

Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Karya Mulia Lentera Persada Sidoarjo

¹Anisa' Maulia Zahro, ² Hamim, ³Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana

^{1,2,3}Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : anisamaulia2126@gmail.com,

Abstract

This research examines organizational communication patterns in increasing employee work motivation at PT. Karya Mulia Lentera Persada Sidoarjo. The focus of the research is on how organizational communication patterns can increase work motivation at PT. Karya Mulia Lentera Persada, as well as factors that hinder and support the communication process between leaders and employees in an effort to increase work motivation in the company. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. The theory used is Karl Weick's organizational information theory. Data was collected through observation, interviews and documentation. Data analysis was carried out through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The organizational communication pattern applied at PT. Karya Mulia Lentera Persada's includes wheel patterns, chain patterns and star patterns. Factors that support communication patterns in increasing employee work motivation at PT. Karya Mulia Lentera Persada's includes good relations between leaders and subordinates, adequate facilities, and giving awards to employees who excel.

Keywords: *Communication, Organization, Communication Patterns, Work Motivation*

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Karya Mulia Lentera Persada Sidoarjo. Fokus penelitian adalah pada bagaimana pola komunikasi organisasi dapat meningkatkan motivasi kerja di PT. Karya Mulia Lentera Persada, serta faktor-faktor yang menghambat dan mendukung proses komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam upaya meningkatkan motivasi kerja di perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan adalah teori informasi organisasi dari Karl Weick. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pola komunikasi organisasi yang diterapkan di PT. Karya Mulia Lentera Persada meliputi pola roda, pola rantai, dan pola bintang. Faktor-faktor yang mendukung pola komunikasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Karya Mulia Lentera Persada antara lain hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan, fasilitas yang memadai, serta pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.

Kata kunci: Komunikasi, Organisasi, Pola Komunikasi, Motivasi Kerja

Pendahuluan

Pola komunikasi organisasi memiliki peran yang besar dalam membentuk hubungan antara individu-individu dalam organisasi. Peningkatan produktivitas kerja karyawan di suatu perusahaan terjadi karena dapat adanya hubungan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, atasan dan bawahan, dan bawahan dengan bawahan. Pola komunikasi yang diterapkan dalam suatu organisasi dapat membantu mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Peran komunikasi dalam kelangsungan hidup sebuah organisasi sangat penting. Komunikasi yang efektif di dalam organisasi dapat

mengurangi informasi yang ambigu atau tidak jelas di lingkungannya, baik internal maupun eksternal. Teori Karl Weick mendefinisikan organisasi sebagai sebuah sistem yang mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi dari lingkungan yang masih membingungkan atau ambigu. Informasi ini kemudian ditafsirkan dan dikomunikasikan untuk menjadi informasi yang masuk akal (Pace, R. Wayne; F.Faules, 2018).

Pola komunikasi di PT. Karya Mulia Lentera Persada menarik untuk diteliti karena sebuah pola yang ada pada perusahaan tidak terbentuk semata-mata dalam hubungan khusus saja namun juga terlihat dari komunikasi sehari-hari saat bekerja. Pola komunikasi penting dalam sebuah perusahaan guna memahami cara-cara untuk mendorong anggota organisasi agar mencapai tujuan perusahaan. PT Karya Mulia Lentera Persada mengalami perubahan perpindahan struktur manajemen baru. Sehingga pola komunikasi yang terbentuk sebelumnya mengalami perubahan. Para karyawan sering bekerja malas-malasan sebelum terjadi perubahan manajemen baru. Ketika struktur yang ada sebelumnya berubah, adanya pimpinan yang mengontrol lingkungan perusahaan, para karyawan memilih memilih untuk keluar dari PT. Karya Mulia Lentera Persada. Pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan sangat mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan, hal ini terlihat pada proses penyampaian tugas kepada karyawan dengan mengikuti instruksi. Kesadaran serta ketaatan para karyawan dalam mematuhi segala peraturan dan ketentuan baru yang sedang diterapkan. Penerapan pola komunikasi pada PT Karya Mulia Lentera Persada perlu diketahui agar memudahkan para karyawan untuk menyampaikan masukan-masukan guna mencapai tujuan organisasi.

