Jurnal Intelektual: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Administrasi Publik
Volume: 12 No: 1 2025
P-ISSN:2338-7521 E-ISSN: 3047-2725
https://doi.org/10.55499/intelektual.vXXiXX.XXXX

Pola Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo

Susanti Bilondatu[1) *], Widya Kurniati Mohi[2)], Rifka S. Akibu[3)], Dian Fitriani karim[4)]
1)Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
2) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
3) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
3) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email: santybilondatu@gmail.com, widyakurniati@umgo.ac.id, rifkaakibu@gmail.com, diankarim09@gmail.com

Received: May 26, 2025 | Accepted: ....., 20XX | Published: ……

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengidentifikasi Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari Asisten III Administrasi Umum Sekretaris Daerah, Kepala Subbagian Umum, Kepala Subbagian Protokol, Staf Bagian Umum, Staf Bagian Protokol dan Analis Kebijakan. Metode pengumpulan data penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi internal di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo belum akurat dan responsif, hal ini terlihat dari pola Komunikasi vertikal terlihat pada ketidakakuratan dan kurangnya responsivitas pada staf yang masih kebingungan dan kurang paham terhadap instruksi yang disampaikan oleh pimpinan. Akibatnya, terjadi kebingungan yang dapat memengaruhi pelaksanaan tugas sehari-hari. Kinerja pegawai cenderung menurun karena waktu dan energi terbuang untuk mencari kejelasan atau mengatasi kesalahan akibat instruksi yang tidak dipahami dengan baik. Pada pola Komunikasi horizontal dinamika negatif antar rekan kerja yang setingkat, seperti masih ada kelompok kecil yang cenderung ekslusif, cenderung menghindari konflik dan membiarkan konflik berlalu tanpa penyelesaian dan kerja sama tim tidak berjalan secara optimal. Kinerja pegawai akan terdampak karena kurangnya sinergi dalam menyelesaikan tugas bersama. Pada pola kmunikasi diagonal ketidakakuratan dan ketidaktransparanan dalam komunikasi lintas divisi serta hierarki menghambat koordinasi dan kolaborasi tim, komunikasi antar divisi dan lintas hierarki belum akurat dan responsif. Pelaksanannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi efisiensi dan efektivitasnya. Ketidaktransparansi pimpinan mengakibatkan adanya miskomunikasi antar lintas divisi dan menghambat penyelesaian tugas tepat waktu. Pegawai yang merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas atau dukungan yang cukup mungkin menjadi frustasi, yang berdampak negatif pada motivasi dan kinerja mereka.

Kata Kunci: Pola komunikasi internal, Kinerja Pegawai, Organisasi

*Corresponding author.
E-mail: santybilondatu@gmail.com

Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi Vol. 12 No. 1 2025
P-ISSN:2338-7521 E-ISSN: 3047-2725
https://doi.org/10.55499/intelektual.vXXiXX.XXXX

Abstract

This research aimed to examine and identify the internal communication patterns effecting employee performance at the Regional Secretariat Office of Gorontalo Regency. The study employed a qualitative approach with descriptive research. The primary data sources included the Assistant III for General Administration of the Regional Secretary, Head of the General Subdivision, Head of the Protocol Subdivision, General Section Staff, Protocol Section Staff and Policy Analysts. Data collection methods involved observations, interviews, and documentation. The results indicated that the internal communication patterns at the Regional Secretariat Office of Gorontalo Regency were not accurate and responsive This was evident from the vertical communication pattern, which showed inaccuracies and a lack of responsiveness. This left staff confused and unclear about the instructions communicated by leadership. As a result, confusion arose that affected the execution of daily tasks Employee performance tended to decline because time and energy were wasted on seeking clanty or addressing mistakes caused by poorly understood instructions.

