

# Komunikasi Organisasi Pada Pemerintahan Desa Karang Raharja Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat

Nadia Fatimah Azzahra<sup>1</sup>, Yuliani Rachma Putri<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, Nadiafazzahra@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, yulianirachmaputri@telkomuniversity.ac.id

## Abstract

*In implementing the organizational communication flow, coordination is needed which is built between employees, this also has an impact on the quality of services provided in the government sector. This creates an opportunity as well as an opportunity to improve the flow of organizational communication and provide services to the public. The Karang Raharja Village Government has implemented organizational communication channels both vertically upwards and downwards, horizontally and diagonally, then by implementing these communication channels it can support administrative services to the community. The research method used is a qualitative method with a constructivism paradigm and data collection using interview and observation techniques. The results of this study indicate that organizational communication channels have been effectively implemented, but several factors are still the cause of the ineffectiveness of providing services to the community, one of which is the delay in service delivery.*

*Keywords-Organizational CommunicationCommunication flow, Service Effectiveness, Karang Raharja Village*

## Abstrak

Penerapan alur komunikasi organisasi sangat memerlukan koordinasi yang dibangun antar pegawai hal ini juga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan dalam sektor pemerintahan. Hal ini menjadikan sebuah kesempatan serta peluang untuk memperbaiki alur komunikasi organisasi maupun menyediakan layanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa Karang Raharja telah menerapkan alur komunikasi organisasi baik vertikal ke atas maupun kebawah, horizontal, dan digonal kemudian dengan diterapkannya alur komunikasi tersebut dapat menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan alur komunikasi organisasi telah efektif diterapkan, namun beberapa faktor masih menjadi penyebab kurang efektifnya pemberian layanan kepada masyarakat salah satunya yakni keterlambatan dalam pemberian layanan.

Kata Kunci-Komunikasi Organisasi, Alur komunikasi, Efektivitas Pelayanan, Desa Karang Raharja

## I. PENDAHULUAN

Sejak kelangsungan pandemi Covid-19, yang telah berdampak secara signifikan terhadap perubahan dunia. Pada awal 2020 pemerintah pusat menetapkan kebijakan untuk menonaktifkan sementara kegiatan ibadah, menghimbau masyarakat untuk tetap di rumah, membatasi hubungan antar individu (social distancing), menghimbau untuk bekerja di rumah (work from home), hingga pada puncaknya yaitu kebijakan Physical Distancing dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan pemberlakuan WFH yang terdapat kaitannya dengan pelayanan publik tentunya memberi dampak pada terhambatnya pelayanan yang diberikan. Seperti yang diketahui bahwa populasi masyarakat di Indonesia yang padat berdampak pada setiap layanan publik yang harus tetap beroperasi setiap harinya, namun sangat disayangkan ketika pandemi melanda dan dengan ditetapkannya pembatasan pelayanan publik berpengaruh pada kurangnya manfaat yang didapatkan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Hambatanhambatan yang terjadi seperti kurangnya komunikasi yang terjalin antara aparat pemerintah tentang arus komunikasi, pembagian kerja dan pembatasan waktu operasional di era pandemi, dalam kondisi ini pemerintah sebagai penyedia layanan harus

memiliki strategi utama seperti penjadwalan, distribusi sumber daya pegawai, pemenuhan target-target pelayanan, dan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh instansi agar dapat bermanfaat.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal aparatur pemerintahan berusaha untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat terkait dengan standar pelayanan yang digunakan selama terjadinya pandemi. Pelayanan yang diberikan pada setiap lembaga pemerintahan berkaitan dengan komunikasi yang terjalin dalam organisasi tersebut, sebagaimana organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan melalui pembagian pekerjaan dan fungsi hierarki otoritas. Penelitian ini dilakukan di Desa Karang Raharja. Desa Karang Raharja merupakan desa yang terletak di wilayah Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi, Desa Karang Raharja memiliki wilayah dengan luas 380 Ha yang terdiri dari 100 Ha persawahan, 160 Ha Perumahan (permukiman warga) dan tanah darat seluas 120 Ha. Desa Karang Raharja sangat berpotensi sebagai penunjang daerah industri atau lebih condong kepada daerah pemukiman penduduk

