

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Communication Strategy In Improving Public Services On Performance Of Population And Civil Registration Services In Bandar Lampung City

¹ Aditya Wahyu Pratama, ² Muhammad Alif Listiansyah, ³ Muhammad Iqbal

^{1,2&3} Universitas Lampung

e-mail: ¹adityawahyupratama1234@gmail.com, ²aliflistiansyah08@gmail.com,

³igbalganteng2424@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article history :

Dikirim :

18-11-2021

Revisi Pertama :

10-06-2022

Diterima :

28-06-2022

Kata Kunci :

*Strategi Komunikasi,
Pelayanan Publik, Kinerja
Pegawai.*

Keywords :

*Communication Strategy,
Public Service, Employee
Performance.*

ABSTRAK

Strategi komunikasi perlu dirancang dan dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk meminimalisir kegagalan implementasi kebijakan yang disebabkan karena faktor *misunderstanding communication*. Strategi komunikasi digunakan untuk membangun koordinasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Penulisan artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memanfaatkan metode deskriptif analisis dengan pendekatan non interaktif. Di sisi lain, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan yang memanfaatkan buku, artikel jurnal, berita online, serta website lembaga-lembaga otoritatif. Temuan penting dari penulisan ini adalah bahwa upaya strategi komunikasi guna meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandar Lampung (1) Memanfaatkan teknologi komunikasi seperti penyebarluasan informasi, menerima masukan, saran, dan pengaduan dari masyarakat melalui *whatsapp*, email, dan website. (2) Membangun website yang prima untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring sesuai dengan peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019. (3) Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun dengan memanfaatkan penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data.

Abstract

Communication strategies need to be designed and carried out in improving the quality of public services to minimize the failure of policy implementation caused by misunderstanding communication factors or misunderstandings in capturing information communicated between stakeholders and the community. Communication strategies are used to build good coordination in the delivery of public services. The purpose of this study was to determine the communication strategy in improving the quality of public services on the

performance of DISDUKCAPIL employees in Bandar Lampung City. The writing of this article uses a qualitative approach by utilizing a descriptive analysis method with a non-interactive approach. On the other hand, the data collection technique used is literature study that utilizes books, journal articles, online news, and websites of authoritative institutions. An important finding from this paper is that the communication strategy efforts to improve public services carried out by the Department of Population and Civil Registration of Bandar Lampung City (1) Utilizing communication technology such as disseminating information, receiving input, suggestions, and complaints from the public via WhatsApp, email, and the website. (2) build an excellent website to optimize online population administration services in accordance with the regulation of the Minister of Home Affairs of the Republic of Indonesia Number 7 of 2019. (3) Conduct a Community Satisfaction Survey (SKM) every year by utilizing questionnaires as a data collection tool.

A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan sebagian urusan pemerintah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandar Lampung. Menjalankan tugas administrasi berupa pengelolaan administrasi pegawai, perumusan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dan pembinaan serta pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Di era 4.0 yang sudah ingin memasuki 5.0, tentu sangatlah mudah menciptakan hal-hal baru begitu juga inovasi-inovasi yang dibuat didalam organisasi yang berbentuk pemerintah maupun swasta. Inovasi yang dilakukan tentunya memiliki tujuan baik bagi organisasi tersebut baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuan tersebut dibutuhkan perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, sumber daya manusia yang dimaksud yaitu individu-individu yang ada pada organisasi yang bekerja sama guna mencapai tujuan organisasinya. Organisasi dapat berjalan dengan baik dengan adanya kerja sama, dan kerja sama dibangun dengan komunikasi yang baik untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah direncanakan sebelumnya. Komunikasi sendiri dapat diartikan sebagai proses memaknai perilaku verbal maupun nonverbal. Komunikasi dapat terjadi jika melibatkan dua orang atau lebih. Dengan adanya komunikasi yang baik, informasi yang terjadi di kantor dapat diketahui dan dipahami oleh para anggota agar proses penyelesaian pekerjaan terlaksana dengan baik. Untuk mencapai tujuan organisasi perlu adanya korelasi koordinasi dan komunikasi yang baik didalamnya. Seorang pimpinan dalam suatu organisasi dituntut mampu berkomunikasi secara efektif, cepat, dan tanggap agar apa yang diinginkan oleh organisasi dapat dipahami seluruh anggota.

