
**KOMUNIKASI ORGANISASI PADA DINAS SOSIAL KOTA
LHOKSEUMAWE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT PENERIMA
BANTUAN PANGAN NON TUNAI (BPNT)**

Khalqika Zinata¹; Kamaruddin Hasan²;

¹ Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Malikussaleh

² Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Malikussaleh
E-mail: kamaruddin@unimal.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi Dinas Sosial Kota Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima bantuan pangan non tunai (BPNT) serta mengetahui hambatan-hambatan komunikasi organisasi dalam memberikan pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan *conclusion drawing/verification*. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi organisasi yang berlangsung di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe seperti, para pegawai selalu mengikuti arahan dan prosedur dari atasan atau Kepala Dinas. Adapun hambatan eksternal di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe yaitu adanya masyarakat yang tidak sabar dan emosi terkait bantuan. Pelayanan Dinas Sosial Kota Lhokseumawe juga terhambat karena kurangnya dana.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Pelayanan, dan Masyarakat

PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi merupakan petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Komunikasi organisasi ialah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. Pemahaman terhadap komunikasi organisasi tidak terlepas dari kaitannya dengan berbagai aspek lainnya dari perilaku organisasi

secara keseluruhan, maupun bila dilihat secara lebih luas lagi yaitu dalam kaitannya dengan pengkajian antar disiplin ilmu, khususnya ilmu komunikasi. Perilaku organisasi berkaitan dengan bagaimana dan mengapa orang-orang bertindak, berpikir dan merasa dalam suatu peraturan organisasi.

Fokus komunikasi organisasi adalah anggota-anggota dalam organisasi. Proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara dan mengubah organisasi. Komunikasi lebih dari sekedar alat, ia adalah cara berpikir. Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian (*mutual understanding*).

Untuk mencapai komunikasi organisasi yang efektif tentu tergantung pada tiga bentuk aspek utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yaitu *Downward Communication* (komunikasi kepada bawahan), *Upward Communication* (komunikasi kepada atasan), dan *Horizontal Communication* (komunikasi antarsesama tingkatan). Ketiga arus pesan tersebut dituntut untuk bisa diterapkan dengan baik dalam sebuah organisasi demi mencapai tujuan telah ditetapkan bersama. Apabila salah satunya saja tidak berjalan dengan lancar, maka akan menjadi kendala bagi organisasi tersebut dalam menjalankan setiap tugas-tugasnya.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe. Dinas Sosial adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang sosial, dan Dinas Sosial Kota Lhokseumawe mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang kesejahteraan sosial masyarakat. Dinas Sosial Kota Lhokseumawe juga memberikan pelayanan informasi berupa Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), Orang Cacat, Pembiayaan Iuran (PBI), Program Keluarga Harapan (PKH).

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe, peneliti melihat bahwa komunikasi ke atas yang terjadi di dinas tersebut masih belum lancar dan mengalami beberapa kendala, seperti tidak ada keberanian bawahan untuk mengajukan pertanyaan ke atasan tentang tugas yang diberikan oleh atasan. Selain itu, faktor yang menyebabkan komunikasi ke atas ini berlangsung karena sulitnya bertemu dengan atasan sehingga menjadi masalah untuk para bawahan di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe.

Landasan Teori

Definisi Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)

Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah salah satu program yang dibentuk oleh pemerintah untuk mengurangi beban masyarakat dalam pemenuhan bahan pokok. Program ini sebagai upaya meningkatkan akses dalam memenuhi hak dasar masyarakat miskin terhadap kebutuhan pangan. Bahan pokok ini seperti beras, telur dan minyak goreng (Basriati, 2021).

Program BPNT diselenggarakan oleh pemerintah, dalam rangka untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Untuk mendukung pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), maka Presiden Republik Indonesia telah menetapkan PERPRES RI Nomor 63 Tahun 2017, tentang Penyalur Bantuan Sosial secara non tunai. Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) mampu mengurangi beban pengeluaran keluarga penerima manfaat (KPM) melalui pemenuhan sebagai kebutuhan pangan, memberikan gizi yang seimbang kepada peserta keluarga penerima manfaat (KPM). (Julianto P, 2020).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Proses Komunikasi Organisasi pada Dinas Sosial Kota Lhokseumawe dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)

Proses komunikasi tidak terlepas dari setiap organisasi termasuk pada Dinas Sosial Kota Lhokseumawe. Di dalam komunikasi organisasi yang terlibat antara (bawahan dan atasan) harus ada *two ways communications* atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kerja sama tersebut terdiri dari berbagai maksud yang meliputi hubungan sosial maupun kebudayaan. Hubungan yang dilakukan oleh bawahan sudah tentu mengandung maksud untuk mendapatkan simpati dari pimpinan yang merupakan motivasi untuk meningkatkan prestasi kerja yang lebih baik. Karena jika dilihat pada sebuah organisasi, yang paling banyak melakukan kegiatan komunikasi adalah bawahan.

