

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI YANG EFEKTIF DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT WARU KOTA PALOPO

JUNAID

STISIP Veteran Palopo

Junaid.syam@gmail.com

Abstract

Work motivation and tenure of employees in the organization have a very big influence on the organizational communication climate. The purpose of this study was to determine the influence of organizational communication climate at the Palopo City Wara Sub-district Office in improving employee performance. The research method uses descriptive qualitative research. Determination of informants in this study using purposive sampling technique, namely the method of determining the appropriate sample on certain criteria in accordance with the information required. The data analysis technique used interactive qualitative. The results showed that the organizational communication climate carried out by the Wara Head Office of Palopo City used open communication and was implemented in three ways, namely the technical meeting which is held once a month, employee participation and cooperation. between employees in each division.

Keywords: Communication Climate, Organization, Employee Performance

PENDAHULUAN

Manusia dalam hidup mereka perlu berkomunikasi dan mereka membutuhkan orang lain untuk berinteraksi satu sama lain. Ini merupakan esensi bahwa sebagian besar karakter manusia dibentuk karena integrasi sosial, penggunaan orang lain dalam organisasi dan masyarakat. Di dalam lembaga atau organisasi tersebut sering ditemukan corak kepemimpinan yang menjadi masalah esensial untuk kesinambungan hidup organisasi, yaitu antara pimpinan dan bawahan. Antara pimpinan dan bawahan mesti ada komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu perlu adanya kerjasama yang harus diperoleh individu maupun instansi untuk memenuhi keinginan pemberi kerja. Korelasi yang terjadi merupakan suatu teknik adanya harapan dari setiap individu, untuk memperoleh sesuatu yang berwujud nyata atau konkret dan dapat memberikan berkah bagi gaya hidup yang berkelanjutan.

Secara individu, setiap orang memiliki keinginan, kebutuhan fisik, ekonomi, dan sebagainya dan berusaha untuk memenuhi hal tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut manusia membutuhkan suatu organisasi sebab ada keadaan yang tidak bisa diperoleh tanpa menempuh organisasi. Mereka masuk organisasi sebab di sisi lain untuk memuaskan keinginan mereka, namun organisasi juga memiliki tujuan yang efektif dan dapat dilakukan jika terjadi kerjasama dan hal tersebut bisa terwujud melalui sebuah komunikasi yang baik.

Penempatan komunikasi sebagai satu bagian yang penting baru terjadi saat

orang menyadari bahwa komunikasi sangat dibutuhkan dan mampu menunjang bagian-bagian yang lain. Kemampuan komunikasi dapat kita lihat melalui bagaimana kuatnya iklim komunikasi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Sebuah kelompok dalam instansi tidak bisa dipisahkan dengan interaksi sosial yang mana dalam sebuah interaksi terjadi hubungan komunikasi yang satu dengan yang lainnya baik itu dengan internal instansi maupun publik masyarakat umum. Untuk menjaga keharmonisan komunikasi terhadap bagian-bagian yang terjadi dalam sebuah perusahaan maka komunikasi sangat penting sekali digunakan supaya tidak terjadi kesinambungan antar bagian.

Kantor Camat Wara Kota Palopo sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi yang paling utama dalam pelaksanaan tugas pegawai dalam unit kerja adalah fungsi pelayanan, maka orientasi manajemen harus berfokus pada pelayanan masyarakat. Pelaksanaan tugas pegawai adalah memberikan pelayanan pada masyarakat baik internal maupun eksternal. Pegawai harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, di mana pegawai dituntut untuk bekerja profesional meskipun ada pegawai yang sedang mengalami persoalan tetapi tidak sampai di bawa ke dalam pekerjaan, karena bukan tidak mungkin lembaga memperoleh citra yang buruk dari masyarakat karena pelayanan yang tidak menyenangkan dari pegawainya.

