

# PERANAN KOMUNIKASI PIMPINAN KECAMATAN DALAM MENDORONG KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN MUNTE KABUPATEN KARO.

Oleh:

Verawati Br Sembiring<sup>1)</sup>  
Universitas Darma Agung<sup>1)</sup>

E-mail:

[verawatisembiring@gmail.com](mailto:verawatisembiring@gmail.com)<sup>1)</sup>

## ABSTRACT

*In order to improve the work image and performance of government agencies towards professionalism and support the creation of good governance, it is necessary to unify the direction and views of all levels. As is known the formation of Law No. 5 of 2014 concerning State Civil Apparatus (ASN) to realize ASN as part of bureaucratic reform. With effective and qualified leadership communication, it is expected to provide solutions in responding to the phenomenon of the performance of the Karo Regency Munte Subdistrict Office, especially the Public Security and Order Section, Social Welfare Section, Village Community Empowerment Section (PMD) and General and Personnel Section. The purpose of this study is to analyze the role of sub-district leadership communication in encouraging employee performance at the Munte Sub-district office of Karo Regency. The method used in this study is qualitative method. Data were collected through observation, interviews, literature studies and documentation. In the end, researchers were able to reveal that leadership communication owned by leaders also has a role in increasing employee work motivation. This is concluded in the process of implementing the work of resource persons from various positions in the Munte sub-district office who directly communicate with researchers, and there are no obstacles or complaints from the community to date. As for complaints or obstacles in solving problems, the sub-district leadership held discussions with employees and all staff working at the sub-district office.*

**Keywords:** *Role, Lead Communication, Performance*

## ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan citra kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran. Sebagaimana diketahui terbentuknya UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mewujudkan ASN sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Dengan komunikasi pimpinan yang efektif dan mumpuni, diharapkan dapat memberikan solusi didalam menyikapi fenomena kinerja Kantor Camat Munte Kabupaten Karo, khususnya Bagian Keamanan dan Ketertiban Umum, Bagian kesejahteraan sosial, Bagian Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD) dan Bagian Umum dan Kepegawaian. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisa peranan komunikasi pimpinan kecamatan dalam mendorong kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Munte Kabupaten Karo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi. Pada akhirnya peneliti mampu mengungkapkan bahwa komunikasi pimpinan yang dimiliki pimpinan memiliki peranan dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai. Hal ini disimpulkan pada proses pelaksanaan kerja para narasumber yang berasal dari berbagai jabatan di kantor kecamatan Munte yang secara langsung berkomunikasi dengan peneliti, dan tidak adanya hambatan ataupun keluhan dari masyarakat sampai saat ini. Adapun keluhan atau kendala

dalam menyelesaikan masalah, pimpinan Camat melakukan diskusi dengan para pegawai dan seluruh staff yang bekerja di kantor Kecamatan.

## **Kata Kunci. Peran, Komunikasi Pimpinan, Kinerja**

### **1. PENDAHULUAN**

Dalam rangka meningkatkan citra kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan profesional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Sebagaimana diketahui terbentuknya UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sebagaimana dilakukan perubahan atas UU No. 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok kepegawaian untuk mewujudkan ASN sebagai bagian dari reformasi birokrasi perlu di tetapkan ASN sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen ASN. Stigma belum optimalnya kinerja ASN di Indonesia hingga kini masih terus menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti.

Banyak faktor-faktor yang berperan dalam meningkatkan kinerja organisasi sektor publik, maupun ASNnya. Menurut Mangkunegara (2015), kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : 1) Faktor individual meliputi; kemampuan, minat dan demografi, 2) Faktor psikologis meliputi persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi. 3) Faktor organisasional meliputi sumberdaya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan job design.

