

Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong

Oleh
Gladis Lossu¹
Daud M Liando²
Grace Waleleng³

Abstract

Communication holds a very important role in organization. The aim is to build the cooperation between humans who involve in organization and possess the effect in the process of achieving the organization goal. The aim of this research are to find and analyze the role of organizational communication in increasing the performance of the civil Servant in secretariat office of Sorong Regency. The method used in this research was qualitative, data were collected by observation participation, structured interview, and documentation.

The result showed that the role of organization communication in increasing the performance of the civil Servant in secretariat office of Sorong Regency did not work effectively and efficiently. The role of leadership in organization still less, it can be seen from the minimum number of direct briefing from the leader toward the effective working mechanism. The role of the organization environment toward human resources in secretariat office of Sorong Regency related to position assignment in every post did not suit to the civil servant educational background. The civil servant performed uncaring service to the society. The motivation role in achieving the organization role is insufficient and the ignorance of the civil servant toward the job description.

Keywords: *communication role, Civil servant performance*

PENDAHULUAN

Komunikasi memegang peranan penting dalam suatu organisasi. Peran penting komunikasi dalam organisasi adalah untuk menjalin hubungan kerja sama antara manusia yang terlibat dalam organisasi dan mempunyai pengaruh dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Berbicara tentang komunikasi organisasi, berarti bicara mengenai proses komunikasi yang memiliki pengaruh terhadap perilaku individu dalam organisasi. Yang mana dalam berkomunikasi kita menciptakan persamaan pengertian, ide, pemikiran, dan sikap tingkah laku kita terhadap orang lain. Hal ini sangat penting dilakukan individu dalam organisasi,

¹ Mahasiswa Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

² Staf Pengajar Pada Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.

³ Staf Pengajar Pada Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.

karena berkaitan dengan proses-proses komunikasi yang sesuai agar dapat meningkatkan kinerja individu dalam organisasi tersebut.

Salah satu organisasi pemerintah yang telah berusaha membangun komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas pegawai adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong. Kabupaten Sorong memiliki perangkat daerah yang menjadi unsur dalam membantu Bupati menyelenggarakan pemerintahan daerah yang mempunyai tugas dan kewajiban membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasi Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah.

Berdasarkan petunjuk teknis penataan organisasi perangkat daerah, Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong sebagai perangkat daerah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya saat ini, masih diperhadapkan dengan tantangan besar yang berkaitan dengan profesionalisme pelayanan publik. Contohnya masih banyak pelayanan publik yang terbengkalai akibat pengaturan waktu yang tidak optimal oleh pegawai yang ada. Selain itu, banyaknya pekerjaan menumpuk pada suatu bagian maupun sub bagian masih sering terjadi, karena pekerjaan yang ada, hanya dikerjakan oleh satu orang pegawai saja. Padahal kalau mau dilihat dalam suatu bagian terdapat beberapa pegawai yang kapasitasnya ditempatkan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut, namun sibuk melakukan hal yang lain dan akibatnya pekerjaan yang ada menumpuk dan tidak terselesaikan.

Komunikasi antar bagian, sub bagian, antara pimpinan dan bawahan, antara sesama pimpinan, antara sesama bawahan yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong juga belum berjalan dengan baik, sehingga seringkali mengakibatkan *miscommunication*. Hal tersebut memberi dampak kurang baik pada kinerja pegawai negeri sipil di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong itu sendiri. Tidak konsistennya pegawai yang ada dalam melakukan pekerjaan, maka hal ini berimbas pada pemberian pelayanan publik kepada masyarakat belum berjalan secara maksimal. Sistem kerja pemerintah belum efektif dan efisien, sehingga kinerja aparatur pemerintah yang masih perlu dibenahi. Berdasarkan fenomena masalah yang diuraikan, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “ Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong”.

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah: Bagaimana Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong? dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam menciptakan hubungan kerja sama yang maksimal dalam suatu organisasi maka perlu adanya komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi. Pace dan Faules (2013) mengemukakan komunikasi organisasi adalah suatu disiplin studi yang dapat mengambil sejumlah arah yang sah dan bermanfaat. Secara fungsional komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai petunjuk dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Komunikasi bertujuan untuk mencapai tujuan dari sistem organisasi. Fungsi-fungsi komunikasi lebih khusus meliputi pesan-pesan mengenai pekerjaan, pemeliharaan, motivasi, integrasi, dan inovasi (Pace dan Faules, 2013).