In terms of horizontal communication, negative dynamics among colleagues at the same level were observed, such as small exclusive groups, a tendency to avoid conflict, and allowing conflicts to persist without resolution, which hindered optimal teamwork Employee performance was impacted due to a lack of synergy in completing joint tasks and regarding diagonal communication, inaccuracies and lack of transparency in cross-division and hierarchical communication hampered coordination and team collaboration communication between divisions and across hierarchies was still not accurate and responsive. On the ground, vanous challenges affected its efficiency and effectiveness The lack of transparency from leadership resulted in miscommunication across divisions. hindering timely task completion. Employees who felt they did not receive clear information or adequate support might become frustrated, negatively impacting their motivation and performance.

Keywords*: Internal Communication Patterns; Employee Performance; Organization*

PENDAHULUAN

Pola komunikasi internal merupakan elemen kunci yang mendukung efektivitas organisasi, termasuk dalam instansi pemerintah dan publik. Dalam konteks ini, komunikasi internal berfungsi sebagai proses interaksi sosial antar individu, kelompok dan organisasi yang berperan penting dalam memastikan keselarasan tujuan dan pencapaian kinerja. Topik ini menjadi relevan karena komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan kinerja pegawai, memperkuat koordinasi antar-unit dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Secara global, pentingnya komunikasi internal telah banyak dibahas dalam literatur. Teori komunikasi organisasi R Wayne Face & Don F. Paules menekankan bahwa komunikasi internal dalam organisasi berfungsi sebagai mekanisme utama untuk menciptakan, memelihara dan mentrasmisikan budaya organisasi, serta sebagai alat koordinasi untuk mencapai tujuan bersama. Chester Barnard, melalui teori komunikasi organisasi, menekankan bahwa komunikasi yang efektif adalah fondasi untuk

*Corresponding author.
E-mail: santybilondatu@gmail.com

P-ISSN:2338-7521 E-ISSN: 3047-2725
https://doi.org/10.55499/intelektual.vXXiXX.XXXX

keberhasilan organisasi. Prasetijowati dan Sari (2021), menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang inklusif dan transparan dari pemimpin organisasi dapat meningkatkan motivasi anggota untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi. Harastinanda (2024), menekankan bahwa kejelasan pesan, media yang tepat dan interaksi langsung menjadi faktor penting dalam komunikasi.

Di sisi lain, Herzberg, melalui teori motivasi kerja menunjukkan bahwa faktor komunikasi internal dapat memengaruhi motivasi dan kinerja pegawai. Dalam konteks nasional, regulasi seperti Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menegaskan pentingnya komunikasi sebagai bagian dari pengelolaan sistem merit yang berbasis pada kualifikasi, kompetensi dan kinerja. Sementara itu, secara lokal, Peraturan Bupati Gorontalo No. 41 Tahun 2019 menggarisbawahi kebutuhan tata kelola pemerintahan yang efektif melalui pola komunikasi yang efisien dan akuntabel.

Konteks lokal di Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa meskipun pola komunikasi internal memiliki peran strategis dalam mendukung fungsi koordinasi, perencanaan dan pelaksanaan tugas, berbagai permasalahan masih kerap muncul. Hasil observasi awal menunjukkan adanya hambatan sepeerti kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi, keterbatasan akses komunikasi antar-pegawai, serta kolaborasi antar individu maupun tim.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi internal di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Dengan menggunakan pendekatan teoritis yang merujuk pada teori komunikasi organisasi, motivasi kerja dan administrasi publik, penelitian ini di harapkan dapat memberikan perspektif baru mengenai strategi komunikasi internal yang efektif. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada temuan sebelumnya yang menunjukkan adanya korelasi positif antara komunikasi internal yang baik dengan peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja.

Data pendukung, seperti hasil observasi dan studi literatur meguatkan pentingnya penelitian ini. Dalam konteks Sekretariat Daerah kabupaten Gorontalo, hambatan komunikasi internal telah menyebabkan ketidakefisienan dalam pengelolaan informasi, yang berdampak langsung pada kualitas layanan publik. Sebagai contoh, komunikasi yang tidak merata sering kali menyebabkan miskomunikasi antar-pegawai, menurunkan kepercayaan kepada pimpinan dan menghambat pengambilan keputusan yang cepat dan akurat.