Kepemimpinan merupakan salah satu dimensi yang menentukan kinerja pegawai. Sudharmanto (2020:14) memberi

pengertian bahwa kepemimpinan adalah proses yang menginspirasi seluruh para pekerja agar dapat melakukan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab, juga merupakan proses memberi pengarahan serta memberi dampak terhadap anggota yang berada dalam kelompok yang sama ketika melakukan aktifitas.

Dalam sebuah organisasi komunikasi merupakan hal penting dengan adanya komunikasi yang baik maka seluruh kegiatan akan dapat terlaksana dengan baik namun jika komunikasi tidak terjalin dengan baik bisa dipastikan seluruh rencana kerja dalam suatu organisasi tidak terlaksana dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas jelas terlihat bahwa komunikasi pimpinan memegang peranan penting didalam meningkatkan kinerja. Dengan komunikasi pimpinan yang efektif dan mumpuni, diharapkan dapat memberikan solusi didalam menyikapi fenomena kinerja Kantor Camat Munte Kabupaten Karo, khususnya, Bagian Keamanan dan Ketertiban Umum, Bagian kesejahteraan sosial, Bagian Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD) dan Bagian Umum dan Kepegawaian. Untuk mengkajinya, selanjutnya penulis menetapkan judul penelitian **“Peranan Komunikasi Pimpinan Kecamatan Dalam Mendorong Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Kinerja Kantor Camat Munte Kabupaten Karo”**.

### **2. TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Grand Theory : Teori Koorientasi Organisasi**

Taylor melalui teorinya yang dinamakan “Koorientasi Organisasi” (*Coorientation Theory of organization*) menjelaskan bagaimana organisasi

dibangun melalui komunikasi (Morrison, 2013).

Taylor menyebut proses ini disebut “Koorientasi”. Yaitu ide, konsep dimana dua orang saling memberi perhatian pada satu materi atau isu yang sama. Saat si komunikator menunjukan pada suatu objek sebagai perhatian yang sama disini mereka sedang berusaha untuk menegosiasikan suatu makna yang koheren terhadap objek yang menjadi perhatian.

### **Kinerja Pelayanan Organisasi Sektor Publik**

Suyadi (2018) mengatakan *performance* atau kinerja merupakan pencapaian yang dilakukan seseorang atau kelompok dalam suatu wadah lewat tugas dan tanggung jawab yang diberikan dimana kegiatan tersebut terlaksana dengan baik, dan sesuai tujuan organisasi kegiatan tersebut dilakukan tanpa adanya pelanggaran etika dan sesuai dengan aturan dan peraturan yang berlaku.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktifitas yang dalam pelaksanaannya untuk memenuhi kebutuhan publik dalam pelaksanaannya juga sesuai peraturan undang-undang bagi seluruh warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hanitasari (2014) organisasi pelayanan publik adalah Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada seluruh warga negara dan dilakukan secara langsung atau bekerja sama dengan pihak swasta. Harapan masyarakat bahwa dalam pelayanannya pelayanan publik haruslah bersikap jujur dan pengelolaannya dilakukan secara tepat serta dapat digunakan untuk hal-hal yang baik serta bisa dipertanggungjawabkan.

### **Pengukuran Kinerja Pelayanan Organisasi Sektor Publik**

Pengukuran kinerja sektor publik dilaksanakan untuk memenuhi tiga maksud, sebagaimana yang dikemukakan

oleh Mardiasmo (2019), Pertama, untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang dilakukan pemerintah diukur lewat indikator pengukuran kinerja, dengan begitu akan terlihat apakah ada peningkatan dan sudah adakah perbaikan yang dilakukan terkait program unit kerja yang telah ditentukan. Ini akan menciptakan efisiensi dan efektivitas organisasi publik yang menyediakan layanan publik. Kedua, penilaian kinerja pelayanan publik dinilai dari sumber dayanya serta pembuatan keputusan ketika melakukan layanan publik. Ketiga, ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk memberikan wujud pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan (Mardiasmo, 2019).