Peran penting komunikasi dalam organisasi khususnya organisasi pemerintah, memiliki ciri khas yang terletak pada pola komunikasinya. Pada organisasi pemerintah yang struktur organisasinya nyata diterapkan, pola komunikasi yang dijalankan mengacu pada birokrasi, sehingga dibutuhkan komunikasi yang baik agar koordinasi antar bagian dapat berjalan baik. Komunikasi yang terjadi dalam lingkungan pemerintah membutuhkan bantuan konsep ilmu komunikasi sebagai bantuan dalam menjelaskan peranannya baik secara internal maupun eksternal dalam hubungan pemerintah (Ndraha, 2003).

Komunikasi organisasi menurut Khomsahrial Romli (2011) adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang di setuju oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan

berbagai pekerjaan yang harus di lakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang di setuju secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Dalam Pace dan Faules (2013) permasalahan dalam komunikasi organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja yang dilihat dari faktor-faktor antara lain: 1) Kepemimpinan, kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok dalam mencapai tujuan. 2) Komunikasi, berfungsi untuk mengendalikan perilaku anggota dalam organisasi. 3) Iklim organisasi, memberikan suatu dinamika kehidupan di dalam organisasi dan sangat berpengaruh terhadap sumber daya manusianya. 4) Motivasi, sesuatu dalam diri manusia yang menyebabkannya mempertahankan tingkah laku dalam mencapai tujuan.

Rivai (2008) mengemukakan kinerja adalah perwujudan suatu lembaga untuk memertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi lembaganya dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik. Berkaitan dengan kinerja, ditemukan adanya peraturan pemerintah yang mengatur yaitu PermenPAN tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah No 5 Tahun 2007. Dalam pasal 1 dinyatakan bahwa: kinerja instansi pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Falih Suedi (2010) mengemukakan, bahwa konsep kinerja adalah pelaksanaan atau pemenuhan suatu kewajiban, visi, misi, fungsi atau tanggung jawab yang dibebankan atau diharapkan oleh pihak lain terhadapnya. Dengan kata lain kinerja adalah tingkat seberapa jauh dan berkualitaskah tujuan dan target yang berhasil dicapai.

Pengukuran kinerja pegawai dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kinerja yang dikembangkan oleh Ratminto dan Winarsih, (2007), sebagai berikut : 1) Ketampakan fisik (*tangible*), 2) Reliabilitas (*reability*), 3) Responsivitas (*responsiveness*), 4) Kompetensi (*competence*), 5) Kesopanan (*courtesy*), 6) Kreadibilitas (*credibility*), 7) Keamanan (*security*), 8) Akses

(*access*), 9) Komunikasi (*communication*), 10) Pengertian (*understanding the customer*)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang terandalkan untuk mengungkapkan kondisi faktual secara menyeluruh terhadap situasi yang dialami oleh informan dan subjek penelitian sehingga dengan demikian akan memperoleh penghayatan dan pemahaman yang sebenar-benarnya.

Fokus penelitian ini adalah peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil dilingkup sekretariat Daerah Kabupaten Sorong. Adapun yang menjadi indikator adalah: 1) Peranan komunikasi dalam organisasi. 2) Peranan kepemimpinan dalam organisasi. 3) Peranan iklim organisasi terhadap sumber daya manusia. 4) Peranan motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun yang menjadi informan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil yang dipilih dari masing-masing 8 (delapan) bagian unit kerja yang ada disekretariat Daerah Kabupaten Sorong. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara berstruktur dan observasi, metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data.

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Model Interaktif. Pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan atau verifikasi (*summary and verify*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan komunikasi organisasi mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat di dalam organisasi tersebut. Dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong, maka komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan. Selain itu, komunikasi juga berperan untuk membangun kepemimpinan yang baik dalam organisasi, iklim organisasi yang

dapat mempengaruhi sumber daya manusia dan motivasi yang dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi. Hal-hal inilah yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong merupakan bentuk komunikasi intern. Komunikasi dalam organisasi khususnya di SETDA Kabupaten Sorong akan berjalan dengan baik apabila arus informasi dalam organisasi tidak mengalami hambatan. Yang mana ketika Pimpinan organisasi membutuhkan informasi yang cepat dan tepat, maka semua elemen atau bagian yang mampu menyiapkan informasi yang diperlukan. Oleh karena itu komunikasi merupakan suatu bidang yang sangat penting dalam organisasi.