Pada Kantor Camat Wara Kota Palopo telah menggunakan iklim komunikasi formal, dimana pertukaran verbal formal terjadi antar personel melalui jalur kewenangan yang telah ditentukan. Dari otoritas inilah sistem telah menyediakan saluran di mana strategi, instruksi atau perintah dan pemikiran serta komentar tentang masalah pekerjaan paling rendah disampaikan ke bawah, khususnya dari atasan kepada personel bawahan. Di samping itu, pegawai Kantor Camat Wara Kota Palopo memakai komunikasi formal dan telah memutuskan prosedur dimana komunikasi ke arah berjalan umpamanya pegawai bawahan memberikan gagasan persoalan pekerjaan yang akan mereka kerjakan. Untuk memerlukan komunikasi formal ini, sangat urgen dalam pengelolaan dan mewujudkan kondisi yang menyenangkan. Terjadinya komunikasi kesamping diantara pegawai pada tingkatan yang relatif sama dalam struktur organisasi yang mempunyai tugas sama dengan pegawai yang lain untuk meningkatkan pelaksanaan tugas yang maksimal serta mendorong antara satu bagian dengan bagian yang lain.

Berdasarkan uraian di atas, mendorong peneliti untuk mengkaji lebih dalam tentang permasalahan “iklim komunikasi organisasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Wara Kota Palopo. Adapun tujuan penelitian ini

adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh iklim komunikasi organisasi Kantor Camat Wara Kota Palopo di dalam meningkatkan kinerja pegawainya.

Komunikasi adalah upaya penyampaian pesan atau berita (pesan, inspirasi, gagasan) dari komunikator pada komunikan melalui media tertentu dan menghasilkan akibat-akibat tertentu pula. Jadi proses penyampaian pesan pada akhirnya akan menyampaikan dampak di kedua belah pihak antara komunikator dengan komunikan.

Intinya, komunikasi dilakukan secara lisan oleh dua belah pihak dilakukan lebih dari satu orang agar bisa dimengerti pesan yang disampaikan satu dengan yang lain. Tanpa adanya bahasa verbal antara kedua belah pihak (lebih dari satu orang), komunikasi satu dengan yang lain masih bisa dilakukan dengan cara menggerakkan tubuh serta menerangkan sikap eksklusif, mirip menggerakkan kepala ke atas serta kebawah, mengarah sesuatu menggunakan tangan, melambaikan tangan, mengangkat bahu, serta tersenyum. Hal seperti ini diklaim menjadi komunikasi nonverbal (Deddy Mulyana, 2014).

Hubungan antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus pada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Menurut Wiryanto (2005), bahwa komunikasi organisasi adalah proses penyampaian atau pengiriman berbagai ragam pesan organisasi pada pihak formal juga informal dari suatu organisasi. Sedangkan Sendjaja (1994) menyatakan fungsi komunikasi pada organisasi adalah: Fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif, dan fungsi integratif.

Organisasi tidak dapat berdiri tanpa komunikasi. Apabila dalam suatu organisasi tidak terdapat komunikasi, maka anggota organisasi tidak dapat mengetahui apa yang sedang dikerjakan oleh rekan-rekan mereka, manajemen tidak dapat menerima berita serta manajemen tidak bisa melakukan instruksi". (Moekijat, 1993).

Pada kantor Camat Wara Kota Palopo setiap hari menggunakan komunikasi ke bawah, di mana setiap statistik dalam percakapan ke bawah mengalir dari tahap kontrol tertinggi ke manajemen pusat ke kontrol yang lebih rendah, dan cepat atau lambat ke pegawai yang lebih rendah. Komunikasi ke bawah memiliki fitur direktif di mana manajemen atas menyampaikan instruksi, perintah, dan opini. Perintah biasanya berubah menjadi ekstra langsung dan spesifik karena ditafsirkan oleh tingkat manajemen yang lebih rendah.

Adapun dimensi-dimensi iklim komunikasi organisasi berdasarkan Pace dan Faules (2002), yaitu : kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan terhadap komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam komunikasi ke atas,

perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi.

