos* dan *Tribun Manado*. Dan saluran komunikasi yang juga dipakai adalah saluran komunikasi interpersonal, di mana pemerintah khususnya Dinas pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Manado secara langsung menginformasikan program-program yang akan dilaksanakan di setiap lingkungan atau daerah kepada pemerintah setempat contohnya camat, lurah, hukum tua dan bisa juga kepada masyarakat yang ada di sekitar tempat mereka melaksanakan program tersebut.

Berdasarkan hal tersebut pula menurut peneliti, 2 saluran komunikasi ini jika dilaksanakan sejalan akan menjadi sangat efektif dalam menginformasikan setiap-program, agar masyarakat dengan mudah mengetahui setiap program-program yang akan dilaksanakan di lingkungan sekitarnya karena berdasarkan analisis dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan DK dan VS mereka mengatakan bahwa sebelum kegiatan ini ada tetap kami sudah survei lapangan, lapor ke pemerintah setempat, jadi dengan sendirinya pemerintah setempat juga tetap mengkomunikasikan dengan masyarakat apa-apa yang dibutuhkan di lingkungan itu, jadi kami kafer dan kegiatannya sudah ada, kalau kegiatannya sudah ada maka sudah akan dijalankan, ketika akan dijalankan maka pemerintah yang akan mensosialisasikan. Selain pemerintah setempat memberitahukan kegiatan itu, saat kami turun lapangan kami juga

ketemu dengan masyarakat jadi saat itu juga kami memberitahukan kegiatan yang sedang berlangsung, jadi istilah lainnya kami *dor to dor* atau langsung. Kemudian lewat website, kami sudah memuat informasi pola ruang di *website* komecenter, jadi pertanyaan sudah diupload komecenter atau di *website* pemerintah kota manado, jadi untuk melihat semua program di Kota Manado, kami sudah mengupload di situ, itu salah satu cara kami menginformasikan lewat *website*.

### **Sasaran Komunikasi Pembangunan**

Dari hasil yang dilakukan peneliti dengan informan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Sasaran Komunikasi Pembangunan dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi dan atau sub sistem. Sasaran Komunikasi Pembangunan yang dimaksudkan adalah dari pemerintah setempat di lingkungan atau daerah tertentu seperti camat, lurah, hukum tua sampai pada masyarakat.

### **Efek Yang Ditimbulkan Seperti Respons Dan Reaksi**

Berdasarkan Wawancara yang dilakukan peneliti dengan PE selaku sekretaris Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado, tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya program kegiatan pembangunan, sudah cukup bagus dalam hal memberikan masukan mulai dari tahap perencanaan program dan sudah sama ikut melihat kondisi infrastruktur yang rusak di mana ketika ada masalah-masalah infrastruktur, atau ada yang menyalahgunakan infrastruktur mereka dengan sendirinya akan memberikan komplein atau masukan di PU *Complain Center* (PU2C) yang merupakan program cerdas Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado bahwa di lingkungan mereka ada beberapa masalah, namun ada juga masyarakat yang masih belum sadar akan pentingnya pemeliharaan lingkungan atau pemeliharaan infrastruktur, seperti dengan tidak membuang sampah sembarangan di saluran, drainase, sungai atau gorong-gorong.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyuluh sebagai sumber dalam proses komunikasi pembangunan. Sumber dalam merencanakan sampai melaksanakan program-program untuk meningkatkan perbaikan infrastruktur adalah pemerintah Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado yang di dalamnya ada kepala dinas, sekretaris, kepala-kepala bidang, dan juga karyawan-karyawan.
2. Inovasi sebagai pesan dalam Komunikasi Pembangunan berupa program-program Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam meningkatkan perbaikan infrastruktur di Kota Manado yang direncanakan berupa Program Bidang Penataan Ruang: Program Perencanaan Tata Ruang, Program Pemanfaatan Ruang dan Program Pengendalian Pemanfaatan Ruang. Program Sekretaris: Program Pelayanan Administrasi Perkantoran, Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur (Dinas PU), Program Peningkatan Disiplin Aparatur, Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur,

Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan dan Program Bina Konstruksi. Program Bidang Cipta Karya: Program Peningkatan Saran dan Prasarana Aparatur (Dinas PU), Program Pembangunan Saluran Drainase/Gorong-gorong, Program Penyehatan Lingkungan dan Program Pembangunan Sarana dan Prasarana Pedestrian. Program Bidang Bina Marga : Program Pembangunan Jalan dan Jembatan, Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Kebinamargaan dan Program Rehabilitasi/Pemeliharaan Jalan dan Jembatan. Program Bidang Sumber Daya Air: Program Pengendalian Banjir.