Sebagai Institusi pemerintahan, Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo memiliki peran strategis dalam memastikan sinergi antar-unit kerja dan kelancaran operasional organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pemahaman teoritis mengenai komunikasi internal, tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan kinerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan tata kelola Pemerintahan

yang lebih baik di Kabupaten Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami fenomena komunikasi internal yang terjadi di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo secara mendalam, sedangkan penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pola komunikasi internal dan hubungannya dengan kinerja pegawai di lokasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan partisipasi langsung di lapangan untuk mengamati interaksi dan pola komunikasi formal maupun informal, wawancara dilakukan dengan teknik *purposiv sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap relevan untuk memberikan informasi, informan dalam penelitian ini yakni Asisten III Administrasi Umum Sekretariat Daerah, Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Sub Bagian Protokol, Staf ASN/Honorer Bagian Umum, Protokol dan Analis kebijakan. Dokumentasi dilakukan berupa pengambilan gambar, foto dan dokumen pendukung di lokasi penelitian untuk memperjelas dan memperkuat hasil penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengidentifikasi pola komunikasi internal di Sekretariat daerah Kabupaten Gorontalo yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan, ditemukan bahwa pola komunikasi internal memiliki peran yang signifikan dalam menudukung koordinasi antar-unit, pelaksanaan tugas, serta pencapaian kinerja individu maupun organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi formal lebih sering digunakan dalam kegiatan resmi seperti rapat, penyampaian informasi kebijakan dan laporan kinerja. Namun, komunikasi informal, seperti diskusi santai di luar jam kerja juga, memainkan peran penting dalam menyelesaikan masalah secara cepat dan memperkuat hubungan interpersonal antarpegawai. Hambatan komunikasi yang diidentifikasi mencakup kurangnya keterbukaan informasi, tidak meratanya akses komunikasi dan kurangnya umpan balik yang memadai.

Sebagai contoh, salah satu informan menyatakan:

“Komunikasi di sini masih sering terkendala karena kurangnya transparansi dari pimpinan. Kadang informasi penting tidak sampai ke semua pegawai secara merata.” (Wawancara dengan staf honorer bagian umum, pada 3 Februari 2025).”

Data dari dokumentasi menunjukkan bahwa pola komunikasi internal di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal mekanisme penyampaian informasi dan sistem umpan balik yang lebih efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang dikemukakan R Wayne Pace & Don F. Paules yang menyoroti pentingnya komunikasi dalam memperkuat hubungan interpersonal, mendukung pengambilan keputusan dan

memastikan kelancaran arus informasi. Temuan ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi internal yang baik dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja pegawai.

Dalam konteks nasional, hasil penelitian ini mendukung implementasi Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), yang menggarisbawahi pentingnya komunikasi yang ditemukan menunjukkan adanya celah yang perlu di antisipasi untuk memastikan implementasi regulasi ini berjalan efektif. Secara lokal, hasil penelitian ini menunjukkan relevansi dengan Peraturan Bupati Gorontalo No. 41 Tahun 2019 tentang tata kelola pemerintahan yang efektif. Meski demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan akses informasi dan kurangnya kejelasan dalam penyampaian arahan dari pimpinan kepada staf.

Dalam konteks teori motivasi Herzberg (1959), hambatan komunikasi yang ditemukan dapat berdampak pada penurunan motivasi kerja pegawai, terutama jika kebutuhan akan umpan balik yang jelas dan transparansi informasi tidak terpenuhi. Oleh karena ity, organisasi perlu memperkuat mekanisme komunikasi internal, baik melalui pelatihan komunikasi untuk pimpinan maupun pengembangan sistem informasi manajemen yang lebih terintegrasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pola pola komunikasi internal di Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo berperan penting dalam mendukung kinerja pegawai. komunikasi formal, seperti rapat dan penyampaian informasi di bidang kebijakan publik, menjadi sarana utama koordinasi, sedangkan komunikasi informal turut membantu menyelesaikan masalah dengan cepat dan mempererat hubungan interpersonal. Hambatan komunikasi yang ditemukan meliputi kurangnya transparansi informasi, distribusi komunikasi yang tidak merata, dan kurangnya umpan balik yang efektif.