Pola komunikasi adalah perencanaan informasi melalui lambang-lambang khusus, mengandung makna khusus, dan penyampaian langsung dengan tujuan mengubah perilaku seseorang untuk mempengaruhi sikap orang lain (Mulyana, 2015). Cara berhubungan dengan jaringan komunikasi juga merupakan tantangan terbesar dalam menentukan strategi komunikasi organisasi. Jaringan komunikasi dapat membantu menjaga etika dan kebiasaan organisasi, sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi jaringan komunikasi. Setiap perusahaan akan mempunyai pola komunikasi organisasi kerja yang berbeda-beda, hal ini terjadi karena beragamnya pekerjaan yang ada atau sifat yang dimiliki individu. Semua organisasi tentunya mempunyai strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang berbeda menyesuaikan dengan tujuan masing-masing perusahaan. Sehingga iklim yang terbentuk juga kan berbeda dengan perusahaan lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Faria & Goncalves, 2018) mengenai Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Gajayana TV menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan di Gajayana TV. Selain itu, pola komunikasi organisasi yang didasarkan pada rantai komunikasi dapat meningkatkan motivasi karyawan melalui komunikasi individu yang terbuka dan saling percaya. Sehingga pola komunikasi organisasi yang *fleksibel* akan mendorong karyawan untuk mengungkapkan kepentingan dan keluhannya tanpa ada rasa takut antar sesama karyawan maupun dengan pimpinan. Ketidakpuasan yang disampaikan dapat disikapi secara positif dan bijaksana. Salah satu yang dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas seorang karyawan yaitu berubahnya pola komunikasi organisasi yang semula baik menjadi buruk.

Di dalam menghadapi persaingan dunia kerja, pihak PT. Karya Mulia Lentera Persada dan para atasan harus memberikan motivasi kerja kepada setiap karyawannya. Pemberian motivasi kerja tentunya sangat diperlukan sebagai penunjang kinerja karyawan, sehingga memungkinkan mereka bekerja lebih baik, lebih aktif, dan lebih keras, sesuai dengan harapan PT. Karya Mulia Lentera Persada. Dengan ini maka para atasan perlu memberikan dorongan motivasi melalui penerapan pola komunikasi yang baik pada karyawan, sehingga para karyawan akan percaya diri dalam menunjukkan kemampuannya, mengembangkan

kemampuannya, dan menjadi berprestasi. Hal ini juga dapat membuat karyawan menjalin lebih tanggung jawab terhadap apa yang sedang dikerjakan. Motivasi kerja yang diberikan pada para karyawan akan membantu organisasi membentuk semangat kerja yang tinggi. Pemenuhan kebutuhan pegawai merupakan faktor penting dalam memotivasi pegawai dalam melakukan pekerjaannya dan mencapai tujuan organisasi (Rahmawati, A., Sudaryanto, E. et al, 2023).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Metode penelitian kualitatif deskriptif diharapkan dapat memberikan panduan kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian. Dengan menggunakan metode ini, laporan penelitian akan berisi kutipan data yang relevan, seperti hasil wawancara, dokumentasi seperti rekaman video atau foto, dan dokumen-dokumen yang ditemukan selama penelitian (Moleong, 2021). Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi berperan serta (*Participant Observasi*) yang dilakukan oleh peneliti selama kegiatan sehari-hari partisipan yang diteliti (Sugiyono, 2020). Peneliti menggunakan metode wawancara mendalam (*in depth interview*) semi terstruktur. yaitu melakukan tanya jawab dengan serentetan pertanyaan yang telah dipersiapkan secara terstruktur. Data- data tersebut berupa visi misi perusahaan, struktur organisasi, data karyawan, serta dokumen yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah model *Miles and Huberman* (1984), Adapun aktivitas dalam analisis data model ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum PT. Karya Mulia Lentera Persada

PT. Karya Mulia Lentera Persada merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa *offset printing* yang berdiri sejak tahun 2004. Sebelumnya perusahaan ini hanya bergerak pada jasa sablon, namun kemudian merambah pada bidang percetakan. PT Karya Mulia Lentera Persada berlokasi di Pergudangan Surya Inti Blok D5-D7 Jabon, Tambak Sawah, Waru, Sidoarjo. PT Karya Mulia Lentera Persada atau sering disebut sebagai Kamila Printing, nama ini adalah singkatan yang diambil dari nama perusahaan. Awal berdirinya perusahaan ini dimana karyawannya tidak terlalu banyak hanya 20 orang. Seiring berjalannya dan berkembangnya perusahaan, karyawan mulai bertambah hingga sekarang sebanyak 60 orang karyawan.