3. Saluran Komunikasi Pembangunan yang dipakai melalui saluran komunikasi media massa seperti *website* [www.manadokota.com](http://www.manadokota.com), [manadosmartcity](http://manadosmartcity.com) atau bisa diakses di [LPSE.manadokota.go.id](http://LPSE.manadokota.go.id) dan juga menggunakan koran elektronik seperti [TribunManado.co.id](http://TribunManado.co.id), [ManadoKota.com](http://ManadoKota.com) dan [BeritaManado.com](http://BeritaManado.com) juga media cetak Indopos dan [Tribun Manado](http://Tribun Manado). Dan saluran komunikasi yang juga dipakai adalah saluran komunikasi interpersonal, di mana pemerintah khususnya Dinas pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Manado secara langsung menginformasikan program-program yang akan dilaksanakan di setiap lingkungan atau daerah kepada pemerintah setempat.
4. Sasaran Komunikasi Pembangunan yang dimaksudkan adalah dari pemerintah setempat di lingkungan atau daerah tertentu seperti camat, lurah, hukum tua sampai pada masyarakat.
5. Efek yang ditimbulkan seperti respons dan reaksi yang terjadi dalam masyarakat untuk dapat menerima sebuah inovasi atau program-program pembangunan Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado, mulai dari kesadaran masyarakat sudah sangat bagus dalam hal memberikan masukan mulai dari tahap perencanaan program dan sudah sama ikut melihat kondisi infrastruktur yang rusak dan tingkat partisipasi masyarakat juga sudah cukup tinggi dimana ketika pemerintah turun lapangan, dalam artian saat kami kerja, mereka juga langsung ikut untuk sama-sama membantu, entah itu mereka turun langsung untuk kerja atau menyiapkan hal-hal yang mungkin seperti makanan dan minuman.

Dari penggabungan unsur-unsur komunikasi pembangunan dengan teori komunikasi dua tahap (*Two Step Flow*) tersebut telah menunjukkan keberhasilan kegiatan komunikasi mulai dari tahap perencanaan sampai pada melakukan komunikasi dengan pemerintah dan juga masyarakat untuk menginformasikan program-program dalam meningkatkan perbaikan infrastruktur Kota Manado.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mempunyai saran menyangkut komunikasi pembangunan dalam meningkatkan perbaikan Infrastruktur Kota Manado kepada pemerintah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Manado, yaitu:

1. Setiap program yang sudah direncanakan harus dapat dilaksanakan sesuai dengan perencanaan setiap program, pemerintah khususnya Dinas Pekerjaan

- Umum dan Penataan Ruang Kota Manado dalam setiap program yang dibuat harus dijalankan jangan hanya menjadi wacana yang tidak dilaksanakan.
2. Perlu adanya perhatian khusus terhadap kendala-kendala dalam menumbuhkan partisipasi masyarakat sehingga setiap program dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana tanpa hambatan.
  3. Pemerintah harus dapat menumbuhkan pemahaman akan pentingnya pembangunan bukan saja mensosialisasikan program-program pembangunan tetapi juga dapat memberitahukan bagaimana pentingnya pemeliharaan lingkungan dan infrastruktur untuk Kota Manado sebagai Kota yang cerdas.
  4. Perlu adanya kerja sama antara Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Manado dan pemerintah setempat seperti camat, dan lurah sehingga dapat memberikan contoh dan teladan kepada masyarakat dalam menumbuhkan kesadaran akan pentingnya pembangunan untuk kemajuan bersama serta menggerakkan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam kegiatan pembangunan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Berlo, David. K. 1960. *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Dilla, Sumadi. 2007. *Komunikasi Pembangunan: Pendekatan Terpadu*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Daryanto dan Rahardjo Muljo. 2016. *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. Cetakan I.
- Effendy, Onong Uchjana, 2000. *Ilmu Komunikasi teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hamijoyo S. 2001. *Konflik Sosial dengan Tindak Kekerasan dan Peranan Komunikasi*. Jurnal Mediator Volume 2 Nomor 1. Bandung.
- Harun, Rochajat dan Ardianto Elvinaro. 2012. *Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial. Perspektif Dominan, Kaji Ulang, dan Teori Kritis*. Cetakan kedua. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Ibrahim, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Koagouw, Ferry dkk. 2010. *Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial*. Manado: Bahan Ajar.
- Kodoatie, R. 2003. *Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kodoatie, R. 2005. *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Mulyana, Deddy, 2014. *Ilmu Komunika: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya. Cetakan kedua puluh.

Rogers, Everett M dan Shoemaker, F Floyd, *Komunikasi Sambung Rasa*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan : 1981.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sumber lain :

[www.TribunManado.co.id](http://www.TribunManado.co.id)

[www.ManadoKota.com](http://www.ManadoKota.com)

[www.BeritaManado.com](http://www.BeritaManado.com)