Hasil penelitian mendukung teori komunikasi organisasi yang menekankan pentingnya komunikasi internal dalam meningkatkan koordinasi dan pencapaian tujuan organisasi. Hambatan yang ditemukan menunjukkan perlunya perbaikan mekanisme komunikasi untuk memastikan kinerja yang lebih optimal. Temuan ini relevan dengan regulasi nasional dan Pemerintah Daerah, serta mendukung pentingnya pengembangan strategi komunikasi internal yang lebih terintegrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. **Meningkatkan Transparansi Informasi:** Pimpinan diharapkan lebih terbuka dalam menyampaikan informasi penting kepada seluruh pegawai ASN/honorer, guna menghindari kesalahan komunikasi dan meningkatkan efisiensi kerja.
2. **Mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi:** Implementasi

teknologi komunikasi yang lebih baik dapat memastikan distribusi informasi yang merata di seluruh unit kerja.

3. **Penyediaan Pelatihan Komunikasi:** Pelatihan berkomunikasi antara pimpinan dan staf pegawai ASN/honorer dapat membantu meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dan menyelesaikan hambatan komunikasi yang ada.
4. **Meningkatkan Umpan Balik:** Organisasi perlu menyediakan mekanisme berkomunikasi yang efektif untuk memberikan dan menerima umpan balik dari pegawai ASN/honorer, guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.
5. **Penelitian Lanjutan:** Penelitian di masa mendatang disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang pengaruh komunikasi secara digital terhadap kinerja organisasi, serta mengkaji faktor-faktor lain seperti budaya organisasi atau tingkat kepemimpinan yang dapat memengaruhi pola komunikasi internal.

DAFTAR PUSTAKA

Admin Admin. "Transformasi Paradigma Dan Proses Dalam Kontekspenyelenggaraan Pemerintahandaerah Berbasis Elektronik", ReformasiHukum, 2020

Akibu, R.S. (2015). Implementasi kebijakan perizinan penyiaran televisi lokal di Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal ilmu Administrasi),* 4(2).

Albrecht, S. L., Bakker, A. B., Gruman, J. A., Macey, W. H., & Saks, A. M. (2018). Employee engagement: Theory and practice. New York: Routledge.

Albrecht, S. L., Breidahl, E. A., & Marty, A. (2018). Organizational Communication and Employee Engagement: Exploring the Links and Influences in a Public Sector Setting. *International Journal of Public Administration*, 41(3), 201-211.

Anang Walian. 2024. Pola Komunikasi Pemerintah Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin

Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (2018). Transfer of training: Action-oriented strategies for improving performance. New York: Routledge.

Baldwin, T., & Ford, J. K. (2018). *Transfer of Training: From Learning to Performance*. Routledge.

Basu, E., & Mukherjee, J. (2019). Employee Empowerment through Internal Communication in Public Organizations. *Journal of Communication Management*, 23(2), 147-163.

Basu, R., & Mukherjee, P. (2019). Organizational behavior: Theories and practices for effective management. New Delhi: Pearson Education.

Bintoro Ariyanto, Indira Sascha, Steven Kusuma, Sulastri Sulastri, Tri Maryatsi. "PeranKepemimpinan, Penghargaan, DanKesejahteraan Terhadap Pelayanan KaryawanRumah Sakit Di Bekasi", WartaDharmawangsa, 2024

Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Publik Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2019). Pedoman Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.

Clampitt, P. G. (2016). *Communicating for Managerial Effectiveness: Challenges, Strategies, Solutions* (6th ed.). SAGE Publications.

Cornelissen, J. P. (2017). Corporate communication: A guide to theory and practice. London: Sage Publications.