Upaya meningkatkan pelayanan publik dapat diupayakan melalui komunikasi yang dibangun, karena sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Ketidaksesuaian yang terjadi sering ditemukan dengan adanya masalah komunikasi yang terjadi didalamnya, sehingga *stakeholder* maupun masyarakat dalam membangun koordinasi terjadi ketimpangan yang menciptakan penyimpangan dari standar pelayanan publik seperti nilai efektivitas, efisiensi, keadilan, perataan, dan kecukupan. Dewasa ini, strategi komunikasi hadir guna meminimalisir terjadinya misunderstanding dalam membangun koordinasi yang diinginkan untuk mencapai sasaran dan tujuan dari organisasi. Strategi komunikasi menempatkan posisi seseorang secara tepat dalam komunikasi dengan lawan bicara, agar mencapai tujuan komunikasi yang diharapkan. Adanya strategi komunikasi tidak terlepas dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam pengimplementasian strategi komunikasi ada beberapa hal yang harus dilakukan terlebih dahulu seperti, merumuskan strategi komunikasi dengan meningkatkan pemahaman mengenai tujuan yang ingin dicapai, artinya jika dapat memahami tujuan maka dapat dengan mudah menentukan strategi bagi tujuan tersebut.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dengan fokus penelitian terkait strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kota Bandar Lampung. Melalui peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi secara daring, Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandar Lampung membangun website resmi yang prima guna mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan. Melalui website tersebut mereka menjalankan tugasnya dalam jaringan (*daring*) tanpa menyampingkan kewajiban penuh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sesuai dengan peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian yang deskriptif dan non interaktif. Penelitian non interaktif yaitu mengkaji dokumen dengan menghimpun, mengidentifikasi, menganalisis dan memberikan interpretasi terhadap konsep, kebijakan dan peristiwa yang secara langsung ataupun tidak langsung dapat diamati. Penelitian yang deskriptif bermaksud untuk menggambarkan dan menguraikan tentang suatu fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif dapat memungkinkan untuk melakukan atau mencari hubungan antar variabel, mengembangkan generalisasi dan mengembangkan teori yang memiliki validitas universal. Penelitian deskriptif berisikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Sugiyono, 2007:11). Penelitian deskriptif berfokus pada fenomena atau masalah yang terjadi. Sehingga dalam hal ini, fenomena atau masalah yang terkait perihal strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandar Lampung.

Sumber dan Teknik Pengumpulan data Sumber data pada penelitian adalah subjek dari mana data didapatkan. Sumber data yang digunakan pada penulisan ini yaitu berasal dari artikel/jurnal ilmiah penelitian sebelumnya. Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini menggunakan teknik non interaktif atau melalui studi literatur/kajian pustaka. Kajian pustaka digunakan untuk membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi pada penelitian. Perolehan data-data dari bahan-bahan pustaka yang relevan dapat digunakan sebagai jembatan bagi peneliti untuk memperoleh landasan teoritik yang dijadikan sebagai pedoman sumber hipotesis yang berbentuk pengetahuan mengenai riset-riset yang telah didapatkan oleh peneliti sebelumnya. Studi literatur atau kajian pustaka merupakan kegiatan yang penting dilakukan dalam penelitian khususnya penelitian akademik. Tujuan dasarnya adalah untuk mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis yang dapat membantu memudahkan peneliti dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Dalam teknik analisis data, penulis melakukan penelusuran dan mengumpulkan literatur dari berbagai media referensi kemudian menelaah dan mempelajari teori atau fenomena dari berbagai jurnal yang memiliki kaitan dalam penelitian. Dalam hal ini, penulis memusatkan perhatian atau memfokuskan data pada fenomena yang terkait dalam strategi komunikasi dalam pelayanan publik.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Strategi Komunikasi Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Rogers dalam Cangara (2013: 61) memberi pengertian strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Menurut seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton dalam Cangara (2013:61) juga membuat definisi dengan menyatakan bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Sedangkan pengertian dari pelayanan administrasi Kependudukan yaitu merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lain. Artinya antara strategi komunikasi dan pelayanan administrasi