Dalam sebuah organisasi setiap orang yang terlibat didalamnya ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, baik selaku pimpinan maupun para staf, agar semua pekerjaan dapat terlaksana dengan lancar dan harmonis untuk mencapai tujuan bersama yang disepakati dan ditetapkan, maka unsur kerjasama harus senantiasa tercipta dengan baik. Dengan terjadinya proses kerjasama maka unsur komunikasi pun dengan sendirinya akan tercipta, karena apa pun instruksi, informasi dari pimpinan, masukan laporan dari bawahan ke pimpinan, antara sesama bawahan senantiasa dilakukan melalui proses komunikasi.

Sejauh ini komunikasi organisasi yang berjalan pada Dinas Sosial Kota Lhokseumawe dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) sudah bisa dikatakan berjalan dengan lancar, baik antara pimpinan dengan pegawai maupun sesama pegawai. Para bawahan di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe ini bekerja dengan mengikuti

arahan dari Kepala Dinas Sosial Kota Lhokseumawe. Menurut Kepala Dinas Sosial Kota Lhokseumawe, Bapak Muslim S,Sos (48) mengatakan bahwa :

“...Ada dua sisi komunikasi organisasi, satu sisi komunikasi atas ke bawah, yaitu dari pimpinan ke bawahan dan satu sisi yang lain adalah komunikasi bawahan ke atas. Komunikasi dari pimpinan ke bawah tentu Kepala Dina Sosial Kota Lhokseumawe memberikan arahan dan petunjuk kepada bawahan untuk segala sesuatu yang harus untuk ditindak lanjuti sesuai dengan aturan dan ketentuan. Untuk komunikasi dari bawah ke atas tentu bawahan menerima perintah maupun arahan dan petunjuk. Namun, bawahan harus memahami bagaimana perintah yang diterima.”
(Wawancara, 27 Mei 2022).

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan maupun bawahan ke pimpinan perlu sekali didalam sebuah organisasi, karena jika hanya satu arah saja maka roda organisasi tidak dapat berjalan dengan baik dan tidak dapat mencapai tujuan yang di kehendaki. Komunikasi dari atas ke bawah diartikan sebagai komunikasi dari atasan (pimpinan) kepada bawahan (karyawan). Komunikasi dari atasan ke bawahan juga disebut dengan komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti informasi yang mengalir di jabatan yang berotoritas lebih tinggi (atasan) kepada mereka yang berotoritas lebih rendah (bawahan). Komunikasi ke bawah (*downward communication*) menjadi hal yang penting dan harus ada di dalam suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi kebawah dapat membuat kebutuhan bawahan menjadi terpenuhi akan informasi serta dapat memudahkan organisasi dalam mencapai tujuan yang dikehendaki.

Hal serupa dikatakan oleh Bapak Mazmul, SH (50) selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Penyalur Bantuan mengatakan kepada peneliti yaitu :

“...Biasanya proses komunikasi ke atas ataupun pesan yang mengalir dari bawahan ke atasan bisa langsung berinteraksi dengan

saya. Tidak ada prosedur tertentu. Saya langsung memberikan tanggapan mengenai pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh bawahan kepada saya. Untuk komunikasi ke bawah yaitu pesan yang mengalir dari atasan ke bawahan juga seperti pada umumnya, saya langsung memberikan arahan dalam menyampaikan pesan-pesan terkait pekerjaan.” (Wawancara, 27 Mei 2022).