Darmadi, H. (2016). Kinerja pegawai dan organisasi: Pendekatan teoritis dan praktis. Bandung: Alfabeta.

Edwards, L., Lee, Y., & Willis, P. (2020). Organizational communication: Principles and practices. London: Sage Publications.

Edwards, L., Miles, L., & Quinn, M. (2020). *Internal Communication and Employee Advocacy: A Practical Guide to Understanding Engagement*. Emerald Publishing.

Fattah, N. (2017). Kinerja Pegawai: Konsep dan Implikasi dalam Organisasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Harastinanda, A. P. (2024). Proses Komunikasi Kebijakan Pariwisata pada Disbudpar Provinsi Jawa Timur. *Intelektual: Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, 10(02), 126-135.*

Hasibuan, M. S. P., & Handayani, T. (2017). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

I Gusti Ayu Linggayanti, Putu Indah Rahmawati, Komang Krisna Heryanda."Strategi Peningkatan Kinerja KaryawanMelalui Lingkungan Kerja Dan KomunikasiInternal: Analisis Pada BNI Singaraja", Journalof Economic, Bussines and Accounting(COSTING), 2024

Kassing, J. W. (2019). Dissent in organizations. New York:Routlege.

Kassing, J. W. (2019). *Managing Conflict in Organizations*. Routledge.

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (2014). *General Systems Theory: Applications for Organization and Management*. Springer Science & Business Media.

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (2014). Organization and management: A systems approach. New York: McGraw-Hill Education.

Karim, D. F., Suprapto., & mohi, W. K. (2023). Optimalisasi Pegawai Non PNS di Balai Prasarana Pemukiman Wilayah Gorontalo. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 4(1), 61-66

Keban, Y. T. (2014). Administrasi publik: Proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya untuk kebijakan publik. Jakarta

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2019). Laporan Tahunan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PANRB.

Lee, J., Kim, H., & Park, S. (2021). Organizational culture and communication: Building consistency and clarity. London: Sage Publications.

Lee, S. Y., Men, L. R., & Jin, Y. (2021). Communication in Public Service: Building Organizational Culture and Public Engagement. *Public Relations Review*, 47(1), 101977.

Liliweri, A. (2017). Komunikasi internal: Proses dinamis dan berkesinambungan. Jakarta.

Lubis, A. R. (2008). Komunikasi dalam Organisasi: Pendekatan Praktis. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Luhmann, N. (2018). Organization and decision. Cambridge: Cambridge University Press.

Luhmann, N. (2018). *Social Systems*. Stanford University Press.

Mahmud, A., & Swarnawati, R. (2020). Komunikasi Vertikal dalam Organisasi: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Martinus Syamsudin. "KOMUNIKASI ANTAR PEGAWAI PADA DINAS PEKERJAAN UMUM",FOKUS : Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa,Staf Pengajar dan Alumni Universitas KapuasSintang, 2017

Mas, R., & Haris, A. (2020). Bentuk dan Fungsi Komunikasi dalam Organisasi. Bandung: Alfabeta.

Masmuh. (2021). Komunikasi Horizontal dalam Perspektif Organisasi (dalam Thadi, H. (Ed.), Komunikasi dan Hubungan Organisasi). Surabaya: Laksana Media.

Men, L. R. (2014). Strategic internal communication: Transformational leadership, communication channels, and employee outcomes. New York: Routledge.

Men, L. R., & Bowen, S. A. (2017). Excellence in internal communication management. New York: Business Expert Press.

Men, L. R., Bowen, S. A., & Jiang, H. (2019). Excellence in internal communication management: A strategic approach. New York: Business Expert Press.

Men, L. R., Stacks, D. W., & Kim, H. (2019). The Impact of Internal Communication on Employee Engagement and Organizational Commitment. *Journal of Communication Management*, 23(4), 348-367.

Mohi, W. K., et al. (2020). Penerapan Planning, organizing, actuating, and controlling (POAC) dalam manajemen bisnis Islam. *EBISMEN, 2(1).*

Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2013). Organizational behavior: Managing people and organizations. Boston: Cengage Learning.

