



ANALISIS PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI INTERNAL DAN EKSTERNAL PADA KELURAHAN MUSTIKASARI - BEKASI

TRISNAWATI KUSUMAWARDHANI

trisnawati@ibm.ac.id

Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis Muhammadiyah Bekasi

ABSTRACT

Good organizational communication is communication carried out by an organization both internally and externally. Internal organizational communication is communication carried out within an organization where there is only communication between members of the organization. External organizational communication is communication carried out by an organization with its potential partners, prospective clients, partners and clients and the surrounding community. Kelurahan Mustikasari-Bekasi in carrying out its organizational structure has carried out good internal and external organizational communication. In organizational communication also includes interpersonal communication / interpersonal. Kelurahan Mustikasari is part of Mustikajaya Subdistrict, two among the other Kelurahans are Kelurahan Cimuning and Kelurahan Pedurenan. Good internal and external organizational communication links show that the leadership of the organization desires to realize the vision, mission and goals of the organization.

Keyword: *internal organizational communication, external organizational communication, interpersonal / interpersonal communication*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Komunikasi yang ada di dalam suatu organisasi, dikenal dengan istilah komunikasi organisasi. Dalam komunikasi organisasi akan mengalami hambatan baik secara internal maupun eksternal. Hal ini terjadi baik secara fungsional maupun pendekatan lain yang sekiranya kurang tepat di dalam menghadapi suatu situasi yang terjadi saat proses komunikasi berlangsung dalam organisasi tersebut. Apabila hambatan-hambatan ini tidak diminimalisasi, akan dapat menyebabkan komunikasi dalam organisasi tersebut menjadi tidak lancar dan tidak efektif. Hambatan yang terjadi dalam komunikasi organisasi internal, dapat terjadi antara atasan dengan bawahan, antara satu level tingkatan dan antar divisi. Sedangkan komunikasi organisasi eksternal terjadi saat lembaga tersebut melakukan komunikasi dengan pihak luar dari organisasi, baik itu mitra kerja, masyarakat maupun calon mitra.



Morissan (2020) memberikan pendapatnya mengenai komunikasi organisasi, yaitu: “Komunikasi organisasi terjadi pada jaringan kerjasama yang besar, yang meliputi seluruh aspek, baik komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok. Komunikasi kelompok membahas topik-topik seperti struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi, serta proses organisasi dan budaya organisasi”. Sementara dalam buku Abdullah Masmuh (2008;5) menyampaikan pendapat dari Redding dan Sanborn, bahwa yang dimaksud dengan komunikasi organisasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan suatu pesan (informasi) pada suatu organisasi. Termasuk di dalam pembahasannya adalah komunikasi organisasi internal dan komunikasi organisasi eksternal, hubungan antar manusia, hubungan para pengelolanya, komunikasi dari berbagai level/tingkatan (baik horizontal, *vertikal* maupun antar divisi/bagian, aspek *skill communication* dan evaluasi terhadap program-program/kegiatan-kegiatan yang ada di dalamnya).

Berdasarkan kedua pendapat tersebut di atas, dapat penulis simpulkan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari, yang mengikat pada satu kesatuan suatu organisasi. Dengan berkomunikasi membantu para anggota dari suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuan individu dan sekaligus tujuan dari organisasi tersebut.

Salah satu peran dalam komunikasi organisasi adalah upaya dalam mentransfer (baik mengirim ataupun menerima) suatu informasi/pesan yang akan diberikan dan atau diterima dari dan untuk anggota-anggotanya. Dalam proses ini berhubungan dengan proses aliran informasi. Pace dan Faules (2006) aliran informasi merupakan proses yang dinamis karena mengalami perubahan-perubahan di dalamnya, seperti proses perubahan saat mengirim dan atau menerima pesan/informasi, serta proses interpretasi yang berkelanjutan. Informasi/pesan yang tersampaikan secara baik dan sesuai dengan kebutuhan, baik kebutuhan individu maupun kebutuhan organisasi, menandakan komunikasi dalam organisasi tersebut telah dijalankan secara efektif. Selain itu peran komunikasi organisasi juga untuk mewujudkan tercapainya tujuan, visi dan misi dari suatu organisasi.