Kinerja memiliki arti esensial bagi pegawai, oleh sebab adanya penilaian kinerja berarti pegawai menerima perhatian dari atasannya, di samping itu menambah semangat kerja pegawai, sebab dengan evaluasi kinerja ini bagi pegawai yang berprestasi akan dipromosikan. Penilaian kinerja yang berhasil dan seimbang berkelanjutan penting diperhatikan sebab akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Mahsun (2006), mendefinisikan kinerja merupakan ilustrasi tentang taraf pencapaian pelaksanaan suatu aktivitas atau program atau kebijakan dalam mewujudkan target, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang pada rencana seni manajemen suatu organisasi.

Malayu Hasibuan (2003), mengemukakan bahwa indikator-indikator yang dapat dipergunakan dalam penilaian kinerja pegawai ialah: kesetiaan, kedisiplinan, kejujuran, kreativitas, kerjasama, kecakapan, kepribadian, serta tanggungjawab.

Tujuan komunikasi dalam organisasi berarti membentuk saling pengertian sehingga ada kesamaan kerangka acuan dan kecenderungan pengalaman di antara anggota organisasi. asal muasal pengalaman komunikasi organisasi yang terjadi, lambat laun akan menghasilkan iklim komunikasi organisasi. Iklim komunikasi organisasi merupakan persepsi-persepsi tentang pesan dan peristiwa yang bekerjasama menggunakan pesan yang terjadi pada organisasi (Pace dan Faules, 2002 :155). Sehubungan dengan hal ini, maka pembinaan pegawai harus terus menerus diupayakan, agar timbul suatu motivasi kerja yang tinggi yang berpengaruh pada peningkatan kinerja kerja pegawai. Adanya motivasi yang tinggi akan membuat pegawai bisa lebih ulet bekerja dalam menjalankan suatu pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pada penelitian deskriptif berupaya mendeskripsikan insiden atau kenyataan sesuai menggunakan apa yang terjadi dilapangan, dimana data yang didapatkan berupa istilah-istilah tertulis atau ucapan berasal orang-orang dan perilaku yang diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong 2006:4).

Penelitian ini memerlukan informan yang memiliki pemahaman yang berkaitan dengan persoalan penelitian guna memperoleh data serta isu yang lebih akurat. Penentuan informan pada penelitian ini dengan memakai teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan), yaitu merupakan metode penetapan sampel yang sesuai pada kriteria-kriteria tertentu disesuaikan dengan informasi yang diperlukan. Yang menjadi

informan yaitu : Camat, Sekcam, Kasubag dan Kasi Kecamatan Wara Kota Palopo.

Teknik analisa data dilaksanakan pada saat pengumpulan data berlangsung, Dalam menganalisis selama dilapangan peneliti menggunakan contoh Miles dan Huberman (dalam Prastowo, 2011) yang mengemukakan bahwa aktivitas pada analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang berlangsung secara terus-menerus hingga tuntas. Proses datanya mencakup :

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)
2. *Data Reduction* (Reduksi data)
3. *Data Display* (Penyajian Data)
4. *Conclusion Drawing/Verification* (Pengarikan kesimpulan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai tidak terlepas melalui adanya iklim komunikasi organisasi pada Kantor Camat Wara Kota Palopo. Iklim organisasi mewujudkan peran kegiatan yang termuat dalam organisasi/lembaga dalam memperlihatkan kepada peserta organisasi bahwa organisasi memberi kepercayaan serta kebebasan kepada mereka untuk mengambil risiko dan memberi mereka tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan mereka serta menyajikan info yang terbuka mengenai organisasi; mendengarkan bersama, penuh kepedulian dan mendapatkan berita yang bisa dipercayai dan terperinci yang berasal dari anggota organisasi sehingga bersungguh-sungguh dapat membantu pemahaman para anggota organisasi bahwa keterlibatan mereka sangat urgen bagi keputusan-keputusan pada organisasi; dan menaruh perhatian di pekerjaan yang bermutu tinggi serta memberi tantangan. Eksistensi iklim organisasi di Kantor Camat Wara Kota Palopo berdasarkan wawancara dengan Camat Wara menyatakan :

“Ya, selama ini kami sudah menghasilkan kebijakan dalam rangka memajukan komunikasi antar pegawai, sehingga pegawai bisa saling mengenal serta bekerja sama dalam rangka peningkatan kinerja pada pemberian pelayanan untuk masyarakat”. (Wawancara Tanggal 10 Juli 2020).