PT. Karya Mulia Lentera Persada hingga saat ini adalah perusahaan berkembang yang telah mengambil langkah strategis dengan menerapkan standar ISO dalam operasionalnya. ISO atau *International Organization for Standardization*, memberikan kerangka kerja yang kuat untuk memastikan kualitas dan efisiensi dalam setiap proses produksi. Dengan menerapkan ISO 9001, yang fokus pada manajemen mutu, PT. Karya Mulia Lentera Persada dapat memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas internasional dan kepuasan pelanggan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar yang semakin dinamis, PT. Karya Mulia Lentera Persada terus berinovasi dan memperbaiki sistem manajemennya agar tetap kompetitif dan relevan di industri percetakan.

2. Pola Komunikasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Karya Mulia Lentera Persada

Dalam sebuah perusahaan, penting untuk memiliki pola komunikasi yang jelas dan efektif untuk memastikan kelancaran operasional dan pencapaian tujuan perusahaan. Pola komunikasi ini merujuk pada berbagai bentuk interaksi yang menggunakan sinyal atau

simbol untuk menyampaikan pesan dengan tujuan mempengaruhi dan mengajak pihak lain, baik secara bertahap maupun sekaligus (Puturu, 2015). Pola komunikasi tersebut akan menjadi sangat bermakna ketika diterapkan sesuai dengan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif. Pola komunikasi dapat diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan terkait dua orang atau lebih yang berlangsung dengan proses pertukaran informasi, sehingga pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat dipahami oleh komunikan. Maka pola komunikasi digambarkan sebagai bentuk yang saling melengkapi satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan semua informan dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi adalah komunikasi antara pimpinan dan bawahan, sehingga dapat diartikan apabila pimpinan memiliki posisi penting dan berpengaruh dalam pembentukan pola komunikasi di sebuah perusahaan. Pola komunikasi organisasi sangat berperan penting untuk dilakukan di PT. Karya Mulia Lentera Bersama. Pola komunikasi yang baik mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dengan menerapkan pola komunikasi yang baik maka karyawan tidak merasa terkekang dalam mengungkapkan hal-hal yang ingin disampaikan, karyawan akan percaya diri dalam meningkatkan kemampuan yang mereka miliki, serta hubungan yang lebih baik antara karyawan dan pimpinan, serta karyawan dengan karyawan lain.

Pola komunikasi dalam organisasi adalah elemen kunci yang mempengaruhi efektivitas operasional dan pencapaian tujuan. Memilih pola komunikasi yang tepat dan memastikan aliran informasi yang efektif dapat meningkatkan koordinasi, motivasi kerja, pengambilan keputusan, mengurangi konflik, dan meningkatkan efisiensi organisasi. Dengan demikian, organisasi yang mampu mengelola pola komunikasi dengan baik akan lebih mudah mencapai kesuksesan dan mempertahankan kinerja tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pola komunikasi yang diterapkan di PT. Karya Mulia Lentera Persada terdapat tiga jenis pola yaitu pola roda, pola rantai dan pola saluran.

a. Pola Roda

Pola roda menggambarkan seorang pimpinan menjadi posisi sentral atau ditengah dalam penyampaian sebuah informasi, pimpinan dapat mengirim dan menerima pesan dari anggota lainnya, namun anggota tidak bisa mengirimkan pesan ke anggota lainnya (Joseph, 2016). Komunikasi pola ini hanya memberikan feedback pada pimpinan tanpa ada interaksi dengan anggota lain. Penyampaian Informasi di PT. Karya Mulia Lentera Persada yang disampaikan pada anggota tim akan diterima secara langsung untuk mengkoordinasi tugas-tugas yang telah diberikan. Kepala bagian sebagai orang yang bertanggung jawab akan hal-hal yang dikerjakan oleh timnya maka sebuah informasi perlu disampaikan secara jelas agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaannya. Informasi-informasi terkait pekerjaan di PT. Karya Mulia Lentera Persada dibagikan kepala bagian pada anggotanya, para anggota akan menunggu informasi dan koordinasi pekerjaan dari kepala bagian terlebih dahulu. Pesan yang disampaikan oleh pusat informasi terkadang dikirimkan kepada seluruh karyawan ataupun hanya pada bagian-bagian tertentu, sesuai dengan isi tujuan pesan itu.