Sebuah organisasi dikatakan telah melakukan komunikasi yang efektif, apabila komunikasi dalam organisasi tersebut memiliki peran untuk meningkatkan produktivitas, menghindari/meminimalkan konflik, membantu anggota organisasi dalam mengembangkan potensi dirinya dan membentuk suasana kerja yang kondusif.

Rumusan Masalah

Terkait dengan pembahasan di atas, maka rumusan masalah yang dapat disampaikan di sini adalah untuk mengetahui apakah peran komunikasi internal dan komunikasi eksternal pada Kelurahan Mustikasari-Bekasi telah berjalan dengan baik.



Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini, bertujuan untuk mengetahui apakah peran komunikasi internal dan komunikasi eksternal pada Kelurahan Mustikasari-Bekasi telah berjalan dengan baik.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Secara praktik, penulis dapat mempraktekkan secara langsung keilmuan komunikasi khususnya ilmu komunikasi yang telah didapat.
2. Secara akademik, dapat menambah wawasan penulis mengenai praktik langsung komunikasi organisasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Komunikasi

Menurut Ludlow yang diambil dari sumber (<https://pakarkomunikasi.com/definisi-komunikasi-organisasi-menurut-para-ahli>), yang dimaksud dengan komunikasi organisasi adalah salah satu program komunikasi yang di dalamnya terdapat kajian *Public Relations* yang membahas hubungan pemerintah, hubungan internal dan hubungan investor pada suatu organisasi. Inti dari pendapat Ludlow adalah bahwa komunikasi organisasi merupakan program komunikasi perusahaan yang di dalamnya terdapat bidang *Public Relations*.

Devito (<https://www.gramedia.com/literasi/komunikasi-organisasi/>) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah upaya dalam mengirim dan menerima informasi/pesan dalam kelompok formal dan informal. Pada sumber yang sama, Katz dan Kahn menyatakan pendapatnya bahwa komunikasi organisasi adalah proses transfer informasi, baik pengiriman maupun penerimaan yang membentuk arus informasi. Frank juga menyampaikan pendapatnya mengenai komunikasi organisasi adalah komunikasi yang direncanakan oleh organisasi dengan publiknya di lingkungan organisasi tersebut dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Arnold dan Feldman (<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/01/pengertian-komunikasi-organisasi-menurut-para-ahli.html>) terkait komunikasi organisasi, memberikan pengertiannya bahwa komunikasi organisasi merupakan pertukaran pesan/informasi antar para anggota organisasi tersebut yang melalui beberapa tahapan, yaitu *attention, comprehension, acceptance as true dan retention*.

Dari beberapa pendapat pakar komunikasi di atas terkait pengertian komunikasi organisasi adalah pemahaman/penafsiran dari berbagai divisi/bagian dalam organisasi tersebut. Hal ini adalah penjelasan dalam aspek fungsional komunikasi organisasi. sedangkan dari perspektif interpretif, komunikasi organisasi sebagai proses pemaknaan dalam interaksi organisasi baik secara internal maupun eksternal.



Organisasi dinilai berhasil dan baik, apabila organisasi tersebut dapat mencapai visi dan misi serta tujuan yang telah ditentukan. Agar organisasi dapat mencapai visi dan misi serta tujuannya, maka organisasi tersebut harus membuat beberapa strategi yang diuraikan ke dalam program-program dan atau aktivitas dalam bekerja. Pendapat Gaspersz (2003;8), strategi adalah beberapa tindakan yang terintegrasi dan konsisten dengan visi organisasi, yang memungkinkan pencapaian hasil yang berkesinambungan.