kependudukan memiliki keterkaitan, karena tujuan dari adanya strategi komunikasi terutama dalam bidang publik, adalah untuk memberikan informasi, rancangan kepada sejumlah besar orang mengenai pelayanan administrasi kependudukan serta mengenai aktivitas-aktivitas pelayanan administrasi kependudukan dan ide baru untuk kemajuan dari proses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu adanya strategi komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi pemberi layanan dengan masyarakat diluar organisasi.

Strategi komunikasi menjadi penting karena dengan adanya sebuah strategi komunikasi maka pelayanan dalam administrasi kependudukan kepada tiap masyarakat di daerah masing-masing lebih diperhatikan dalam pencatatan dan pendataan oleh Pemerintah daerah yang melimpahkan sebagian wewenangnya kepada Dinas penduduk dan pencatatan. Bukan perkara mudah memastikan seluruh penduduk tercatat secara administrasi oleh negara, melaksanakan suatu kebijakan diperlukan komunikasi yang baik, penyampaian informasi jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh pihak lain. Keberhasilan implementasi kebijakan mutlak diperlukan suatu komunikasi yang baik. Sehingga implementator harus mengetahui apa yang perlu dilakukan agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran dapat ditransmisikan kepada kelompok sasaran. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi menjadi satu hal yang penting dalam kemajuan sebuah pelayanan administrasi kependudukan.

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu Sender (komunikator), Message (pesan), Channel (media), Receiver (komunikan) serta pembangunan tindak lanjut pembangunan secara partisipatif serta faktor yang mempengaruhi komunikasi pembangunan di Kota Bandar Lampung, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Komunikator

Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan di tingkat Kota, maka yang bertanggung jawab dalam hal perencanaan dengan komunikasi adalah Wali Kota dibantu dengan camat dari tiap kecamatan yang ada di Kota Bandar Lampung. Seorang komunikator atau camat selaku pimpinan tertinggi di kecamatan harus bisa dan benar-benar dapat bertanggung jawab dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan tersebut. Untuk itu, camat harus mampu dan bisa merealisasikan tujuan pelayanan dengan senantiasa selalu berkomunikasi dengan instansi kecamatan yang berkait dan mensosialisasikan pada masyarakat yang ada di tiap kecamatan Kota Bandar Lampung. Selain itu, camat harus senantiasa berkomunikasi dengan pihak Kabupaten untuk melaksanakan perencanaan komunikasi proses Pelayanan Administrasi Kependudukan dan nantinya perencanaan tersebut dapat diselenggarakan melalui musyawarah.

2. Pesan

Pesan disini adalah yang disampaikan camat dan yang diberikan untuk masyarakat menyikapi program-program yang dilakukan pemerintah kecamatan adapun tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan. Komunikasi Camat merupakan salah satu kunci untuk suksesnya dalam menjalankan perencanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan meminimalisir miskomunikasi informasi antara pihak penerima layanan yaitu masyarakat dengan pihak pemberi layanan yaitu pemerintah.

3. Media

Dalam membangun strategi komunikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui media cetak, dalam hal ini, dapat menggunakan media cetak untuk proses penyampaian informasi, yang berkaitan dengan program Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandar Lampung. Adapun media yang digunakan antara lain: menampung aspirasi masyarakat melalui Talkshow, Media cetak, Surat/Undangan, Baliho/Poster, TV Kabel, Penyampaian melalui mesjid-masjid, Rapat, Sosialisasi dan terutama lewat web resmi pemerintah daerah maupun media sosial internet lainnya.