Nur Rahma Salim. 2022. Pola Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare

Pace, RW, & Paules, DF (1983). Komunikasi Organisasi: Landasan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Prentice-Hall.

Pasalong, H. (2012). Administrasi publik: Pemanfaatan teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk pelayanan masyarakat. Jakarta

Pasolong, H. (2012). Administrasi publik: Kombinasi teori dan praktik untuk memahami

hubungan pemerintah dan masyarakat. Jakarta

Prasetijowati, T., & Sari, D. (2021). Peran Komunikasi Organisasi Ketua HIMAPURA dalam Meningkatkan Motivasi Berorganisasi Anggota Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya. *Intelektual: Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 8(2), 99-106.

Reksa Dzul Ikraami Maalikul Mulki, Ginung Pratidina, Nanda Tria Rahmadani, Dita Lestari."Pengaruh Komunikasi Organisasi TerhadapKinerja Pegawai Desa Sukakarya", KarimahTauhid, 2024

Resti Agustina. 2020. Pola Komunikasi Pelayanan Publik PT.POS Indonesia wilayah Kota Palembang

Rini Hartati, Indra Utama, Toni Hidayat, Muhammad Rahmat. "PENGARUH BUDAYAKERJA, PELATIHAN, DAN KEPUASAN KERJATERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DITRESNARKOBA POLDA SUMUT", Bisnis-Net JurnalEkonomi dan Bisnis, 2024

Riniwati, H. (2016). Manajemen kinerja dalam organisasi. Jakarta: Graha Ilmu.

Riyanto, S. (2017). Komunikasi Publik dalam Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Ilmu Komunikasi, 15(2), 25-35

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education

Ruck, K., & Welch, M. (2018). *Exploring Internal Communication and Employee Engagement*. Routledge.

Ruck, K., & Welch, M. (2018). Exploring internal communication: Towards informed employee voice. London: Routledge.

Ruck, K., & Welch, M. (2019). Exploring internal communication: Towards informed employee voice. London: Routledge.

Sandra Purwanty, Endang Suswati, G. Budi Wahyono. "*The Effect of Multiple RoleConflicts and Workload on EmployeePerformance through Work Motivation*",Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi, 2023

Stacey, R. D. (2011). *Strategic Management and Organisational Dynamics: The Challenge of Complexity to Ways of Thinking about Organisations*. Pearson Education.

Sumual, J., Tampi, E., & Plangiten, C. (2020). Komunikasi Vertikal dalam Organisasi. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Surah An-Nisa ayat 58 memberikan petunjuk tentang bagaimana manusia seharusnya berkomunikasi

Thadi, H. (2021). Komunikasi dan Hubungan Organisasi: Studi Teori dan Praktik. Yogyakarta: Deepublish.

Tompkins, P. K., & Cheney, G. (2019). *Communication and Organizational Culture: A Key*

to Understanding Work Experiences. Waveland Press.

Tompkins, P. K., & Cheney, G. (2019). Organizational communication: Strategies for improving effectiveness. New York: Routledge.

Triono, Agustang Andi, Muhammad Idkhan Andi. (2021). Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP), 5(4)

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Wahyu, D. (2020). Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat pada Pelayanan Publik. Jurnal Komunikasi, 10(1), 45-60.

Widyasari, Y., Daswati, & Ahsan, S. C. (2024). Kinerja dinilai berdasarkan pelaksanaan tugas yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab.

Wijaya, I. S. (2019). Komunikasi Horizontal dalam Organisasi: Konsep dan Aplikasinya. Bandung: Alfabeta.

Yunus, M. (2018). Pengaruh Keterbukaan Informasi Terhadap Kepercayaan Publik dalam Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik, 4(1), 57-66.

Zameer, H., Ali, S., Nisar, W., & Amir, M. (2014). *The impact of motivation on employee performance*: A study of Pakistan. International Journal of Business and Management, 9(11), 70-80.