Liliweri (2014) menyampaikan bahwa ada beberapa lingkup komunikasi organisasi, yaitu:

1. Bagaimana komunikasi organisasi dijalankan oleh suatu organisasi yang termasuk di dalamnya adalah bentuk-bentuk komunikasi yang ada (komunikasi verbal dan non verbal) dan model komunikasi yang digunakan yang dapat memvisualisasikan suatu proses komunikasi yang sedang berlangsung.
2. Bagaimana individu dalam organisasi tersebut dapat berkomunikasi secara efektif, baik menggunakan media komunikasi yang dapat mengatasi ruang dan waktu, menggunakan teknologi informasi dan teknologi komunikasi yang ada.
3. Bagaimana manajemen organisasi menjalankan proses komunikasi dalam organisasi tersebut dan bagaimana menciptakan iklim komunikasi organisasi di dalamnya.
4. Bagaimana pimpinan organisasi menjalankan proses komunikasi dengan baik. Misalnya bagaimana memberikan motivasi kepada anggota, bagaimana memberikan support kepada anggotanya untuk lebih maju dan bagaimana menciptakan iklim komunikasi dan efektif dan efisien bagi organisasinya
5. Bagaimana manajemen organisasi menjalankan fungsi manajemen komunikasi dengan baik, seperti mengelola konflik, menjalankan etika komunikasi organisasi yang baik, bagaimana merubah kualitas komunikasi yang baik pada organisasinya dan bagaimana menjalankan komunikasi dengan masyarakat luas.

Dari beberapa pendapat di atas, penulis mengambil kesimpulan, bahwa yang dimaksud dengan komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terdapat di dalam sebuah organisasi, yang bertujuan untuk mencapai visi dan misi serta tujuan organisasi. Komunikasi yang terjalin antar divisi, antara atasan dengan bawahan yang bertujuan untuk mencapai tujuan secara individu dan secara organisasi

Efektif Komunikasi Organisasi

Efektivitas komunikasi organisasi seperti yang disampaikan oleh Liliweri (2014;373) ditinjau dari fungsi komunikasi organisasi, yaitu:



1. *To tell*: adalah fungsi komunikasi yang mencakup proses transfer informasi/pesan pada suatu organisasi.
2. *To sell*: adalah fungsi komunikasi yang meliputi kegiatan promosi, penjual ide/pendapat dan memberikan pelayanan kepada publiknya.
3. *To learn*: adalah fungsi komunikasi dalam memberikan pelatihan kepada para anggotanya agar dapat meningkatkan kemampuan para anggotanya terkait bagaimana “menjual” organisasi kepada publik, meningkatkan kemampuan *good speaking to sell*.
4. *To decide*: adalah fungsi komunikasi yang didalamnya membahas bagaimana memanfaatkan sumberdaya, bagaimana menangani publik serta bagaimana proses pengambilan keputusan yang baik dan efisien.
5. Fungsi komando; adalah fungsi komunikasi yang membahas koordinasi antara para anggotanya dari atasan ke bawahan.
6. Fungsi relasi: adalah fungsi komunikasi bagaimana membuka dan menjalin hubungan kerja dengan pihak eksternal organisasi.

Komunikasi Organisasi Internal

Lawrence (Effendy, 2005: 122) memberikan definisi mengenai komunikasi internal adalah proses komunikasi antara para administrator dan karyawan pada suatu perusahaan/organisasi dengan struktur organisasinya sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Lebih lanjut Effendy mengatakan bahwa komunikasi internal adalah berbagai cara yang dapat diklasifikasi, meliputi komunikasi personal. Komunikasi personal adalah komunikasi antara dua orang yang berlangsung melalui dua cara yaitu komunikasi tatap muka dan atau komunikasi melalui media persona. Media persona itu sendiri seperti, *e-mail*, telepon, *handphone*, *whatsapp*.

Di dalam komunikasi organisasi secara internal dilakukan melalui media internal. Adapun jenis media internal setiap lembaga berbeda. Namun pada umumnya di masa sekarang, menggunakan *whatsapp group* (WAG), yang biasanya membahas mengenai pekerjaan.