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa, di dalam sebuah organisasi setiap orang yang terlibat di dalamnya ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, baik selaku pimpinan maupun staf, agar semua pekerjaan yang disepakati dan ditetapkan, maka unsur kerjasama harus senantiasa tercipta dengan baik. Dengan terjadinya proses kerjasama maka unsur komunikasi pun dengan sendiri akan terciptanya, karena apa pun bentuk instruksi, informasi dari pimpinan, masukan, laporan dari bawahan ke pimpinan, antara sesama bawahan senantiasa dilakukan melalui proses komunikasi.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan tidak terlepas dari faktor komunikasi didalam sebuah organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe. Dalam kaitannya dengan pelayanan komunikasi, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan memerlukan komunikasi.

Salah satu bentuk pelayanan komunikasi yang berlangsung di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima bantuan pangan non tunai (BPNT) . Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Muslim, S.Sos (48) selaku Kepala Dinas kepada peneliti dalam wawancara :

“...Penerima BPNT ini adalah masyarakat prasejahtera, masyarakat miskin atau masyarakat yang bertaraf di bawah. Cara pelayanan yang di berikan oleh Dinas Sosial Kota Lhokseumawe kepada masyarakat penerima Bantuan Pangan Non Tunai melalui Pos Indonesia. Kota Lhokseumawe memiliki empat (4) kecamatan dan 68 gampong. Tentunya Dinas Sosial Kota Lhokseumawe berkomunikasi dengan para geuchik dan melalui petugas TKSK di lapangan. Lalu petugas tersebut menyampaikan bahwa bantuan BPNT oleh Kementerian Republik Indonesia sudah ada. Lalu masyarakat datang ke Kantor Pos untuk mengambil bantuan tersebut.” (Wawancara, Selasa 27 Mei 2022).

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa pelayanan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial tidak langsung kepada masyarakat Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) hanya saja melalui Geuchik Gampong dan petugas TKSK.

Pertanyaan yang serupa mengenai proses komunikasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Lhokseumawe dijelaskan oleh Bapak Mazmul, SH (50) selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat Penyalur Bantuan:

“...Kalau yang sudah menerima artinya dia sudah terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DKTS), jadi penerima nya ini tidak perlu datang ke Dinas Sosial. DTKS ini ada di Kantor Geuchik masing-masing. Pada saat penerima itu menerima bantuan dari kementerian sosial dan mereka akan di beritahukan oleh Dinas Sosial ke masing-masing gampong. Kalau untuk yang tidak menerima bantuan tersebut, mereka akan datang ke Dinas Sosial untuk menanyakan dan bertanya bagaimana agar dapat bantuan BPNT tersebut. Mereka harus memberikan KTP dan KK untuk di input oleh tenaga operator dan akan diberikan kepada kementerian sosial. Pelayanannya untuk yang sudah menerima mereka hanya mengambil di Kantor POS untuk BPNT nya.”
(Wawancara, 22 Maret 2022).

**B. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Dinas Sosial Kota Lhokseumawe
Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Penerima Bantuan
Pangan Non Tunai (BPNT)**

Dalam menjalankan komunikasi organisasi tentunya pernah mengalami hambatan-hambatan, baik itu hambatan internal maupun hambatan eksternal. Seperti yang peneliti temukan pada tahap observasi penelitian yang dilakukan pada lokasi penelitian. Hambatan-hambatan yang terjadi pada komunikasi organisasi, salah satunya di bidang pelayanan. Di dalam komunikasi organisasi sendiri yang berkaitan dengan pelayanan ialah hubungan antara bawahan dan atasan. Kurangnya kepuasan masyarakat dalam mendapatkan informasi menjadi salah satu hambatan di dalam komunikasi organisasi. Terjadinya kesalahpahaman juga diakibatkan oleh cara penyampaian informasi yang berbelit-belit, sehingga susah untuk dipahami oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Muslim, S.Sos (48) selaku Kepala Dinas Sosial Kota Lhokseumawe dalam wawancara kepada peneliti :

“...Hambatan yang paling signifikan disini adalah menyangkut dengan keuangan. Karena bantuan dari Dinas Sosial ini kepada masyarakat itu dari Departemen Sosial di Jakarta, APBN, APBA, dan Kota Lhokseumawe. Ketika masyarakat meminta bantuan terkadang bantuan itu tidak cukup dana nya. Maka tidak bisa terealisasikan secara cepat”. (Wawancara, 27 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kota Lhokseumawe, dapat diketahui bahwa kendala maupun hambatan dalam sebuah organisasi tentunya tidak dapat dihindari. Akan tetapi, di dalam sebuah organisasi, setiap atasan memiliki solusi tersendiri dalam menghadapi hambatan yang terjadi. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Lhokseumawe Bapak Muslim, S.Sos (48) kepada peneliti sebagai berikut :