1. Peranan Komunikasi Dalam Organisasi

Kesuksesan organisasi sangat dipengaruhi oleh kapabilitas dan kompetensi masing-masing individual dan kerjasama antar anggota tim dalam organisasi. Dalam menjalin kerjasama untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya komunikasi. Hal yang demikian pula berlaku dalam dunia kerja. Dimana dalam mencapai tujuan organisasi maka komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan.

Peranan komunikasi di SETDA Kabupaten Sorong dapat dikatakan berjalan baik dan efektif apabila setiap anggota memperoleh keterangan-keterangan yang jelas dalam melaksanakan pekerjaannya. Hambatan dalam pelaksanaan kegiatan yang ada dalam organisasi berkaitan dengan aliran komunikasi dirasakan juga oleh SEKDA Kabupaten Sorong. Yang mana dalam pelaksanaan tugasnya sebagai Administrator Kabupaten Sorong, dalam komunikasinya dengan Bupati maupun SKPD yang ada belum berjalan dengan baik. Keberlangsungan aliran-aliran komunikasi ini memberikan dampak tersendiri dalam proses komunikasi organisasi. Dampak yang signifikan ketika aliran komunikasi tersebut tidak berjalan dengan baik, maka akan menjadi hambatan dalam pelaksanaan kegiatan yang ada dalam organisasi.

Peranan komunikasi organisasi yang ada di SETDA Kabupaten Sorong sering pula disepelihkan oleh pegawai. Ini terjadi ketika dalam pelaksanaan tugas komunikasi antara tim kerja atau pegawai tidak berjalan dengan baik. Masing-

masing melakukan tugasnya sendiri-sendiri tanpa adanya komunikasi antara sesama tim kerja. Secara tidak langsung menjadi patokan bagi atasan maupun masyarakat untuk menyimpulkan bahwa kinerja pegawai yang ada kurang maksimal sehingga butuh pembenahan.

2. Peranan Kepemimpinan Dalam Organisasi

Kepemimpinan dalam suatu organisasi ditunjukkan atau diwujudkan melalui gaya kerja (*operating style*) atau cara bekerja sama dengan orang lain yang konsisten (Pace dan Faules, 2013). Peranan kepemimpinan dalam organisasi khususnya di SETDA Kabupaten Sorong, maka dapat terlihat bahwa SEKDA selaku pimpinan SETDA yang ada di Kabupaten Sorong dalam kepemimpinannya selalu berusaha untuk turut serta mengkoordinir pegawai dalam pelaksanaan tugas untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Turut sertanya SEKDA dalam mengkoordinir pegawai dikeranakan masih ada pegawai dalam pelaksanaan tugasnya bersikap acuh, bahkan ada pegawai yang datang ke kantor terlambat, namun pulang kerja lebih awal sebelum waktunya. Sehingga peranan kepemimpinan dari SEKDA Kabupaten Sorong sangat dibutuhkan, untuk dapat mengambil tindakan mengantisipasi pegawai dengan sikap dan karakter yang demikian. Karena kondisi pegawai yang ada tersebut jika tidak diberi teguran ataupun arahan dari pimpinan akan berdampak pada penurunan produktivitas kerja sehingga membuat kinerja kerjanya kurang maksimal.