Penyampaian informasi di PT. Karya Mulia Lentera Persada tergantung pada jenis informasi yang disebarkan, jika informasi itu terkait pekerjaan maka pusat informasi adalah kepala bagian masing-masing divisi, namun apabila informasi yang disebarkan adalah tentang hal umum perusahaan seperti hari libur, masalah kebersihan, atau hal-hal umum lainnya, maka pusat informasi adalah HRD dan pimpinan langsung. Setiap hari pimpinan melakukan *briefing* pagi dengan para kepala bagian membahas tentang proyek yang akan dikerjakan pada hari itu, sejauh apa persiapan bahan, file, hingga kesiapan proses *finishing*. Pimpinan memiliki posisi sentral dalam penyampaian informasi dengan para kepala bagian, kemudian kepala bagian memberikan *feedback*

kepada pimpinan. Berdasarkan hasil wawancara dengan observasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pola roda diterapkan dalam proses komunikasi sehari-hari di PT. Karya Mulia Lentera Persada.

b. Pola Rantai

Pola Rantai merupakan pola yang biasanya diterapkan dalam struktur organisasi hierarkis, dimana informasi mengalir dari satu tingkat ke tingkat berikutnya dalam rantai komando (Syifa, 2010). Pola komunikasi ini menunjukkan bahwa pemimpin sangat mempercayai anggotanya atau bahkan benar-benar memberi mereka wewenang untuk berbagi informasi dengan orang lain. Namun, setiap anggota hanya dapat menerima dan berbagi informasi dengan paling banyak dua orang (Ruliana, 2014).

Pola komunikasi yang terbentuk di PT. Karya Mulia Lentera Persada mengenai penyampaian pesan pada atasan atau pimpinan perlu melalui kepala bagian terlebih dahulu sebelum diteruskan pada pimpinan. Semua anggota sebelum menyampaikan pesan ke pimpinan perlu menyampaikan pesannya pada satu level di atasnya, guna diteruskan kembali pada operator ataupun kepala bagian. Penyampaian pesan atau informasi terkait masalah yang dimiliki para anggota akan disampaikan kepada kepala bagian, kemudian oleh kepala bagian akan difilter atau dipikirkan solusi untuk masalah yang sedang dihadapi. Apabila perlu disampaikan kepada pimpinan, maka kepala bagianlah yang akan meneruskan pesan tersebut, guna mendapatkan solusi atau saran.

Pola rantai sesuai dengan proses penyampaian informasi di PT. Karya Mulia Lentera Persada karena penyampaian sebuah informasi berdasarkan struktur organisasi atau hierarki perusahaan, semua penyampaian informasi berawal dari pimpinan kemudian disalurkan kepada kepala bagian, kemudian kepala bagian menyampaikan kepada operator dan seterusnya.

c. Pola Saluran atau Bintang

Pola Saluran adalah pola yang menggambarkan anggota dan pimpinan memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan dan menerima pesan, sehingga terjadi interaksi timbal balik antara anggota tanpa melihat posisi sentral. Pola ini memungkinkan semua anggota organisasi untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan meningkatkan kesadaran tentang aktivitas organisasi. Penyampaian pesan atau informasi pastinya memerlukan anggota lain sebagai perantara dalam menyampaikan pesan ke atasan ataupun sebaliknya (Wibowo & Herlina, 2020).

Seorang anggota memerlukan anggota lain sebagai perantara dalam menyampaikan pesan kepada pimpinan PT. Karya Mulia Lentera Persada. Dan sebaliknya pimpinan juga memerlukan anggota lain sebagai perantara dalam menyampaikan pesan ke anggota yang lain, namun hal itu melihat situasi dan kondisi yang terjadi. Apabila berhubungan dengan karyawan tertentu secara langsung maka pimpinan akan berkomunikasi secara langsung dengan karyawan tersebut. bahwa kepala bagian menjadi perantara pesan dari anggota kepada pimpinan dan begitu sebaliknya kepala bagian juga sebagai perantara pimpinan dalam menyampaikan pesan terkait pekerjaan melalui kepala bagian.

Sebuah informasi terkadang disampaikan ketika terdapat forum diskusi dengan semua para karyawan. Para karyawan PT. Karya Mulia Lentera Persada dapat menyampaikan pesan kepada pimpinan tanpa perlu perantara. Informasi yang disampaikan oleh pimpinan dapat diterima langsung oleh para karyawan. Namun pola komunikasi ini bersifat situasional, dilakukan ketika terdapat rapat ataupun diskusi.

Pola semua saluran sesuai dengan proses komunikasi yang terjadi di PT. Karya Mulia Lentera Persada, namun tergantung pada situasi yang terjadi.