Hal ini pula diperkuat oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian, dalam wawancaranya dengan peneliti menyatakan pendapatnya :

“Kinerja yang baik sebagai tujuan utama bagi kami dalam pelayanan pada masyarakat, olehnya itu kami selaku bagian umum dan kepegawaian berusaha membuat kebijakan untuk meningkatkan kinerja melalui pemberdayaan komunikasi yang baik antar pegawai, selain itu kami membuat kebijakan mempertemukan

pegawai supaya mampu saling tukar informasi, atau menyatakan pendapat satu sama lain demi kemajuan bersama”. (Wawancara tanggal 10 Juli 2020).

Sekretaris Camat menyatakan terdapat tiga hal yang menjadi kebijakan Pemerintah Kecamatan Wara dalam rangka meningkatkan iklim komunikasi organisasinya yaitu :

“Selama ini kami membuat 3 kebijakan utama untuk menciptakan iklim komunikasi organisasi di Kantor Camat Wara, antara lain yaitu mengadakan kegiatan yang berupa briefing dimana kami lakukan sebulan sekali buat menyalurkan aspirasi pegawai, yang kedua yaitu melakukan rapat teknis dilaksanakan sebulan sekali, selain itu kami juga berusaha memajukan partisipasi pegawai serta kerjasama antar pegawai demi peningkatan kinerja pelayanan kami”. (Wawancara tanggal 10 Juli 2020).

Kegiatan rapat teknis dilakukan setiap sebulan sekali buat menyampaikan harapan di antara atasan dengan bawahan dan seperti ini bawahan secara tidak langsung menyampaikan suport atas seluruh ketetapan yang diberikan atasan untuk kelancaran serta pengembangan kinerja pegawai yang makin ideal. Hal ini sesuai pernyataan Kasubag Umum dan Kepegawaian pada kesempatan wawancaranya tentang rapat teknis yang dilakukan untuk Kantor Camat Wara Kota Palopo:

“Rapat Teknis kami lakukan sebulan sekali tetapi tidak menutup kemungkinan bila terdapat hal yang mendesak kami langsung melakukan koordinasi, hal ini kami lakukan apabila terdapat pegawai yang tidak bekerja, kami langsung menegur dan memberi arahan untuk bekerja lebih baik”. (Wawancara tanggal 13 Juli 2020).

Aktivitas rapat teknis yang dilaksanakan oleh pegawai memiliki tujuan yaitu untuk menanggapi komplain atau keluhan yang dilakukan oleh masyarakat. Hal ini dibenarkan oleh Kasi Pemerintahan Umum Kantor Camat Wara Kota Palopo:

“Disetiap bagian dalam pengembangan kinerja mencetuskan peraturan-peraturan melalui pimpinannya, dan di bagian lain juga begitu demi pengembangan kinerja pegawai dalam melaksanakan penguatan sesama pegawai. (Wawancara tanggal 13 Juli 2020).

Adanya pertemuan yang dilakukan pegawai di tiap bagian tersebut demi meminimalisasi terjadinya kesalahan ketika pegawai bertugas, karena masyarakat perlu diberikan pelayanan dengan baik sehingga mereka merasa puas menggunakan pelayanan Kantor Camat Wara. Menjadi salah satu instansi pelayanan dan sampai-sampai menimbulkan pro serta kontra dalam melakukan pelayanan. Terdapat yang menyatakan puas serta ada yang tidak puas. Sebagaimana diungkapkan oleh Kasubag

Umum dan Kepegawaian dalam kesempatan wawancaranya mengenai kinerja pegawai sudah bekerja dengan maksimal serta sesuai prosedur, akan tetapi penilaian masyarakat tentang pelayanan masih kurang memuaskan, di mana :

“Bila terdapat masyarakat yang merasa pelayanannya masih kurang memuaskan maka kami meminta seluruh bagian untuk melakukan rapat teknis buat menyelidiki masalah/perkara masyarakat yang masih belum memuaskan, kita diskusikan bersama pegawai buat tetap bekerja secara konsisten”. (Wawancara tanggal 13 Juli 2020).

Sementara itu hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum dan Administrasi Kependudukan tentang adanya masyarakat yang merasa tidak puas menggunakan pelayanan yang diberikan menyatakan pendapatnya:

“Hal seperti itu sudah biasa...terdapat ada yang puas ada yang merasa tak dilayani...yang jelas kami sudah melakukan tugas dengan baik dan sudah berusaha sesuai dengan kemampuan kami”. (Wawancara tanggal 13 Juli 2020).

Mengenai hal yang demikian, iklim komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Kantor Camat Wara Kota Palopo yaitu berusaha meningkatkan kinerja pegawainya melalui kebijakan untuk mengadakan briefing maupun rapat teknis. Adanya rapat teknis di setiap bagian Kantor Camat Wara untuk meminimalisir terjadinya keluhan masyarakat sekaligus sebagai instansi pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama bagi Kantor Camat Wara dan kedepannya pelayanan yang dipersembahkan akan menjadi lebih sempurna. Peran serta pegawai artinya ukuran yang esensial dalam membentuk iklim komunikasi organisasi. Olehnya itu perlu pengembangan peran serta pegawai sebagai ikhtiar dalam peningkatkan kinerja pegawai. Sebagaimana yang diungkapkan dari Kasubag Umum dan Kepegawaian dalam kesempatan wawancaranya :

“Kami selalu mencoba untuk meningkatkan partisipasi pegawai.....adanya partisipasi pegawai akan berimbas pada kinerja, untuk itulah partisipasi menjadi kunci utama bagi bagian umum dan kepegawaian yang diamanatkan di Kantor Camat”. (Wawancara tanggal 14 Juli 2020).

Keberadaan partisipasi pegawai akan membentuk pegawai tersebut merasa dihargai keberadaannya. Hal ini dibenarkan oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kebersihan pada kesempatan wawancaranya menyatakan pendapatnya tentang partisipasi pegawai yaitu :

“Keputusan yang diambil di bagian kami merupakan buah kerjasama antara kami pada bagian lain, maksudnya adalah kebijakan dari atasan kami akan kami upayakan namun kami juga dapat menyampaikan masukan tentang pelaksanaannya jika

menyimpang dari kebijakan yang telah ditetapkan”. (Wawancara lepas 14 Juli 2020).

Terwujudnya mutu pelayanan Kantor Camat Wara yang terus semakin tinggi secara berkelanjutan yang didukung kebijakan Camat serta memuaskan masyarakat. Keberhasilan Kantor Camat Wara Kota Palopo dipengaruhi oleh eksistensi pegawai yang berdedikasi tinggi buat kemajuan dan prestasi Kantor Camat Wara. Eksistensi pegawai yang demikian bukanlah sekedar aset produksi, melainkan juga menjadi kunci strategi dalam menciptakan kinerja yang baik. Kantor Camat Wara dapat mencetak pegawai yang berdedikasi tinggi dan bisa membangun aturan main untuk menciptakan kinerja pegawai. Diantaranya ialah kerjasama antar pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai. Kerjasama antar pegawai mempunyai tujuan yaitu mengabadikan komunikasi antar pegawai dan menaikkan korelasi antar pegawai. Hal tersebut disampaikan oleh Sekretaris Camat pada kesempatan wawancaranya :

“Kerjasama antar pegawai yang kami maksud bertujuan buat meningkatkan komunikasi antar pegawai sekaligus membentuk hubungan kerja yang baik antar pegawai, sebagai akibatnya pegawai lebih mengenal satu sama lain dan bekerjasama dalam menyampaikan pelayanan pada masyarakat ”. (Wawancara tanggal 15 Juli 2020).