Peranan kepemimpinan SEKDA Kabupaten Sorong juga tidak luput dari pantuan pegawai. Karena dalam pelaksanaan tugasnya berkaitan dengan pemberian insentif honor dalam suatu tim kerja, pada kenyataannya masih dirasakan kurang adil, dimana masih didominasi oleh sekelompok orang saja. Dengan keadaan seperti ini kadang menjadi pemicu utama menurunnya kinerja pegawai. Sehingga peranan kepemimpinan seorang SEKDA sangat dibutuhkan, untuk membuat kebijakan atau pertimbangan yang adil mengenai pemberian insentif kepada pegawai, yang pada akhirnya akan merata dan tidak ada lagi kecemburuan sosial. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, kepemimpinan digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui

kegiatan mengendalikan, memimpin, mempengaruhi pikiran, perasaan atau tingkah laku orang lain. Jika dikaitkan dengan kinerja maka pimpinan akan menggunakan kepemimpinannya untuk mengendalikan, memimpin, mempengaruhi pikiran, perasaan dan tingkah laku bawahannya agar mengarah pada peningkatan kinerja sebagai hasilnya, melalui kepemimpinan organisasi akan berhasil mencapai tingkat kerja yang diharapkan.

3. Peranan Iklim Organisasi Terhadap Sumber Daya Manusia

Iklim organisasi merupakan persepsi tentang kualitas lingkungan kerja yang dialami seseorang setiap hari. Khususnya interaksi dan sikap yang berlangsung di antara atasan dengan bawahan. Kualitas interaksi dan sikap tersebut tidak dapat dipisahkan dari komunikasi, karena segala sesuatu yang dilakukan oleh pimpinan organisasi diterima pegawai sebagai komunikasi yang mengandung muatan makna berdasarkan pengalaman kerjanya.

Kaitan iklim organisasi dengan peranan kinerja pegawai di SETDA Kabupaten Sorong adalah berkaitan dengan penempatan pegawai di setiap bagian tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan. Padahal saat perekrutan pegawai telah diberikan kuota masing-masing sesuai dengan bidang. Namun dalam pelaksanaannya masih ada pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, akhirnya dalam pelaksanaan tugas kerja tidak berjalan dengan baik. Karena lingkungan yang ada berbeda tidak seperti yang diharapkan. Iklim organisasi yang negatif seperti ini dapat benar-benar merusak keputusan yang dibuat anggota organisasi mengenai bagaimana mereka akan bekerja dan berpartisipasi untuk organisasi.

Dari segi sumber daya manusia penempatan yang tidak sesuai ini sangat sangat berpengaruh terhadap kinerja kerja. Selain itu, sikap pegawai yang acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan dampak dari iklim organisasi yang negatif. Pegawai dalam melaksanakan tugas sering menundah-nundah penyelesaian pekerjaan, kegiatan yang dilakukan tidak ditunjang dengan biaya operasional membuat kurang maksimalnya kinerja pegawai dalam menjalankan tugas. Ini merupakan bagian dari iklim organisasi yang sangat berpengaruh dalam peningkatan produktivitas kerja pegawai.

Jadi dapat dikatakan bahwa iklim komunikasi memainkan peran sentral dalam mendorong anggota organisasi untuk mencurahkan usaha kepada pekerjaan mereka dalam organisasi. Hal ini pula yang diterapkan oleh SETDA Kabupaten Sorong dalam meningkatkan kinerja kerja pegawai yaitu dengan mengikutsertakan pegawai dalam berbagai diklat berkaitan dengan pengembangan karier kerja atau memberikan beasiswa belajar bagi pegawai. Kegiatan ini merupakan upaya pengembangan sumber daya manusia agar dapat dioptimalisasikan untuk memberikan hasil yang maksimal sekaligus memberikan kontribusi bagi pelaksanaan tugas kerja.

4. Peranan Motivasi Dalam Mencapai Tujuan Organisasi

Bagi seorang pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi. Motivasi merupakan alasan mengapa orang mencurahkan tenaga untuk melakukan suatu pekerjaan. Motivasi inilah yang menjadi tujuan membuatnya bersemangat untuk melaksanakan pekerjaannya. Jika pegawai bersemangat dalam bekerja, maka kinerjanya akan meningkat. Selain itu akan terbentuk komitmen pegawai untuk mencapai kinerja yang telah ditetapkan hingga tercapai.

Demikian pula yang terjadi di SETDA Kabupaten Sorong. Yang mana motivasi pimpinan yang ada untuk mengembangkan kinerja kerja dengan mengikutsertakan pegawai dalam berbagai pelatihan atau diklat, bahkan memberikan beasiswa bagi pegawai yang ingin melanjutkan studi adalah bentuk motivasi yang di berikan SEKDA Kabupaten Sorong dalam upaya meningkatkan kinerja kerja pegawai yang ada.