### **Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Organisasi Sektor Publik**

Mangkunegara (2015), kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : 1) Faktor individual meliputi; kemampuan, minat dan demografi, 2) Faktor psikologis meliputi persepsi, attitude, personality, pembelajara dan motivasi. 3) Faktor Organisasional meliputi sumberdaya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan job design.

### **Pengertian Pimpinan**

Pemimpin adalah seorang yang memiliki kapabilitas dan mampu menerapkan manajemen dalam organisasi yang dipimpinnya, dengan begitu pemimpin punya kewenangan serta wibawa pada saat dia berkuasa. Pemimpin juga mampu mengarahkan bawahan dan punya pengaruh untuk membimbing bawahan untuk mau bekerjasama agar tujuan dari organisasi yang dipimpinnya berhasil (Kartono, 2013).

Purnomolastu (2019) menyebutkan terdapat tiga macam kemampuan atau keahlian dasar (*Skill*) yang harus dimiliki pemimpin, antara lain :

#### 1. Keahlian Teknis (*Technical Skill*)

Keahlian teknis berhubungan dengan kegiatan tertentu, khususnya menyangkut metode, proses, prosedur, atau teknik.

Keahlian ini meliputi: Keahlian tentang prosedur, Kemampuan menulis laporan, dan Kemampuan Komunikasi Lisan atau menyampaikan gagasan secara lisan. Jenis keahlian ini lebih banyak dikuasai oleh manajer tingkat bawah.

#### 2. Keahlian Konseptual (*conceptual skill*)

Keahlian konseptual berhubungan dengan kemampuan untuk melihat organisasi dan permasalahannya secara keseluruhan. Kemampuan ini meliputi antara lain: Pengetahuan umum, daya nalar, kemampuan berpikir kreatif, dan kemampuan mengambil keputusan. Jenis keahlian ini lebih banyak dikuasai oleh manajer tingkat menengah ke atas.

#### 3. Keahlian Kemanusiaan (*human skill*)

Keahlian kemanusiaan berhubungan dengan kemampuan bekerja secara efektif dalam mempengaruhi dan mengajak anak buahnya untuk bekerja sama dengannya, serta kemampuan berhubungan secara efektif dengan organisasi atau perusahaan dan orang-orang berpengaruh di luar perusahaannya.

#### **Komunikasi Organisasi**

Silviani (2020) mengatakan komunikasi organisasi adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik yang dilakukan oleh bawahan kepada bawahan, atau atasan dengan atasan, bahkan bawahan kepada atasan.

Menurut Redding dan Sanborn yang dikutip oleh Muhammad dalam buku komunikasi organisasi, menurut mereka” komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dengan bidang ini adalah komunikasi internal, komunikasi upward, dan lain-lain (Muhammad, 2017).

Berbeda dengan Redding dan Sanborn, dalam buku komunikasi organisasi karya R. Wayne Pace dan Don F. Faules menjabarkan bahwa definisi komunikasi organisasi dapat dilihat dari sudut pandang yaitu definisi subjektif dan definisi objektif. Keduanya memiliki ciri khas masing-masing.

### **3.METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif, menurut Kark dan Miller penelitian kualitatif adalah sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental tergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam wawasannya maupun dalam peristilahannya.

Sumber data yang ditentukan pada penelitian adalah Key Informan adalah Sekretaris Kecamatan Munte Kabupaten Karo dan Informan Utama Camat Munte dan Informan Biasa Para Kepala Seksi Kantor Kecamatan Munte.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Intensitas Komunikasi Pimpinan Kecamatan terhadap pegawai Kecamatan Munte.**

Intensitas komunikasi pimpinan terhadap pegawai tergolong tinggi. Pimpinan berkomunikasi dengan dua arah jadi setiap ada permasalahan maka akan selalu berdiskusi dengan pegawai kecamatan yang ada, baik dalam rapat maupun dalam aktifitas sehari-hari di kantor.