Komunikasi Vertikal

Komunikasi organisasi internal salah satunya dilakukan secara vertikal, yaitu dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Adanya kalanya atasan mendengarkan pendapat dan saran dari bawahan. Namun bila komunikasi dari atasan kepada bawahan biasanya merupakan komunikasi instruksional. Komunikasi yang berupa instruksional dapat dilakukan melalui lisan maupun tertulis.

Komunikasi Horizontal

Komunikasi ini adalah bentuk komunikasi yang dilakukan antar divisi yang sama tingkatannya. Biasanya dalam suatu organisasi, terjalin hubungan komunikasi dan hubungan kerja antar divisi untuk saling melengkapi sesuai dengan *job desk* masing-masing.



Komunikasi Organisasi Internal

Komunikasi organisasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan antara lembaga dengan masyarakat sekitar, calon mitra, calon konsumen, mitra, konsumen bahkan antar lembaga dengan lembaga. Menurut Fabrik Brands dari sumber (<https://fabrikbrands.com/external-communication-strategies/>) komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dijalin untuk menjaga hubungan dengan organisasi lain, selain itu juga untuk menarik perhatian publik. Selain itu komunikasi eksternal juga untuk membangun dan menjaga citra organisasi.

Ada beberapa jenis komunikasi eksternal yang biasa dilakukan adalah *website*, *live event*, *newsletter*, media sosial, *press release*.

Komunikasi Interpersonal Antar Pribadi

Beberapa prinsip komunikasi interpersonal yang perlu diperhatikan dan dijalankan dalam kehidupan sehari-hari adalah (DeVito;2013) :1. Terdapat perilaku verbal dan non verbal. 2. Terdapat perilaku yang spontan, tepat dan rasional. 3. Merupakan komunikasi yang dinamis, 4. Terdapat interaksi antar pribadi dan koherensi pernyataan (pernyataan yang sebelumnya harus terkait dengan pernyataan yang lainnya). 5. Bersifat intrinsik dan ekstrinsik. 6. Merupakan suatu kegiatan dan tindakan. 7. Di dalamnya terdapat komunikasi persuasif

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini ada beberapa hal yang penulis sampaikan berkenaan dengan metodologi penelitian.

Waktu Dan Tempat Penelitian

Waktu melaksanakan penelitian adalah mulai tanggal 15 Februari-Maret 2021.

Tempat penelitian : Kantor Kelurahan Mustikasari-Bekasi

Metode dan Pendekatan Penelitian

Menggunakan metodologi kualitatif, karena penulis akan mendeskripsikan mengenai komunikasi organisasi internal dan eksternal pada Kelurahan Mustikasari-Bekasi.

Adapun pendekatan yang digunakan adalah studi kasus, dengan menjabarkan analisis yang didapat berdasarkan data-data yang ada.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Sejumlah narasumber yang terkait dengan judul penelitian ini akan diwawancarai oleh penulis. Diantaranya Kepala Kelurahan Mustikasari, Sekretaris Kelurahan, dan Kasi Kelurahan Mustikasari serta beberapa masyarakat yang dirandom, ketika mereka datang ke Kantor Kelurahan Mustikasari untuk keperluan mereka.



PEMBAHASAN

Profil Kelurahan Mustikasari

Kelurahan Mustikasari adalah salah satu kelurahan yang berada pada wilayah Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi Jawa Barat. Kecamatan Mustikajaya terdiri dari 4 Kelurahan yaitu Kelurahan Cimuning, Kelurahan Padurenan, Kelurahan Mustikajaya dan Kelurahan Mustikasari. Di wilayah kelurahan Mustikasari terdapat beberapa kompleks perumahan, diantaranya adalah Perumahan Grand Mustika, Griya Mitra Mustika, Mayang Pratama, Pondok Timur Indah, Alamanda dan masih banyak. Berikut penulis sampaikan peta Kecamatan Mustikajaya seperti yang terlihat di bawah ini.

GAMBAR 1
PETA KELURAHAN MUSTIKASARI



Sumber: google

Kelurahan Mustikasari saat ini dipimpin oleh seorang Lurah yang bernama Bapak Ismail Marzuki, S.Sos, MA. Berikut adalah struktur organisasi pada Kelurahan Mustikasari.