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian: “Kerjasama itu sangat penting, kami berafiliasi dan sekaligus bekerja dengan bagian lain dalam koordinasi untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu agar Kantor Camat Wara menjadi lebih populer”. (Wawancara tanggal 15 Juli 2020).

Kerjasama dalam tim memadukan aneka macam individu atau pegawai yang sama-sama bekerja sama dan memiliki ketergantungan satu sama lain buat menggapai tujuan. Kolaborasi serta memiliki ketergantungan mengisyaratkan bahwa individu-individu pada tim bisa mempunyai skill serta kapasitas selaku individu, namun pada hasilnya skill serta kapasitas itu mengantarkan sumbangsih kepada yang akan terjadi pada kelompok. Melalui kerjasama dapat dilakukan saling mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dan dengan itu sebuah tim bisa menyelesaikan tugas secara efektif, ketimbang dilakukan oleh seorang individu. Kerjasama tim intinya ialah meningkatkan keterlibatan pegawai dalam pembuatan keputusan tergantung pada kondisi-kondisi tertentu. Dengan istilah lain, jika kerjasama tim berjalan dengan baik maka kinerja pegawai akan menjadi baik, tapi bila kerjasama tim tersebut tidak ada maka kinerja pegawai akan menjadi kurang optimal. Sementara Camat Wara mengutarakan pendapatnya:

“Bahwa di Kantor Camat Wara ini, partisipasi bagi pegawai kami ialah melaksanakan

tugas dengan teliti dan penuh tanggung jawab, kami membuka partisipasi dengan tidak menyalahi aturan yang berlaku". (Wawancara tanggal 15 Juli 2020).

Sesuai yang telah dikemukakan diatas, bahwa jenis iklim komunikasi organisasi pada Kantor Camat Wara Kota Palopo adalah terbuka, karena segmen ini menekankan kinerja kelompok secara keseluruhan, memberikan keleluasaan adanya peran serta kerja pegawai dan membentuk kolaborasi tim yang baik dalam rangka pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

Pelaksanaan iklim komunikasi organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Wara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan iklim komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Kantor Camat Wara Kota Palopo adalah komunikasi terbuka dan diterapkan dalam kegiatan rapat teknis yang dilaksanakan setiap bulan, peran serta pegawai dan kerjasama antar pegawai di setiap bagian, partisipasi pegawai bertujuan untuk memberikan apresiasi bagi pegawai untuk membantu tugas pada kantor camat sedangkan kerjasama antar pegawai di Kantor Camat Wara Kota Palopo bertujuan untuk meningkatkan pergaulan antar pegawai sekaligus saling lebih mendekatkan hubungan antar pegawai sehingga tercipta kondisi yang kondusif di dalam lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa iklim komunikasi organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Wara Kota Palopo telah berlangsung dengan baik.

Dari kesimpulan hasil penelitian tersebut, untuk meningkatkan iklim organisasi pegawai di Kantor Camat Wara di masa yang akan datang, disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Penting adanya pelatihan atau program bagi pegawai dalam rangka meningkatkan kinerja untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
2. Penting menjaga kerjasama tim dalam meningkatkan peran serta pegawai agar mewujudkan kinerja yang terbaik dalam mempersembahkan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. **Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah**. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Mahsun, Mohamad. 2006. **Pengukuran Kinerja Sektor Publik**. Yogyakarta: BPFE.
- Moekijat. 1993. **Teori Komunikasi**. Bandung : Mandar Maju.
- Moleong, Lexy. J. 2006. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2014. **Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pace dan Faules. 2002. **Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Perusahaan**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prastowo, Andi. 2011. **Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian**. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Sendjaja, S. Djuarsa. 1994. **Teori Komunikasi**. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Wiryanto. 2005. **Pengantar Ilmu Komunikasi**. Jakarta: Gramedia Wiasarana. Indonesia.