Dari permasalahan tersebut mengindikasikan komunikasi yang terjadi belum efektif, yang dimaksud dengan komunikasi yang belum efektif dalam organisasi perangkat Desa Karang Raharja, maka dengan ini peneliti tertarik dan memutuskan untuk melakukan rangkaian penelitian dengan judul "Komunikasi Organisasi Pada Pemerintahan Desa Karang Raharja Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi Dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat"

## II. KAJIAN LITERATUR

### A. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk menstabilkan keharmonisan kerja sama diantara beberapa macam pihak yang memiliki kepentingan. Elemen pokok yang menjadi dasar terbentuknya organisasi yaitu komunikasi. Komunikasi yang melibatkan antara komunikator dan komunikan dengan jumlah dua orang atau lebih dan mengutamakan keterampilan dalam menyampaikan pesan merupakan komunikasi yang dilakukan dalam organisasi serta indikator-indikator apa saja yang berpotensi menjadi penghambat, dan sebagainya.

#### 1. Sistem Komunikasi Organisasi

Memahami bagaimana komunikasi yang terjalin didalam sebuah organisasi, dapat diketahui melalui beberapa pendekatan salah satunya yaitu pendekatan melalui sistem. Peneliti mengambil langkah melalui pendekatan sistem karena organisasi merupakan wadah yang menaungi masyarakat dan menganut mekanisme atau sistem. Dengan latar belakang berbeda-beda kemudian mengharusnya manusia untuk saling membangun interaksi yang saling bersinggungan dan harus terorganisasi maka terdapat sistem yang digunakan.

#### 2. Proses Komunikasi Organisasi

Menurut Asriadi (2020:45) Dalam proses komunikasi organisasi, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, yaitu: 1. Arah Komunikasi Internal, eksternal, atas-bawah, bawah-atas, horizontal, dan jaringan 2. Induksi, antara lain orientasi tersembunyi dari seluruh anggota, kebijakan, prosedur dan manfaat bagi seluruh anggota. 3. Saluran, saluran ini antara lain adalah media elektronik, media cetak dan media tatap muka 4. Rapat, diantaranya yaitu briefing, diskusi staf, diskusi proyek dan menerima pendapat umum. 5. Wawancara, diantaranya proses penyeleksian, tampilan kerja dan promosi karier.

### B. Arus Komunikasi Organisasi

Arus komunikasi merupakan sebuah aliran atau dapat dikatakan jaringan penyebaran informasi yang berlangsung dalam suatu organisasi.

Suranto (2021: 83) dalam bukunya menjelaskan bahwa berdasarkan definisi diatas dapat dijabarkan mengenai variasi arus komunikasi yang terbagi menjadi 3 jenis yaitu komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

#### 1. Komunikasi Vertikal

##### a. Komunikasi vertikal ke bawah (downward communication)

Dalam hal ini yang terjadi adalah penyampaian informasi yang terjadi dari atasan yang memiliki wewenang lebih tinggi kepada bawahan.

b. Komunikasi vertikal ke atas (upward communication),

Dalam hal ini yang terjadi adalah penyampaian informasi yang berasal dari pemangku jabatan yang memiliki kedudukan lebih rendah kepada pemangku jabatan yang kedudukannya lebih tinggi.

2. Komunikasi Horizontal

Arus Dapat disebut sebagai arus komunikasi sejajar dimana proses menyampaikan informasi dilakukan dalam struktur atau hierarki jabatan yang selevel atau setingkat.

3. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang terjadi dalam proses penyampaian dan penerimaan informasinya berlangsung antar pegawai dengan kedudukan yang berbeda namun dapat menyampaikan informasi secara langsung.

C. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas Pelayanan Publik merupakan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas dapat dikatakan baik atau tidak bergantung kepada penyelesaian tugas tersebut sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Efektivitas Pelayanan Publik dapat di ukur dalam tiga faktor. Ketiga faktor tersebut adalah faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian layanan.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, seperti yang disampaikan oleh Sugiono (2017:7) Metode penelitian kualitatif dinamakan metode baru, hal ini dikarenakan popularitasnya terbilang belum lama. Metode ini juga disebut sebagai metode artistik, dikarenakan dalam pelaksanaan penelitiannya cenderung bersifat seni (kurang terpolo), dan dikatakan sebagai metode interpretative karena hasil penelitian lebih berkaitan dengan interpretasi terhadap data yang didapatkan dilapangan. Subjek yang diteliti dalam penelitian ini dilakukan pada suatu Lembaga Pemerintahan Desa Karang Raharja yaitu Kepala Desa Karang Raharja, Staff Pelayanan Desa Karang Raharja dan Staf Administrasi Desa Karang Raharja. Objek dalam penelitian ini yaitu penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah Desa Karang Raharja dikarenakan masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai kurang optimalnya pelayanan di Desa Karang Raharja. . Adapun lokasi penelitian yaitu di kantor Desa Karang Raharja yang beralamat di JL. Walahir No. 100, RT 001 RW 004 Desa Karang Raharja, Kecamatan Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat.

ciri khusus yang umum dari penelitian kualitatif, pengumpulan data kualitatif terdiri dari pengumpulan data dari berbagai bentuk dengan berbagai pertanyaan umum yang kemudian muncul untuk memungkinkan partisipan menimbulkan respons, mengumpulkan data kata-kata (teks), atau citra (gambar), dan mengumpulkan informasi dari sejumlah kecil individu atau tempat (Creswell, 2015:404). Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan tujuan untuk dapat mengidentifikasi fenomena, informasi atau kondisi saat penelitian. Oleh karena itu peneliti dalam penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara. Dalam penelitian yang dilakukan kali ini peneliti menggunakan dua tehnik analisis data yakni menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode yang merupakan laporan menggunakan data dari hasil observasi.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Arus Komunikasi Vertikal, Horizontal dan Diagonal

Arus Komunikasi Organisasi yang aktif digunakan dalam struktur Organisasi Desa yakni Arus Komunikasi Vertikal ke bawah maupun ke atas, Komunikasi Horizontal dan Komunikasi Diagonal ketiganya sangat membantu dalam koordinasi dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Arus Komunikasi Organisasi yang aktif dilakukan di Desa Karang Raharja hampir semuanya sesuai dilakukan, dengan mengedepankan koordinasi tentunya, baik komunikasi vertikal ke atas maupun ke bawah, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal, semuanya akan berjalan dengan baik jika dapat membangun koordinasi yang baik antara bawahan ke atasan, atasan ke bawahan, maupun kepala bagian lintas divisi. Dinilai dari sisi yang berbeda juga mendapatkan hasil yang sama yakni arus komunikasi berjalan dengan lancar karena di dasari rasa saling menghargai dan bekerja sama antar pegawai. Sudut pandang dari informan ahli menghasilkan pandangan yang sedikit berbeda karena bersifat netral bukan bagian dari

organisasi tersebut, untuk hasilnya masih dalam jangkauan aman karena Arus Komunikasi Organisasi di Desa Karang Raharja sesuai dengan teori dalam pelaksanaannya.

## 2. Efektivitas Pelayanan di Desa Karang Raharja

Efektivitas pelayanan publik yang dilakukan di Desa Karang Raharja tidak memiliki kendala khusus dalam hal ini, pada pelaksanaan kegiatannya kendala yang terjadi yakni berupa kendala secara teknis. Kendala seperti ini tentunya sangat berpeluang menciptakan citra negatif pada pandangan masyarakat. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku termasuk fasilitas yang telah memadai, kendala pada ketidaktepatan pegawai menjadi kendala utama dalam hal ini yang berdampak pada persepsi masyarakat mengenai kurang efektifnya pelayanan yang diberikan di Desa Karang Raharja.