**STRUKTUR ORGANISASI
KELURAHAN MUSTIKASARI
KECAMATAN MUSTIKAJAYA
KOTA BEKASI
(Peraturan Wali Kota Bekasi
Nomor 93 Tahun 2016)**

LURAH

ISMAIL MARJUKI, S.Sos. MA

SEKRETARIS

RETNO WIJAYANTI, ST.M.Si

1. Inda Roih, S.AP
2. Sani Riswati
3. Odang
4. Ati Lestari, SE
5. Nilam Amalia
6. Aditya Ismarsya

FUNGSIONAL

KALSUM LAITUFA (PLKB)

**KASI PEMERINTAHAN,
KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN**

SIHOL PARNIHOTAN, S.AP

1. Imun, S.AP
2. Dodi Ekaprayana, SE
3. Leni Arika
4. Artiyah Septiani, S.Ip
5. Rofi Muhamad Kahfi, SE
6. Asep Saepullah
7. Ridwan Setyawan
8. Satria Bastian
9. Rahmad Hidayat
10. Esti Puspitasari

**KASI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN PEMBANGUNAN**

ASEP FIRMAN GUNAWAN, S.AP, M. M

1. Rudi Cahyadi, S.AP
2. Fransisca, S.AP
3. Aryo Bhakti Sanjaya, SE
4. Purwanto, SE
5. Junaedi Abdullah

KASI KESEJAHTERAAN SOSIAL

TATI HARYATI, SE

1. Priatin
2. Susilowati, SE
3. Nani Nuraini
4. Hj. Sri Dahlia
5. Nasim
6. Chandra Baida Hidayat, ST

Sumber: Kelurahan Mustikasari-Bekasi

Terlihat dari struktur organisasi di atas, bahwa pada Kelurahan Mustikasari ada 3 Kasih yang langsung berada di bawah Kepala Kelurahan, yang membantu operasional organisasi pemerintahan, yaitu Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan ketertiban, Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan dan terakhir Kasi Kesejahteraan Sosial. Dalam urusan administrasi secara umum, Kepala Kelurahan dibantu oleh seorang Sekretaris Kelurahan. Dalam kegiatan penelitian, penulis dibantu oleh semua pegawai Kelurahan Mustikasari.



PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan beberapa narasumber, maka didapatkan hasil wawancara yang telah dirangkum oleh penulis, sebagai berikut:

Wawancara dengan pegawai Kelurahan Mustikasari secara umum komunikasi organisasi internal yang ada pada Kelurahan Mustikasari sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada beberapa kendala yang dihadapi. Kendala-kendala yang dihadapi itu antara lain terkadang masih ada *miss communication* dari para pegawai Kelurahan Mustikasari, seperti salah mengartikan pesan atau penugasan yang diterimanya. Namun hal ini dapat diatasi dengan adanya koordinasi antar bagian dan saling mengingatkan antar sesama pegawai. Komunikasi koordinasi yang rutin dilaksanakan oleh Kepala Kelurahan Mustikasari. Komunikasi koordinasi ini bermanfaat untuk memantau pekerjaan yang tidak rutin dan tidak dapat diperkirakan, faktor-faktor lingkungan selalu berubah-ubah serta saling ketergantungan yang tinggi. Koordinasi senantiasa dibutuhkan oleh setiap organisasi yang menetapkan tujuan yang tinggi.

Adanya komunikasi koordinasi yang rutin dilakukan oleh seorang pimpinan menunjukkan bahwa pimpinan tersebut mempunyai rasa tanggung jawab yang sangat tinggi dalam usaha untuk mewujudkan tercapainya misi, visi dan tujuan serta senantiasa menjalin koordinasi pekerjaan dengan baik antara atasan dengan bawahan, antar bagian/divisi. Selain itu juga komunikasi koordinasi rutin dilakukan dengan tujuan agar jika ada permasalahan sesegera mungkin dapat diatasi dan dicarikan solusinya.