4. Komunikasi/penerima

Camat sebagai perwakilan penerima aspirasi harus dapat menampung seluruh aspirasi masyarakat di kecamatannya yang bersifat membangun. Dalam hal ini diperlukan langkah-langkah dan strategi dalam menanggapi opini masyarakat, agar dapat memilah informasi yang sesuai kebutuhan. Disdukcapil Kota Bandar Lampung memanfaatkan teknologi komunikasi seperti menerima masukan, saran, dan pengaduan dari masyarakat melalui *whatsapp*, email, dan website.

5. Umpan Balik

Camat merancang program-program dan mengaplikasikannya ke masyarakat untuk menyampaikan pesan. Maksud dan tujuan dalam rangka perencanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah untuk kepentingan masyarakat jangka panjang. Dalam hal ini diperlukan juga evaluasi terhadap program-program yang telah dilaksanakan oleh pemerintah disdukcapil, evaluasi tersebut tidak dapat dilakukan tanpa ada dasar. Sebelum melakukan evaluasi, pemerintah disdukcapil harus mengetahui sejauh mana feedback yang terjadi terhadap masyarakat melalui program-program kerja yang telah dilaksanakan. Disdukcapil melakukan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) setiap tahun dengan tujuan untuk memberi kesempatan kepada masyarakat berpartisipasi dalam evaluasi kinerja disdukcapil. SKM yang dilakukan menjadi pertimbangan otoritas pada disdukcapil sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kota Bandar Lampung.

b. Inovasi Komunikasi Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

Inovasi sering dikaitkan dengan suatu pembaharuan ide yang dimiliki seseorang dalam menjalankan, menciptakan, serta memperbaiki sebuah produk dan juga jasa menggunakan sebuah nilai atau manfaat secara ekonomi serta sosial. Menurut Evert M. Rogers (Suwarno and Lan: 2008) mengungkapkan bahwa inovasi adalah sebuah ide, gagasan, objek, serta praktik yang dilandasi serta diterima menjadi suatu hal yang baru oleh seseorang ataupun kelompok tertentu agar dapat diaplikasikan. Menurut Roger (1996) mendefinisikan komunikasi sebagai berikut "*Communication is a process in which participants create and share information with one another in order to reach a mutual understanding*", yang berarti komunikasi adalah proses saling tukar informasi dari komunikator dengan komunikan untuk mencapai persepsi atau pemahaman yang diinginkan. Dari pengertian tersebut inovasi komunikasi adalah suatu proses agar dapat meningkatkan kualitas dari organisasi maupun anggotanya pada suatu sistem sosial. Dalam penerapannya agar inovasi komunikasi dapat terlaksana, perlunya pendekatan komunikasi yang baik dan beradaptasi pada lingkungan masyarakat.

Berdasarkan data yang terjadi di lapangan, pemerintah selaku pemangku kebijakan melakukan berbagai upaya yang terintegrasi dengan mengadakan kompetisi inovasi pelayanan publik atau lebih dikenal menjadi KIPP yang telah berlangsung dari tahun 2014. KIPP menekankan pada gerakan One Agency One Innovation atau satu instansi satu inovasi, pada mana pemerintah mengharuskan setiap instansi serta organisasi perangkat daerah (OPD) menghasilkan minimal satu penemuan setiap tahunnya. Gerakan One Agency One Innovation bukan hanya kewajiban untuk membentuk minimal satu penemuan pelayanan publik bagi setiap Kementerian dan Pemerintah Daerah, namun agar terciptanya kualitas pelayanan publik yang terstruktur dan memberikan dampak baik terhadap masyarakat. Dengan didasari hal tersebut Pemerintah Kota Bandar Lampung yang disini yaitu DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung membuat suatu inovasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, menyusul di awal tahun 2020 dunia mengalami pandemi Covid-19.

Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil (Disdukcapil) melakukan inovasi baru pada pelayanan dokumen kependudukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung guna meningkatkan kualitas pelayanan online kependudukan pada masa pandemi Covid-19 untuk mengurangi kerumunan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan di mal Layanan Satu Atap Pemerintah Kota. Pemerintah Kota akan melaunching 'PERMEN MANIS' pelayanan online rakyat duduk manis, inovasi teranyar yg dilakukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung ialah tindak lanjut Permendagri nomor 07 Tahun 2019 bahwa pelayanan dokumen dapat melalui online. Sebelumnya, Disdukcapil Kota Bandar Lampung pula sudah mengupayakan layanan online dokumen kependudukan melalui website disdukcapilbandarlampung.go.id serta nomor layanan WhatsApp tetapi layanan WA Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak bisa digunakan untuk percakapan hanya untuk chat.

D. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, strategi komunikasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung sudah dilakukan dan dijalankan dengan perencanaan yang sistematis dan matang. Dapat dilihat dari adanya kesatuan persepsi mengenai penentuan siapa yang menjadi komunikator kebijakan yaitu Kepala Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Di sisi lain, sasaran dalam komunikasi secara internal adalah disdukcapil dan secara eksternal adalah masyarakat. Penyusunan pesan yang diberikan kepada masyarakat sudah disusun secara sistematis oleh disdukcapil kota Bandar Lampung dan dapat dilihat pada halaman resmi websitenya yaitu <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/>. Pemilihan media dan saluran komunikasi juga terungkap bahwa disdukcapil kota Bandar Lampung memanfaatkan teknologi komunikasi. Penyebarluasan informasi kepada masyarakat dilakukan dengan penggunaan media baru yang lebih efisien dalam jaringan (daring) yaitu melalui platform sosial media berupa instagram, website, whatsapp, dan email. Pengaruh yang dihasilkan dari adanya pelayanan dan strategi komunikasi yang dilakukan secara daring, masyarakat merasakan sudah adanya perubahan seperti pelayanan administrasi kependudukan semakin cepat dan tidak perlu khawatir untuk pulang pergi ke kantor disdukcapil serta membantu pemerintah dalam memutuskan tali penyebarluasan virus Covid-19. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui informasi kebijakan dan produk hukum bisa diakses pada website resmi Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Disisi lain, disdukcapil juga memfasilitasi masyarakat untuk memasukan saran secara langsung mengenai pelayanan disdukcapil, saran tersebut dapat dikirim melalui whatsapp dan email. Tidak hanya saran dari masyarakat saja yang menjadi pertimbangan evaluasi pelayanan disdukcapil, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga dilakukan disdukcapil Kota Bandar Lampung untuk terjun secara langsung pada lapangan melakukan penelitian setiap tahun mengenai kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan.

Rekomendasi

Penulis merekomendasikan disdukcapil bekerja sama dengan pakar untuk membuat strategi komunikasi yang baru secara internal maupun eksternal yang dilakukan untuk penyesuaian pelayanan disdukcapil pasca pandemi. Selain itu juga diusulkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait Survei Kepuasan Masyarakat, E-KTP, dan persediaan blanko E-KTP.

REFERENSI

- Brando Sitopu, Yoel dkk. (2021). *The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance*. Medan : Open Access. Vol.1(2)
- Dewantara, A. (2018). STRATEGI KOMUNIKASI DISPENDUKCAPIL KOTA MOJOKERTO DALAM MENGKOMUNIKASIKAN PRODUK KEPENDUDUKAN KEPADA MASYARAKAT DENGAN MEDIA KESENIAN LUDRUK (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Eko Ardianto, Riski. (2020). *The Effect of Work Experience and Work Discipline on the Employee Performance of Quality Control Department of PT Eunsung Indonesia*. Pelita Bangsa : International Journal of Research and Review. Vol.7(2)
- Elmanda, R., & Nurdin, M. R. A. (2020). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. DYANDRA PROMOSINDO. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 21(3).
- Febriani, D. S. H., & Suharnomo, S. (2018). PENGARUH PENGAWASAN, MOTIVASI KERJA, DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1), 43-54.

- Febrizon, M., Nuryanti, N., & Rifqi, A. (2017). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Daya Kobelco Cmi Pekanbaru (Doctoral dissertation, Riau University).
- Firmansyah, Ade dkk. (2020). *The Effect Of Work Motivation, Work Environment, a Discipline On Employees' Performance Of Samsat Office*, Makassar. Universitas Hasanuddin : HJBS (Hasanuddin Jurnal Of Bussiness Strategy). Vol 2 (2)
- Fitriana, N., Fahmi, M., & Oktaviani, R. (2019). PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL HORISON ULTIMA PALEMBANG. *Jurnal Kompetitif*, 8(1).
- Julianry, A., Syarief, R., & Affandi, M. J. (2017). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan serta kinerja organisasi kementerian komunikasi dan informatika. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 3(2), 236-236.
- Katidjan, P. S., Pawirosumarto, S., & Isnaryadi, A. (2017). Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 224-241.
- Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2017). Pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 47-57.
- Listyani, I. (2016). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. (JMK) *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 56-64.
- Mahmud Putri, Elok dkk. (2019). *THE EFFECT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH WORK DISCIPLINE*. Malang : GRANTHAALAYAH. Vol.7
- Munthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(1), 86-97.
- Ningsih, I. M. (2018). Pengaruh Komunikasi dan Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Inti Bumi Perkasa. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 31-39.
- Paramita, L., Lengkong, V. P., & Sendow, G. M. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Umum Bulog Divisi Regional Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Prayogi, Muhammad Andi dan Muhammad Taufik Lesmana. (2019). *The Influence of Communication and Work Discipline to Employee Performance*. Sumatera Utara : Atlantis Press. Vol 343
- Pricahyadi, M., & Ramadani, T. (2019). Strategi Komunikasi Kebijakan pemerintah Provinsi DKI Jakarta Pada Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), 112-126
- Putri, R. A. (2018). *Leadership style and interpersonal communication of employee satisfaction and it's effect on the employee performance*. *JPBM (Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen)*, 4(3), 101-106.
- Qosyim, R. A. (2014). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Serta Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan Dinas Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 10(2).
- Rupi, R., Ilmi, Z., & Juarhardi, J. (2021). *THE INFLUENCE OF LEADERSHIP, COMPENSATION, COMMUNICATION AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS AN INTERVENING VARIABLE (STUDY AT*

- BANK KALTIMTARA SYARIAH SAMARINDA BRANCH. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(3).
- Sariani, N. L. P. (2019). STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI BHR LAW OFFICE. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 115-126.
- Solihat, Y., & Nursanti, S. (2019). Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 4(1), 138-145.
- Sumaki, W. (2015). Pengaruh disiplin kerja, budaya organisasi, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pt. Pln (persero) wilayah suluttenggo area manado. *Jurnal berkala ilmiah efisiensi*, 15(5).
- Susworo, Y. (2019). *The Effect Of Interpersonal & Psychological Capital Communication On Employee Performance (Case Study At Pt. Bank Def)*. *Business and Entrepreneurial Review*, 17(2), 165-182.
- Wiguna, I. D. G. E. C. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali Area Bali Selatan (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Wijaya, A. R. (2015). PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP SEMANGAT KERJA DAN KINERJA (Studi Pada Karyawan Pt Sumber Cipta Multiniaga Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(1).
- Yuliyanti, Y., & Istiatin, I. A. (2017). Pengaruh Insentif, Disiplin Kerja, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan bagian sewing PT. Pelita Tomangmas Karanganyar. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 18(01).