“...Menasehati masyarakat, memberi tahu informasi kepada masyarakat tentang kekurangan dana, karena dana dari pemerintah bukan milik pribadi. Tentu, karena ini milik pemerintah, bantuan yang diberikan juga sesuai dengan anggaran yang ada. Anggaran tersebut berupa dari APBD Kota Lhokseumawe dan APBA. Pembagian bantuan BPNT juga sesuai dengan *by name* dan *by address*, serta menyampaikan kepada masyarakat apa adanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. (Wawancara, 27 Mei 2022).

Di dalam sebuah organisasi pasti memiliki hambatan tersendiri dalam menjalankan tugasnya. Terkadang hambatan yang datang tidak hanya dari organisasi itu sendiri melainkan dari masyarakat. Hal senada juga di sampaikan oleh Bapak Mazmul (50) selaku Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Penyalur Bantuan dalam wawancara kepada peneliti “...Masyarakat yang tidak mendapatkan BPNT akan datang terus menerus ke Dinas Sosial dan minta selalu untuk di input kembali namanya”. (Wawancara, 22 Maret 2022).

Menyadari bahwa begitu sulitnya mendapatkan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Dinas Sosial Kota Lhokseumawe juga tidak bisa berbuat jika tidak ada dana yang diberikan. Menyadari hambatan itu semua Bapak Mazmul, SH (50) selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat Penyalur Bantuan mempunyai solusi kepada masyarakat kepada peneliti :

“...Sejauh ini solusi yang bisa saya lakukan dalam mengatasi hambatan ini seperti berbicara baik-baik kepada masyarakat yang bersangkutan untuk harus tetap sabar, lalu meminta KTP dan KK masyarakat agar di input ulang agar nama mereka terdata dalam menerima bantuan”. (Wawancara, 22 Maret 2022).

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dalam menghadapi hambatan yang terjadi juga harus memiliki cara berkomunikasi yang baik. Apabila salah dalam menyampaikan informasi maka akan terjadi

ketidapahaman kepada masyarakat yang bersangkutan. Komunikasi pelayanan yang diberikan juga harus bersifat akurat.

Kemudian pernyataan oleh Bapak Rully Hamdani (38) selaku Staf bagian Pengadministrasian Pengaduan Publik kepada peneliti terkait hambatan yang terjadi :

“...Kurangnya kesabaran masyarakat dalam menunggu kapan waktu penyaluran bantuan BPNT, karena mereka merasa kebutuhan mereka sudah mendesak”. (Wawancara, 22 Maret 2022).

Dari hasil wawancara diatas juga membuktikan bahwa banyak nya masyarakat yang tidak memiliki kesabaran dalam hal menunggu bantuan BPNT. Komunikasi organisasi dalam proses pemberi pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kualitas terhadap kepuasan masyarakat. Karena komunikasi organisasi di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal.

Adapun solusi yang diberikan oleh Staf bagian Pengadministrasian dan Pengaduan Publik, Bapak Rully Hamdani mengatakan kepada peneliti :

“...Hanya memperjelas kembali kepada masyarakat bahwa wewenang sepenuhnya ada di tanggung jawab Kementrian Sosial. Karena Dinas Sosial hanya melanjutkan arahan pusat menyampaikan data yang ada.” (Wawancara, 22 Maret 2022).

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa solusi yang dilakukan Dinas Sosial Kota Lhokseumawe hanya memberi penjelasan kepada masyarakat. Karena pemerintah sebagai pusat informasi dituntut untuk berkinerja dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

.....

Selain itu, ada juga hambatan-hambatan yang di rasakan masyarakat mengenai pelayanan komunikasi yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Lhokseumawe seperti yang di sampaikan oleh Ibu Windarti (40) selaku penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) pada tahun.. kepada peneliti :

“...Kalau datang ke Dinas Sosial selalu di suruh ke Kantor Geuchik, Dinas Sosial mengatakan bahwa Kantor Geuchik yang lebih mengetahui dan sambutan nya juga kurang hangat”. (Wawancara, 24 Maret 2022).

Pelayanan yang maksimal adalah merupakan target yang harus dipenuhi oleh setiap bagian organisasi. Lemahnya pelayanan Dinas Sosial membuat masyarakat tidak puas. Hal ini sampaikan oleh Ibu Asih (40) selaku penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) pada tahun 2020 kepada peneliti :

“...Mencari pendamping nya siapa dan kadang-kadang tidak tau siapa. Kurang kenal juga siapa pendamping desanya.” (Wawancara, 24 Maret 2022).

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa hambatan eksternal juga bisa saja terjadi di dalam sebuah organisasi. Masalah dari luar ini juga mempengaruhi kinerja Dinas Sosial Kota Lhokseumawe. Dinas Sosial juga harus meningkatkan pelayanan komunikasinya dalam hal penyampaian informasi agar pelayanannya semakin meningkat dan berkualitas. Setiap anggota di dalam organisasi memiliki peranan penting. Kepuasan komunikasi adalah satu fungsi dari apa yang diharapkan oleh si pendengar. Kepuasan ini mencakup strategi yang perlu untuk di informasikan.

Kesimpulan

-
- 1) Komunikasi keatas yang terjadi pada Dinas Sosial Kota Lhokseumawe pimpinan memberikan arahan dan petunjuk kepada bawahan. Komunikasi ke bawah yang terjadi di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe menerima serta mengajukan pertanyaan kepada atasan mengenai pelayanan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Cara mengkoordinasi yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) melalui Geuchik dan petugas TKSK di lapangan.
 - 2) Adapun hambatan yang terjadi di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe berasal dari hambatan eksternal. Banyaknya masyarakat yang tidak sabar terkait bantuan. Di sisi lain, hambatan yang terjadi karena Dinas Sosial Kota Lhokseumawe terhambat dari dana. Dinas Sosial Kota Lhokseumawe bisa memberikan pelayanan jika Kementrian Sosial memberikan dana.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Faules Don F & Pace R. Wayne. (2006). Komunikasi Organisasi : Remaja Rosdakarya.

Muhammd, Arni. (2009). Komunikasi Organisasi : Bumi Aksara.

Muhammd, Arni. (2015). Komunikasi Organisasi : Bumi Aksara.

Mukarom & Laksana Muhibudin Wijaya. (2015). Manajemen Pelayanan Publik : Pustaka Setia.

Sugiyono. (2017). Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Buku Dokumentasi Pemerintah

.....
Pedoman Umum Bantuan Pangan Non Tunai. (2017). Kementerian Koordinator
Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia. 124 hal.

Jurnal

Heryana. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif.
Sistem Informasi Akuntansi: Esensi dan Aplikasi, Desember, 14.
Eprints.polsri.ac.id

Julianto, P. (2020). Implementasi Program Bantuan Pangan non Tunai (BPNT)
di Kecamatan Sitinjau Laut Kabupaten Kerinci. *Qawwam: The Leader's
Writing*, 1(1), 38-43.

Kuswarno, E. (2001). Efektivitas Komunikasi Organisasi. *Mediator: Jurnal
Komunikasi*

Mas, Sitti Roskina & Phil. Ikhsan Haris. 2020. *Komunikasi Dalam Organisasi
(Teori dan Aplikasi)*.

Mokodompit, F. R. (2013). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap
efektivitas kinerja pada PT. Radio Memora Anoa Indah.

Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas
Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal
Ilmiah Komunikasi Makna*.

Siregar, N. S. S. (2012). Interaksi Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Sosial*.

Skripsi

Afriyanti, Liza. (2020). Komunikasi Organisasi Puskesmas dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS. Universitas
Malikussaleh.

Basriati. (2021). Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di
Kecamatan Parangloe Kabupaten Goa.

Rohmah, A. S. M. (2020). Hambatan Komunikasi Organisasi. Universitas
Malikussaleh.

Panuntun, Dewi. (2017). Hubungan Antara Kemampuan Kerja dengan Kualitas
Pelayanan Pada Karyawan Bagian Tata Usaha di Universitas

.....
Muhammadiyah Purwokerto.
Purwokerto .

.....
Universitas Muhammadiyah

Taufiq, Adila. (2016). Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Vonna, Anjas Meutia. (2018). Komunikasi Organisasi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Kota Lhokseumawe. Universitas Malikussaleh.