Berkaitan dengan faktor ketidakpuasan kerja pegawai yang ada di SETDA Kabupaten Sorong dikarenakan penyediaan fasilitas dalam bekerja belum memadai. Karena kondisi seperti ini tidak jarang membuat pegawai menjadi tidak begitu semangat dalam berkerja, sehingga menimbulkan kinerja kerja pegawai yang kurang maksimal. Selain itu juga belum maksimalnya pegawai dalam melakukan Tupoksi kerjanya dikarenakan dalam melakukan tugasnya secara operasional tidak di biayai oleh SETDA sehingga terkadang pegawai acuh terhadap pekerjaan yang ada. serta masih banyak pegawai yang datang terlambat, pulang kerja lebih awal sebelum waktunya, pemberian insentif yang tidak sesuai.

Dengan demikian pimpinan yang ada dapat merubah sistem atau pola kerja dengan berusaha mencari tahu apa yang menjadi kendala bagi pegawai dalam pelaksanaan tugasnya tidak saja menekan pegawai dengan beban pekerjaan, tetapi dapat memberikan motivasi kepada pegawai dalam bentuk pemberian insentif yang layak bagi pegawai ataupun promosi jabatan bagi pegawai yang memiliki kinerja kerja yang baik. Dengan keadaan yang demikian dapat memberikan motivasi kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja kerjanya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa Peranan Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong dalam pelaksanaan belum berjalan dengan baik sebagaimana terlihat pada :

- a. Peranan komunikasi yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong belum berjalan dengan baik. Aliran komunikasi belum berjalan secara maksimal. Kondisi cuaca yang buruk menjadi kendala dalam melakukan komunikasi. Terbatasnya penyediaan alat informasi atau telekomunikasi antara wilayah atau area yang sulit dijangkau. Dalam pelaksanaan tugas komunikasi antara tim kerja atau pegawai belum berjalan dengan baik
- b. Kurangnya pengarahan dari pemimpin mengenai mekanisme kerja yang efektif.
- c. Penempatan pegawai di setiap bagian tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan.
- d. Sikap pegawai yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai dalam melaksanakan tugas sering menunda-nunda penyelesaian pekerjaan. Kegiatan yang dilakukan tidak ditunjang dengan biaya operasional membuat kurang maksimalnya kinerja pegawai dalam menjalankan tugas.
- e. Evaluasi kerja terhadap pegawai yang kinerjanya belum maksimal.
- f. Penyediaan fasilitas telekomunikasi untuk area-area yang sulit dijangkau/Perbaiki sistem jaringan internet.
- g. Pemberian insentif yang belum sesuai bagi pegawai.

Berdasarkan penelitian di atas dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

- a. Perlu adanya peningkatan arus komunikasi yang efektif dari atas ke bawah, arus komunikasi dari bawah ke atas ataupun sesama rekan kerja.
- b. Perbaikan sumber daya manusia melalui diklat, pelatihan dan tingkat pendidikan sangat diperlukan guna meningkatkan kinerja PNS diSetda Kabupaten Sorong.
- c. Melalui komunikasi organisasi, peningkatan kedisiplinan pada saat jam kerja masing-masing pegawai dapat disadari sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan maksimal
- d. Fasilitas penunjang kerja pegawai sangat diperlukan
- e. Melalui komunikasi organisasi pimpinan dapat memberikan motivasi kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Khomsahrial, R. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Grasindo :Jakarta.
- Ndraha, T. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 2*. Rineka Cipta : Jakarta
- Pace, W & Don. F. Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi - Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. PT Remaja RosdakaryaOffset: Bandung.
- Ratminto dan Winarsih, A.S. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rivai, V. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori dan Praktik, Edisi 2 Cetakan 4*. Rajawali Pers :Jakarta.
- Ritzer, G. dan D. J. Goodman. 2008. *Teori Sosiologi* Yogyakarta: KreasiWacana
- S. Abdul Karim Mashad (2006), *Sang Pujangga*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Santosa, 2000. *Sustainable Environmental Architecture. International Seminar*. ITS Surabaya.
- Suedi, F dan Wardiyanto, B. 2010. *REVITALISASI ADMINISTRASI NEGARA (Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Sugiyono. 2002. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabetha.