

# **PENDEKATAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR**

**Natasya Erzy Yunanta<sup>1)</sup> Mohammad Insan Romadhan<sup>2)</sup> Muchamad Rizqi<sup>3)</sup>**

Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: [naterzy123@gmail.com](mailto:naterzy123@gmail.com)

## ***Abstract***

*Organizational life does not escape the existence of policies, every organization has policies as a basis for regulating the course of organizational processes. Policies are the main guidelines that ensure the organization can operate effectively and in accordance with the stated goals. Organizational communication is a process of sending and receiving various messages from an organization within the organization, both in formal groups and informal groups within the organization. This research aims to determine the organizational communication approach in the Administrative Bureau of the Regional Secretariat of East Java Province. The method used in this research is a qualitative method with descriptive research type. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research are that the organizational communication approach in the East Java Province Regional Secretariat Leadership Administration Bureau is more inclined towards the human resources approach.*

***Keywords: Approach, Organizational Communication, East Java Province Regional Secretariat Leadership Administration Bureau***

## **Abstrak**

Kehidupan organisasi tidak luput dengan adanya kebijakan, setiap organisasi memiliki kebijakan sebagai landasan untuk mengatur jalannya proses organisasi. Kebijakan menjadi panduan utama yang memastikan organisasi dapat beroperasi secara efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi organisasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan bermacam – macam pesan suatu organisasi di dalam organisasi tersebut, baik yang terjadi dalam kelompok formal maupun kelompok informal dalam organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendekatan komunikasi organisasi dalam Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil dari penelitian ini yaitu pendekatan komunikasi organisasi dalam Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur lebih condong pada pendekatan sumber daya manusia.

**Kata kunci:** Pendekatan, Komunikasi Organisasi, Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

## PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan bermacam – macam pesan suatu organisasi di dalam organisasi tersebut, baik yang terjadi dalam kelompok formal maupun kelompok informal dalam organisasi (Safaria, 2004:133). Organisasi adalah sebuah entitas yang terdiri dari individu-individu yang berkumpul untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi bisa berbentuk politik, bisnis, masyarakat, atau berbagai bentuk lainnya, yang memiliki tujuan spesifik yang ingin dicapai. Tujuan organisasi tercermin dalam kegiatan yang dilakukan oleh anggotanya, mulai dari hal-hal kecil hingga keputusan besar yang memengaruhi arah keseluruhan organisasi. Perencanaan menjadi hal yang krusial bagi organisasi untuk mencapai tujuannya, dimana hal ini sering tercermin dalam strategi manajemen, terutama di era modern saat ini (Sahputra, 2020). Kehidupan organisasi tidak luput dengan adanya kebijakan, setiap organisasi memiliki kebijakan sebagai landasan untuk mengatur jalannya proses organisasi. Kebijakan menjadi panduan utama yang memastikan organisasi dapat beroperasi secara efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Romadhan, 2018). Komunikasi adalah proses dimana pesan disampaikan dari pengirim kepada penerima dengan tujuan tertentu. Komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kebijakan publik, yang merupakan usaha pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tanpa adanya proses komunikasi, pelayanan tidak dapat terealisasi. Komunikasi terus mengalami perkembangan sejalandengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Oleh karena itu, pemerintah harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi tersebut untuk memfasilitasi komunikasi dengan masyarakat, yang kini tidak hanya terbatas pada interaksi tatap muka, tetapi juga dapat dilakukan melalui media internet di era digital saat ini (Febriannur Rachman et al., 2021).

Fenomena terkait isu-isu permasalahan dalam organisasi dan cara menanganinya menjadi sebuah permasalahan yang menjadi kajian menarik untuk dibahas dalam penelitian ini. Terfokus mengenai perilaku komunikasi personal dan interpersonal yang saling bertukar pesan untuk mencapai tujuan bersama. Penyampaian pesan yang unik dalam organisasi menjadi bahan yang membuat daya tarik penulis dalam menganalisis, karena berkaitan dengan kepentingan individu ketika menyampaikan pesan. Tidak hanya itu, adanya budaya organisasi di era saat ini menjadi sulit diubah dan mempengaruhi perubahan pada komunikasi (Gandariani, n.d., 2023).

Salah satu Lembaga pemerintah di Provinsi Jawa Timur yang bertanggung jawab membantu asisten administrasi umum dalam menyiapkan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dibidang perencanaan dan kepegawaian, materi dan komunikasi pimpinan setra protokol sekretariat daerah adalah Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Organisasi ini memiliki beberapa fungsi yang mana yaitu menyiapkan kebijakan, menyiapkan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dibidang perencanaan dan kepegawaian Sekretariat Daerah, materi dan komunikasi pimpinan serta keprotokolan. Lembaga ini memiliki beberapa bagian, terutama dalam hal melaksanakan pemantauan dan evaluasi dibidang perencanaan, pelaporan, kepegawaian dan tata usaha ini tugas dari Bagian Perencanaan dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Bagian yang melaksanakan pemantauan dan evaluasi dibidang penyiapan materi pimpinan, komunikasi pimpinan, publikasi dan dokumentasi pimpinan ini tugas dari Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan. Sedangkan yang melaksanakan pemantauan dan evaluasi dibidang acara, tamu, dan hubungan keprotokolan ini tugas dari Bagian Protokol. Melihat tanggung jawab Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai biro yang membantu asisten administrasi umum dalam menyiapkan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dibidang perencanaan dan kepegawaian, materi dan komunikasi pimpinan serta protokol sekretariat

daerah memiliki peran penting bagi setiap anggota untuk berkomunikasi secara baik pada personal maupun interpersonal, guna kelancaran penyampaian pesan dalam suatu aktivitas organisasi.

Proses komunikasi dengan demikian yang akan dilakukan oleh anggota organisasi mempermudah penyampaian pesan dalam organisasi untuk mempererat hubungan organisasi pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur tersebut. Komunikasi dan organisasi memang merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan sebagai cara pendekatan langsung kepada individu-individu lainnya. Komunikasi organisasi juga akan menentukan keberhasilan dalam proses penyampaian informasi kepada komunikan, komunikasi organisasi yang baik akan menentukan bagaimana proses penyampaian pesan anggota Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur untuk membangun suatu hubungan yang baik dengan sesama anggota, sebagai keberhasilan dalam kegiatan ataupun aktivitas di suatu organisasi. Komunikasi organisasi yang dilakukan oleh anggota di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur tersebut dalam mencapai tujuan yang sama, demikian akan sesuai dengan yang sudah menjadi tujuan, yang kemudian pada akhirnya akan menentukan langkah partisipasi termasuk kegiatan komunikasi organisasi yang terjadi.

Komunikasi dan organisasi menjadi satu kesatuan yang tidak bisa terpisahkan bagi Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai cara dilakukannya pendekatan komunikasi organisasi secara langsung terkait dalam pelayanannya kepada pimpinan dan tugasnya membantu asisten administrasi umum dalam menyiapkan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dibidang perencanaan dan kepegawaian, materi dan komunikasi pimpinan setra protokol sekretariat daerah ini sangatlah penting, karena menjalin dan memperkuat suatu hubungan dalam organisasi menjadi suatu kewajiban bagi para biro-biro di pemerintahan, dengan melakukan pendekatan komunikasi organisasi yang menjadi kunci tercapainya suatu pesan yang disampaikan. Sehingga bagian ini menjadi objek yang menarik untuk dilakukan analisis terhadap pendekatan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Biro Administrasi Pimpinan dalam proses komunikasinya di Pemerintahan Provinsi Jawa Timur, sebagaimana pendekatan komunikasi organisasi seperti apakah yang sudah dilaksanakan oleh Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur tersebut. Sehingga Hal ini membuat peneliti tertarik sebagai bahan penelitian serta analisis.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam – dalamnya melalui pengumpulan data sedalam – dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi ataupun sampling bahkan populasi atau samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Di penelitian ini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data (Kriyantono, 2006:56-57). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, serta suatu sistem sebuah pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang dengan menghasilkan data berupa tulisan maupun ungkapan yang diperoleh langsung dari tempat penelitian tanpa mengurangi unsur – unsur di dalamnya. Subjek penelitian yaitu staff atau karyawan di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini Biro

Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Teknik pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dari Miles dan Huberman diantaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi organisasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan berbagai macam pesan organisasi dalam organisasi, baik yang terjadi dalam kelompok yang formal ataupun kelompok informal dalam organisasi (Safaria, 2004:133). Komunikasi organisasi yang ada dalam Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menerapkan komunikasi organisasi yang mana adanya timbal balik antara atasan dengan bawahan yang membuat hubungan komunikasinya terjalin sangat baik. Semua anggota dalam organisasi ini bebas untuk bertukar informasi baik dengan atasan maupun sesama anggota organisasi. Tujuan komunikasi organisasi yaitu untuk memudahkan dan melancarkan jalannya suatu organisasi. Menurut Koontz (dalam Moekijat, 1993:15-16) dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi tindakan ke arah kesejahteraan Perusahaan. Tujuan komunikasi organisasi yang mana semua anggota dapat memahami dan mendukung tujuan perusahaan untuk kelancaran dalam jalannya suatu organisasi sudah sesuai seperti tujuan yang ada dalam Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang mana untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Penelitian ini membahas bagaimana pendekatan komunikasi organisasi pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, yang mana peneliti membahas tentang komunikasi yang terjadi di dalam organisasi tersebut. Dalam organisasi di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur ini memiliki tugas dan peran masing - masing setiap bagian, baik atasan maupun bawahan bertanggung jawab atas semua tugas yang ada. Dengan begitu hubungan antar sesama dalam organisasi ini mempunyai maksud dan tujuan yang sama untuk kelancaran setiap proses aktivitas organisasinya. Pada pendekatan klasik menurut Katherine Miller dalam hal konten komunikasinya adalah: *The content of communication in these organizations is restricted to work – related issues. In the classical theories we have considered, there are certain things that should be talked about and certain things that should not be talked about in the organizations* (Miller, 2012:30) (Konten komunikasinya dalam organisasi – organisasi ini dibatasi untuk isu – isu yang terkait dengan pekerjaan. Dalam teori – teori klasik yang telah kita bahas, ada hal – hal tertentu yang harus dibicarakan dan hal – hal tertentu yang tidak harus dibicarakan dalam organisasi). Pada pendekatan *Human Relations* konten komunikasi menurut Katherine Miller ini disebutkan bahwa: *In human relations organizations, task-related communication still exists, but it is accompanied by communication that attempted to maintain the quality of human relationships within the organization-maintenance communication* (Miller, 2012:51) (Di organisasi human relations, tugas yang terkait komunikasi masih ada, tetapi ini disertai dengan komunikasi yang berusaha untuk menjaga kualitas hubungan manusia dalam organisasi – pemeliharaan komunikasi). *Pendekatan human resources* konten komunikasi yang dilakukan dalam organisasi yang dibicarakan berupa tugas, sosial dan inovasi dari sumber daya dalam anggota organisasi.

Dalam isi pembicaraannya atau topik pembahasannya mengenai tugas dalam organisasi dan kehidupan sehari – hari maupun hubungan pertemanan sesama rekan kerja. Dalam penelitian Pendekatan Komunikasi Organisasi dalam Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur ini konteks pembahasannya tidak hanya mengenai tugas yang ada di dalam organisasi, tetapi juga membahas hal diluar pekerjaan. Konten pembicaraan pada organisasi ini untuk atasan kepada bawahannya ataupun bawahan kepada atasannya membahas

pekerjaan, kehidupan sosial dan inovasi, jadi dari atasan ke bawahan ataupun sebaliknya dapat membahas soal tugas, bertukar cerita dengan kehidupan masing – masing individu dan memberikan pendapat ataupun inovasi baru dalam suatu organisasinya. Adapun dengan sesama karyawan juga dapat membahas tugas, kehidupan sosial dan inovasi baru. Maka dengan itu, konten komunikasi dalam organisasi ini menggunakan pendekatan human resources approach atau pendekatan sumber daya manusia.

Pada pendekatan klasik menurut Katherine Miller arah komunikasi yaitu: *in these classical theories, the vast majority of communication in the organization flows downward in the form of orders, rules, and directives* (Miller, 2012:30) (dalam teori klasik ini, Sebagian besar komunikasi dalam organisasi mengalir kebawah dalam bentuk perintah, peraturan dan petunjuk). Pada pendekatan *Human Relations* menurut Katherine Miller arah komunikasi disebutkan bahwa: *A human relations approach does not eliminate this need for vertical information flow but instead adds an emphasis on horizontal communication. As discussed earlier in this chapter, human relations theorists believe that an important aspect of need satisfaction is communication among employees, so interaction that flows horizontally among employees is just as important as downward communication in the accomplishment of organizational goals* (Miller, 2012:52) (Pendekatan human relations tidak menghilangkan pentingnya arus informasi vertikal tetapi sebaliknya menambahkan penekanan pada komunikasi horizontal. Seperti telah dibahas sebelumnya dalam bab ini, teori hubungan manusia percaya bahwa aspek penting dari kepuasan kebutuhan komunikasi antara karyawan, sehingga interaksi yang mengalir horizontal antara karyawan sama pentingnya dengan menurun komunikasi dalam pencapaian tujuan organisasi). Arah komunikasi dalam pendekatan *human resources* menurut Katherine Miller yaitu: *In a human resources organization, the goal is to encourage the flow of ideas from all locations throughout the organization. Thus, in the simplest sense, communication in this organizational approach will include all directional flows – downward, upward, horizontal and diagonal* (Miller, 2012:52) (Dalam sebuah organisasi sumber daya manusia, tujuannya adalah untuk mendorong aliran gagasan dari semua lokasi diseluruh organisasi. Dengan demikian, dalam arti yang paling sederhana, komunikasi dalam pendekatan organisasi ini akan mencakup semua arah arus-bawah, ke atas, horizontal, dan diagonal).

Arah komunikasi yang terjadi di dalam Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur ini mencakup ke semua arah baik itu penyampaian pesan dari jabatan yang lebih tinggi ke rendah maupun dari bawahan atau anggota yang lebih rendah ke yang lebih tinggi. Dalam organisasi ini bawahan dapat memberi masukan pada saat atasan menyampaikan pesan. Jadi arah komunikasi dalam organisasi ini ke semua arah yang mana terjadi adanya pertukaran pendapat dan saling timbal balik dari sesama anggota maupun dari atasan ke bawahan dan sebaliknya. Maka dari itu arah komunikasi dalam organisasi ini menggunakan pendekatan human resources approach atau pendekatan sumber daya manusia.

Saluran komunikasi yang digunakan dalam pendekatan klasik menurut Katherine Miller yaitu: *Classical theories emphasize the permanence of rules and procedures for efficient organizational functioning, these organizations will probably also rely heavily on written communication in the form of employee handbooks, instructions, mission statements, rules, and performance evaluations* (Miller, 2012:31) (teori klasik menekankan kekekalan peraturan dan prosedur untuk fungsi efisiensi organisasi, organisasi – organisasi ini akan mungkin juga bergantung banyak pada komunikasi tertulis dalam bentuk buku pegangan karyawan, petunjuk, pertanyaan misi, aturan dan evaluasi kinerja). Pada pendekatan *Human relations* saluran komunikasi menurut Katherine Miller disebutkan bahwa: *In the human relations approach, in contrast, face-to-face communication takes center stage. This channel of interaction allows for*

*more immediate feedback and more consideration of nonverbal cues. Thus, face-to-face communication is more appropriate for addressing the human needs emphasized in the human relations approach* (Miller, 2012:51) (Dalam pendekatan human relations, sebaliknya, komunikasi secara tatap muka menjadi yang utama. Cara komunikasi ini memungkinkan interaksi lebih banyak umpan balik langsung dan juga isyarat nonverbal menjadi lebih banyak. Dengan demikian, tatap muka komunikasi lebih tepat untuk menangani kebutuhan manusia yang ditekankan dalam pendekatan hubungan manusia). Saluran komunikasi yang digunakan dalam pendekatan *human resources* menggunakan semua saluran komunikasi.

Dalam penelitian ini Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menggunakan saluran komunikasi secara langsung dan melalui media elektronik whatsapp grup, seperti yang disampaikan sub koordinator komunikasi pimpinan dan kasubag umum kepegawaian. Jadi untuk penyampaian informasi ataupun tugas, atasan menyampaikan pesannya lewat whatsapp grup ataupun lewat surat pada karyawan jika tidak dapat bertatap muka langsung, begitupun juga karyawan kepada atasan biasanya menyampaikan pesan melalui whatsapp grup ataupun mengirim surat jika tidak dapat bertemu langsung diskusikan secara langsung dan melalui grup whatsapp. Kemudian untuk antar karyawan biasanya dapat berdiskusi atau menyampaikan pesannya lewat media whatsapp grup jika masing – masing tidak dapat bertemu secara langsung. Maka dari itu saluran komunikasi dalam organisasi ini ke semua saluran yang mana menggunakan pendekatan *human resources approach* atau pendekatan sumber daya manusia.

Gaya komunikasi dalam pendekatan klasik menurut Katherine Miller, disebutkan bahwa: *We have already noted that communication will tend to be top-down, written, and task-related. It is also likely that the tone or style of that communication will be highly formal. For example, forms of address will often be distant rather than familiar (for example, Mr. and Ms. Rather than first names). Titles will be used (such as supervisor, secretary, or administrative assistant) to separate managers from other employees. The vocabulary chosen for messages will avoid slang and colloquial terms, opting instead for highly standard language* (Miller, 2012:31) (kita telah menekankan bahwa komunikasi akan cenderung atas ke bawah, tertulis dengan tugas yang terkait. Hal ini juga mungkin bahwa nada atau gaya komunikasi yang dilakukan akan sangat formal. Sebagai contoh, bentuk teguran akan sering jauh dari teguran akrab (misalnya, Mr dan Ms. Rather kemudian namanya). Jabatan akan digunakan (seperti supervisor, sekretaris, atau asisten administrasi) untuk membedakan manajer dari karyawan lain. Kosakata yang dipilih untuk berkomunikasi akan menghindari istilah sehari – hari, memilih sebaliknya untuk bahasa sangat baku). Gaya komunikasi dalam pendekatan *Human Relations* menurut Katherine Miller disebutkan bahwa: *A human relations organization is likely to want to break down the status differential between managers and employees as a means of satisfying social needs. Thus, it is likely that informal communication – with less emphasis on titles, “business” dress, and bureaucratized language – will be emphasized* (Miller, 2012:53) (Organisasi human relations ingin memecah status diferensial atau perbedaan antara manajer dan karyawan sebagai sarana untuk memuaskan kebutuhan sosial. Jadi, lebih kepada komunikasi informal – dengan mengurangi penekanan terhadap jabatan). Gaya komunikasi pada pendekatan *human resources approach* menurut Katherine Miller yaitu: *Human resources organizations have the dual goals of enhancing organizational effectiveness and fulfilling human needs. On the needs side of the equation, an informal style is most likely to satisfy needs for affiliation. On the organizational effectiveness side, an informal style will also probably serve better than a formal one because employees will probably feel more comfortable contributing in a relatively informal manner* (Miller, 2012:53) (Organisasi sumber daya manusia memiliki tujuan ganda meningkatkan efektivitas organisasi dan memenuhi kebutuhan manusia. Pada kebutuhan sisi persamaan, gaya informal yang paling mungkin untuk memenuhi

kebutuhan afiliasi. Di sisi efektivitas organisasi, gaya informal juga mungkin melayani lebih baik daripada yang formal karena karyawan mungkin akan merasa berkontribusi lebih nyaman dengan cara yang relative informal).

Dalam penelitian ini gaya komunikasi dalam Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menggunakan gaya komunikasi formal dan informal dalam kesehariannya maupun saat menjelang rapat. Jadi dalam komunikasinya sehari – hari dari atasan ke bawahan ataupun dari bawahan ke atasan dan antar karyawan menggunakan bahasa yang formal dan informal dalam berkomunikasi baik melalui media ataupun secara langsung. Tetapi lebih sering menggunakan bahasa yang informal untuk penyampaian pesannya. Maka dari itu gaya komunikasi dalam organisasi ini menggunakan pendekatan *human resources approach* atau pendekatan sumber daya manusia.

## **PENUTUP**

Kesimpulan dalam penelitian ini Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menggunakan pendekatan komunikasi organisasi untuk kelangsungan organisasinya, yang mana meliputi konten komunikasi, saluran komunikasi, arah komunikasi dan gaya komunikasi. Organisasi ini menerapkan komponen - komponen tersebut untuk mengetahui pendekatan komunikasi apa yang digunakan dalam organisasi tersebut. Dari keempat komponen - komponen tersebut Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur ini dalam pendekatan komunikasi organisasinya lebih menggunakan pendekatan sumber daya manusia atau *human resources approach*.

Berdasarkan dari pembahasan yang membahas mengenai Pendekatan Komunikasi Organisasi Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, peneliti mempunyai beberapa saran untuk bidang akademik maupun instansi. Peneliti berharap saran yang dibuat ini dapat berguna untuk semua kalangan. Untuk bidang akademis dalam penelitian ini masih ada banyak kurangnya dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu, untuk peneliti yang nantinya menggunakan topik yang sama dengan penelitian ini, sebaiknya gunakan metode penelitian yang lain agar hasilnya menjadi lebih baik lagi. Sedangkan untuk bidang praktis Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, sebaiknya dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat lebih memanfaatkan media sosial lainnya seperti tiktok ataupun media sosial lainnya yang belum ada untuk penyebaran informasi terkait instansi. Dengan begitu masyarakat menjadi mudah dalam mendapatkan informasi.

## **REFERENSI**

- Febriannur Rachman, R., Kiai Syarifuddin, J., & Timur, J. (2021). PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR DI MEDIA ONLINE East Java Provincial Government Covid-19 News Trends in Online Media. | *Khazanah Intelektual*, 5. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.93>
- Gandariyani, Titis. “Pendekatan Komunikasi Internal Dan Eksternal Public Relations: Analisis Strategis Dalam Komunikasi Organisasi.” *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi* 7, no. 2 (2023): 91–100.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media Grup : Jakarta.

- Moekijat. 1993. *Teori Komunikasi*. Bandung : Mandar Maju.
- Miller, Katherine (2012). *organizational communication approaches and processes*. United States: Wadsworth Cengage Learning.
- Romadhan, Mohammad Insan. "Pendekatan Komunikasi Dalam Penyampaian Kebijakan Kantin Bebas 5P (Pewarna, Penyedap, Pemanis, Pengawet Dan Perasa) Di Smp Negeri 7 Surabaya." *Jurnal Riset Komunikasi* 1, no. 2 (2018): 254–263.
- Safaria, Triantoro. 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sahputra, Dedi. "Manajemen Komunikasi Suatu Pendekatan Komunikasi." *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study* 6, no. 2 (2020): 152–162.