Dalam berjalannya pelayanan di Desa Karang Raharja berbagai upaya telah dilakukan untuk mencapai efektivitas dalam memberikan pelayanan, yang dapat di garis bawahi dalam hal ini adalah gaya pemberian layanan yang ikut andil berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Kualitas dalam memberikan layanan dapat diukur melalui tiga faktor untuk dapat mengetahui efektivitas pelayanan tersebut. Dalam hal ini pelayanan yang cukup responsif, teliti dan dilakukan dengan cara atau kebiasaan yang positif dalam memberikan layanan membuahkan hasil yang optimal, namun kekurangan yang tidak dapat dihindari yakni dalam keterlambatan pegawai dan kendala teknis juga berdampak pada penilaian masyarakat tentunya.

## B. Pembahasan

### 1. Arus Komunikasi Organisasi

#### a. Arus Komunikasi Vertikal

Komunikasi organisasi telah ditanamkan dalam proses komunikasi pada Desa Karang Raharja, hal ini tentunya dilakukan dengan tujuan agar dapat mencapai kesepakatan atau tujuan yang sama. Dalam ranah komunikasi organisasi informasi yang disampaikan pada umumnya berasal dari pimpinan yang kemudian disampaikan kepada bawahan. Komunikasi yang berlangsung bersifat fleksibel yaitu dapat dilakukan dengan mengikuti instruksi Kepala Desa maupun informasi dari pegawai hingga kepada Kepala Desa. Komunikasi vertikal ke atas, merupakan rangkaian kegiatan suatu kegiatan penyampaian informasi dari pejabat yang mempunyai kedudukan yang lebih rendah kepada pejabat berkedudukan lebih tinggi, dari staf kepada pimpinan.

Komunikasi vertikal ke bawah adalah penyampaian informasi dari atasan kepada bawahan, atau dari pimpinan kepada staf, atau dari pejabat kepada pejabat lain yang secara struktural organisatoris berada dibawahnya. Dapat di simpulkan bahwa komunikasi yang terjalin di Desa Karang Raharja lebih condong kepada Arus Komunikasi Vertikal ke Bawah karena dari pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh informan telah dinilai sesuai dengan praktek dilapangan.

#### b. Arus Komunikasi Horizontal

koordinasi antar unit divisi dengan tujuan antar pegawai dapat saling suport sehingga akan menciptakan kinerja yang baik berasal dari pegawainya. Komunikasi Horizontal tentunya perlu ada di dalam suatu organisasi dengan memfokuskan pada membangun koordinasi yang baik antar kepala bagian lintas divisi.

#### c. Arus Komunikasi Diagonal

Komunikasi Diagonal, peneliti sangat tertarik dengan pembahasan ini karena dikenal dengan Komunikasi Informal cenderung kurang setuju dengan Arus Komunikasi Diagonal karena berkenaan dengan etika, dan khawatir mudah terjadi miskomunikasi, komunikasi jenis ini dapat digunakan selama masih mengutamakan etika dalam penyampaiannya dan memastikan tidak ada divisi lain yang merasa tidak mengetahui informasi yang seharusnya diketahui oleh seluruh pegawai.

## 2. Efektivitas Pelayanan di Desa Karang Raharja

### a. Faktor Waktu

Faktor waktu yang dimaksud dalam hal ini adalah mengenai kecepatan waktu serta ketepatan waktu, faktor waktu sangat berpengaruh pada hasil kinerja pegawai, mengatakan pernah terjadinya keluhan dari masyarakat terkait ketepatan waktu dan kecepatan waktu dalam pelayanan administrasi di Desa Karang Raharja. Tolak ukur kinerja pada

efektivitas pelayanan publik di Desa Karang Raharja tentang kecepatan waktu dan ketepatan waktu ini umum terjadi dan jika menimbulkan keluhan maka harus segera ditangani agar tidak menimbulkan kesan negatif dalam pelayanan.

b. Faktor Kecermatan

Faktor Kecermatan ini bisa dijadikan tolak ukur kinerja pegawai dalam efektivitas kinerja suatu organisasi, kecermatan ini mencakup ketelitian pegawai, seiring dengan perkembangan teknologi menjadikan masyarakat juga dapat menjadi lebih teliti dalam memeriksa syarat dan ketentuan yang ditetapkan instansi pemerintah, Faktor Kecermatan dapat dijadikan ukuran dalam menilai tingkat efektivitas kerja suatu organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan dalam hal ini adalah mengenai ketelitian dalam memberikan layanan kepada masyarakat. (Nur'aini, 2021:2571). Faktor ketelitian ini selain pegawai Desa sebagai penyedia layanan dalam hal ini masyarakat juga memiliki peran atau partisipasinya untuk mengingatkan pegawai mengingat kemajuan teknologi juga berperan agar proses berjalannya pelayanan dapat dilakukan dengan lancar.

c. Gaya Pemberian Layanan

Faktor gaya pemberian layanan, merupakan salah satu ukuran dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Gaya yang dimaksud dalam hal ini adalah kebiasaan atau cara pemberi layanan dalam memberikan layanan jasa kepada masyarakat. gaya pemberian layanan di Desa Karang Raharja dilakukan sesuai dengan standar operasional pelayanan yang berlaku, untuk kesesuaian dengan selera masyarakat mungkin sewaktu-waktu dapat menjadi kendala namun tidak berdampak besar bagi penyedia layanan, karena sudah memaksimalkan layanan yang diberikan dengan cara dan kebiasaan masing-masing dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Penerapan komunikasi organisasi pada Desa Karang Raharja yang telah dianalisis oleh peneliti melalui teori arus komunikasi organisasi menghasilkan arus komunikasi yakni

1. Vertikal ke atas maupun kebawah yang berjalan efektif
2. Komunikasi horizontal yang melibatkan kepala bagian seperti antar kaur atau kepala bagian pelayanan dengan kasi dan trantib komunikasi ini juga menjadi penjunjang kelancaran dalam memberikan informasi untuk meminimalisir kesalah pahaman
3. Komunikasi diagonal yang dapat dilakukan secara acak bisa dilakukan baik dari atasan kepada bawahan maupun bawahan ke atasan ataupun lintas divisi.

### B. Saran

#### 1. Saran Akademis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menjadi rujukan untuk peneliti selanjutnya jika meneliti mengenai arus komunikasi organisasi dan efektivitas pelayanan publik. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan adanya penelitian lebih lanjut dengan menggunakan teori arus komunikasi organisasi dan efektivitas pelayanan pada Desa Karang Raharja.

#### 2. Saran Praktis

- a. Peneliti menyarankan untuk pihak Pemerintah Desa Karang Raharja dapat lebih kompak dan maksimal dalam penerapan arus komunikasi organisasi pada lini organisasi Pemerintah Desa.
- b. Diperlukannya pengoptimalan bagi pihak Desa Karang Raharja dalam memberikan pelayanan terutama pada kinerja pegawai mengenai kecepatan dan ketepatan waktu.
- c. Setelah dilakukannya penelitian ini, diharapkan peningkatan sumber daya manusia dan fasilitas teknologi yang memadai dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

## REFERENSI

### SUMBER BUKU

Creswell, J. (2015). *Riset Pendidikan. Perencanaan, Pelaksanaan, dan evaluasi. Riset Kualitatif & Kuantitatif* (1st ed.). 2015.

- Manzilati, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, Dan Aplikasi* (Tim UB Press, Ed.; pertama). Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Ngalimun. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (M. P. Dr. Hj. Juairiah, Ed.; 1st ed.). Penerbit Parama Ilmu Yogyakarta.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa*. 2014.
- Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan* (D. Sumayah, Ed.; kesatu). PT Revika Aditama.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi* (I. Silviani, Ed.; 1st ed.). PT. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Suranto (2021). *Komunikasi Organisasi* (P. Latifah, Ed.; 1st ed.). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Surokim, Rakhmawati, Y., Suratnoaji, C., Wahyudi, M., Handaka, T., Dartiningsih, E. B., & dkk. (2016). *Riset Komunikasi. Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula* (Surokim, Ed.). Pusat Kajian Komunikasi Publik, Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur.

#### JURNAL

- Asriadi. (2020). Komunikasi Efektif Dalam Organisasi. *Retorika*, vol 2(1).
- Azwar, A. (2022). Perubahan Paradigma Penelitian Ilmu Komunikasi (Dari Paradigma Klasik Marxisme – Hegelian Menuju Paradigma Kritis Mazhab Frankfurt). *Ekspresi dan Persepsi*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2).
- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 3(2), 95–107.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). *Dedikasi*, vol 22.
- Choon Hee, O., Ang Hui Qin, D., Owee Kowang, T., Md Husin, M., & Lee Ping, L. (2019). Exploring the Impact of Communication on Employee Performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3S2), 654–658.
- Goncalves, S. F. S. (2019). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 7(2), 150–157.
- Gori, F., & Simamora, P. R. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kepala Desa Marao Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 115–122.
- Hasanti, I. D. (2021). Hambatan Komunikasi Event Project Team dengan Account Executive pada Perusahaan Jasa Event Organizer Twisbless. *Journal of Servite*, 1(2).
- Iskandar, D. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai. *Persepsi: Communication Journal*, Vol 4(1).
- Madhur, Dr Pranjali, & Ramshanker, Prof. Sriram. (2020). Interpersonal Communication & Its Impact on Job Satisfaction. *International Journal of Advanced Engineering and Nano Technology*, 4(3), 1–5.
- Ocra, B. (2021). The Influence of Internal Communication on Job Performance: Controlling for Key Worker Characteristics. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 8(2).
- Ramarni. (2021). Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi, Loyalitas Karyawan Dan Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Organisasi Pada Pondok Pesantren Al-Munawwarah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 14(3).
- Rice, C., & Searle, R. H. (2022). 'The Enabling Role of Internal Organizational Communication in Insider Threat Activity – Evidence from a High Security Organization.' *Management Communication Quarterly*, 36(3), 467–495.
- Setyawati, N. K. D., Prijowidodo, G., & Inggrit, I. (2019). Pola Komunikasi Organisasi PDI Perjuangan dalam proses kaderisasi di DPC Kabupaten Sidoarjo. *Scriptura*, 8(1).
- Zito, M., Ingusci, E., Cortese, C. G., Giancaspro, M. L., Manuti, A., Molino, M., Signore, F., & Russo, V. (2021). Does the end justify the means? The role of organizational communication among work-from-home employees during the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8).

#### ARTIKEL

- Rosariana, B. (2021). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dimasa Pandemi*. [djkn.kemenkeu.go.id.  
https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pontianak/baca-artikel/14078/Penyelenggaraan-Pelayaan-Publik-Dimasa-Pandemi.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pontianak/baca-artikel/14078/Penyelenggaraan-Pelayaan-Publik-Dimasa-Pandemi.html)
- Marsyukrilla, E. (2022). *Tantangan Layanan Publik di Tengah Gelombang Pandemi*. [kompas.id.  
https://www.kompas.id/baca/telaah/2022/02/18/tantangan-layanan-publik-di-tengah-gelombang-pandemi](https://www.kompas.id/baca/telaah/2022/02/18/tantangan-layanan-publik-di-tengah-gelombang-pandemi)