Komunikasi organisasi eksternal yang ada pada Kelurahan Mustikasari, terlihat baik. Hal ini penulis rasakan sendiri, saat memberikan proposal penelitian dan surat pengantar dari kampus. Kedatangan dan niat kami diterima dengan baik oleh Kepala Kelurahan yang ditemani oleh Sekretaris Kelurahan dan Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan. Dari pengamatan langsung yang penulis lakukan dan juga wawancara dengan beberapa masyarakat yang datang ke Kelurahan Mustikasari, terlihat petugas *front office* Kelurahan Mustikasari sangat responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun terkadang beberapa masyarakat terlihat masih belum/kurang memahami apa yang dijelaskan oleh pegawai *front office*. Namun dengan kesabaran dan ketelatenan pegawai *front office* Kelurahan Mustikasari tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat sampai masyarakat memahaminya.

Adanya jalinan komunikasi organisasi eksternal yang dibina dan dilakukan dengan baik oleh pihak Kelurahan Mustikasari, membuat pihak eksternal Kelurahan Mustikasari merasa nyaman saat berkomunikasi dengan para pegawai Kelurahan Mustikasari. Hal ini sesuai dengan prinsip komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh DeVito (1997:494-495), beberapa prinsip-prinsip interaksi antar pribadi yang efektif adalah keterbukaan, empati, sikap *support/dukungan*, sikap positif, kesetaraan, percaya diri, kedekatan (*immediacy*), manajemen interaksi, daya ekspresi dan berorientasi kepada pihak lain. Terjalinnnya komunikasi koordinasi yang baik antara pihak Kelurahan Mustikasari dengan para Ketua RT dan Ketua RW di lingkungan Kelurahan Mustikasari.



Komunikasi ini dijalin untuk koordinasi masalah Prokes covid 19, penanganan warga yang terkena covid 19 baik yang harus dibawa ke rumah sakit maupun yang melakukan isolasi mandiri (isoman).

Komunikasi organisasi eksternal yang baik dengan pihak puskesmas Mustikasari. Baik dalam hal pendataan warga yang terkena covid 19, pelaksanaan Prokes 3M (memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan) maupun kegiatan lainnya.

Pihak Kelurahan Mustikasari sering melakukan koordinasi dengan para ibu yang tergabung di dalam kepengurusan PKK dan posyandu Mustikasari. Untuk berkoordinasi dalam hal kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh PKK dan posyandu Mustikasari. Komunikasi ini termasuk di dalam komunikasi organisasi eksternal, karena PKK dan posyandu Mustikasari merupakan mitra dari Kelurahan Mustikasari untuk bersinergi dalam kegiatan-kegiatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka kesimpulan yang diambil adalah bahwa komunikasi organisasi internal dan eksternal pada Kelurahan Mustikasari telah dijalankan dengan baik. Hal ini diperkuat dengan adanya koordinasi yang baik antara pihak Kelurahan Mustikasari dengan kepengurusan PKK dan posyandu Mustikasari, adanya koordinasi yang baik antar pihak Kelurahan Mustikasari dengan para Ketua RT dan Ketua RW di lingkungan Mustikasari, adanya tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani oleh petugas *front office* Kelurahan Mustikasari. Dan secara internal, adanya hubungan yang baik dan harmonis antara sesama pegawai Kelurahan Mustikasari baik dalam bekerja maupun di luar pekerjaan.

Adapun saran yang ingin disampaikan adalah, hendaknya di lobi Kelurahan Mustikasari disediakan kotak saran/keluhan dari masyarakat, sehingga masyarakat yang kurang berani menyampaikan pendapatnya secara lisan, dapat menyampaikan pendapatnya secara tertulis.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi*, UMM Press, 2013
- Gaspersz, V, *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi, Balanced Scorecard dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis Pemerintah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Liliweri, *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara, 2014.
- Lulianita, Neni. *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung, Pusat Penerbitan Universitas (P2U), 2005
- Morissan, *Komunikasi Organisasi*, Prenada Media Group, 2020
- Onong, Uchana Efendy. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung, 2005