3. Faktor Pendukung dan Hambatan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Karya Mulia Lentera Persada

Faktor pendukung komunikasi yang dilakukan oleh manajemen perusahaan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT Karya Mulia Lentera Persada dengan memberikan motivasi kerja karyawan yaitu dengan membentuk hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan, melakukan briefing dengan semua karyawan guna menerima saran ataupun kritik, memfasilitasi karyawan dengan sarana prasarana yang baik, dan memberikan apresiasi agar karyawan merasa dihargai. Selain itu PT. Karya Mulia Lentera Persada melakukan penilaian kinerja karyawan untuk mengukur seberapa produktif dan efektif karyawan menjalankan tanggung jawab dan tugas mereka.

Hambatan yang sering terjadi di PT. Karya Mulia Lentera Persada adalah pemberian informasi yang kurang tepat dan tidak ada bukti sebagai pendukung informasi, sehingga menimbulkan kesalahpahaman. Penyampaian informasi di PT. Karya Mulia Lentera Persada juga sering kali terdapat informasi yang belum pasti dari para pihak seperti marketing dan *customer*. Di dalam penulisan memo terkadang pihak marketing lupa menuliskan perubahan perintah kerja, sehingga akan menimbulkan kesalahan karena tidak tercatatnya perubahan tersebut. Serta kurangnya kesadaran para anggota untuk mengingatkan anggota lain untuk memperbaiki kesalahan pekerjaan.

Penyampaian informasi di PT Karya Mulia Lentera Persada terkadang menimbulkan penangkapan persepsi yang salah. Hambatan yang terjadi masuk ke dalam hambatan semantik yang mana penerima pesan salah dalam mengartikan pesan yang disampaikan. Hambatan komunikasi yang terjadi di PT. Karya Mulia Lentera Persada tergantung pada tingkat atau jenis pekerjaan karyawan, dengan siapa karyawan berkomunikasi, dan siapa penerima pesan. Hambatan komunikasi yang terjadi perlu untuk diminimalisir guna menghindari kesalahan-kesalahan komunikasi dalam bekerja.

Penutup

1. Kesimpulan

Pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Karya Mulia Lentera Persada Sidoarjo menggunakan pola komunikasi Roda, Rantai dan Saluran. Proses penyampaian informasi berdasarkan struktur organisasi yang ada di perusahaan. Pimpinan menjadi pusat informasi atau posisi sentral dalam penyampaian informasi, dan kepala bagian setiap divisi sebagai perantara penyampaian pesan. Terkadang para anggota memerlukan perantara dalam penyampaian pesan kepada pimpinan.

Faktor pendukung pola komunikasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Karya Mulia Lentera Persada antara lain terjalinnya hubungan baik antara pimpinan dan bawahan, adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, pemberian rewards pada karyawan yang berprestasi dapat berupa bonus, kegiatan liburan, serta kenaikan jabatan, kemudian terdapat penilaian kinerja pegawai yang bertujuan mengetahui kekurangan dan kelemahan kinerja karyawan guna mempertimbangkan kenaikan gaji dan pemberian bonus lainnya.

2. Saran

Penelitian ini diharapkan PT. Karya Mulia Lentera Persada dapat mempertahankan pola komunikasi yang telah berjalan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pimpinan PT. Karya Mulia Lentera Persada senantiasa membangun hubungan baik dengan bawah dan meningkatkan motivasi

kerja karyawan agar terwujud tujuan perusahaan secara maksimal. Kepada manajemen PT. Karya Mulia Lentera Agar untuk terus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai

Daftar Pustaka

- Faria, S., & Goncalves, S. (2018). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Gajayana TV. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(2), 150–157.
- Joseph., D. A. (2016). *Komunikasi Antar Manusia*. Karisma Publishing Group.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. Wayne; F.Faules, D. (2018). *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Puturuhu, N. (2015). Pola Komunikasi Organisasi Bagi Peningkatan Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik (Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(April), 17–56.
- Rahmawati, A., Sudaryanto, E., Yusnita, N., & Anita, I. R. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa (Jom) Bidang Manajemen*, 8 (2).
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (2 ed.). Alfabeta.
- Syifa, N. Y. (2010). *Pola Komunikasi Interpersonal Perspektif Islam Pada Penyiar Ajang Duet Radio Dhirgantara Best Station 101,9fm Banjarmasin*. 15–35.
- Wibowo, I., & Herlina, M. (2020). Pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di restaurant & café Al Zein. *Pantarei*.