Pimpinan bertemu dengan pegawai setiap hari dan berkomunikasi langsung sehingga komunikasi yang berlangsung dinilai efektif.

Pimpinan dinilai sangat berperan dalam membangun komunikasi yang baik dengan pegawai di kecamatan Munte. Setiap informasi disampaikan langsung oleh pimpinan langsung kepada Sekretaris Camat. Informasi yang diterima oleh sekretaris Camat diinformasikan kembali kepada seluruh jajaran pegawai kecamatan. Selain itu pimpinan juga memanfaatkan media komunikasi yang digunakan oleh pegawai untuk berinteraksi langsung melalui grup whatsapp yang memang dibentuk menjadi saluran komunikasi bagi seluruh jajaran dan justru dipergunakan Bapak Camat untuk melihat aspirasi bawahannya.

## **B. Motivasi Kerja Pegawai Kecamatan Munte dan bentuk penghargaan yang diterima**

Motivasi kerja merupakan pondasi awal yang harus dibangun oleh seorang pimpinan untuk mencapai target atau tujuan perusahaan. Motivasi kerja pegawai kecamatan Munte dinilai sangat dipengaruhi oleh komunikasi pimpinan, namun juga dipengaruhi dengan bentuk-bentuk reward atau penghargaan yang diberikan oleh pimpinan. Ini terlihat dari hasil wawancara: fenomena yang didapat oleh peneliti :

“Yaa... kalau ditanya soal motivasi.. Pak camat sangat suka memberikan motivasi kepada kami. Selain itu beliau juga sering melakukan koordinasi dan bahkan mendukung terhadap bawahan dalam meningkatkan kinerja. Hal ini kami lihat ketika kami diberi promosi jabatan dan memberi ijin untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi”. Saat ini pun ada ASN di kantor ini yang sedang meningkatkan pendidikan formalnya seperti sedang mengambil S1, bahkan ada yang sedang mengambil S2-nya di Kota Medan. Dukungan ini diharapkan agar setiap kami di sini termotivasi juga untuk meningkatkan kemampuan kami dalam bekerja. Salah satunya dengan melanjutkan pendidikan formal kami ke jenjang yang lebih tinggi. **Narasumber Elisabet Br Sembiring S.E**

## **C. Keterlibatan Pegawai dalam memutuskan solusi untuk suatu permasalahan**

Sebuah organisasi membutuhkan kemampuan personilnya dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang dihadapi dalam proses kinerja sehari-harinya. Kemampuan atau kemandirian ini sangat penting untuk dimiliki oleh setiap personil, termasuk di Kantor Camat Munte. Dan keterlibatan pegawai untuk mengkomunikasikan dan berkoordinasi

demikian mencapai solusi dan tujuan organisasi sangat membantu untuk menyelesaikan permasalahan yang ada secara lebih cepat, efektif dan efisien. Melalui wawancara dengan Informan di bawah ini dapat dilihat bahwa Camat Munte cukup memberikan kelonggaran demi keberanian dan kemampuan jajarannya untuk mengambil keputusan terkait permasalahan yang ditemukan di lapangan. Namun kemampuan ini terlihat belum merata dan masih harus dimaksimalkan lagi. **Narasumber Deni Astra Lesmana Saragih :**

“Bapak Camat dalam cukup memberi kelonggaran bagi kami dalam menyelesaikan masalah dalam kinerja. Selain itu kami juga teratur melakukan rapat koordinasi setiap bulannya untuk menyampaikan perkembangan atau permasalahan yang ada. Beliau juga selalu berkoordinasi dengan saya selaku Sekretaris Kecamatan terkait permasalahan yang ada demikian juga dengan kepada ASN terutama ke para kepala bidang yang ada di kantor Kecamatan Munte ini”.

## **D. Pembahasan**

Komunikasi organisasi tumbuh dari terlaksananya komunikasi antarpribadi di antara jajaran Kantor kecamatan Munte. Komunikasi kepemimpinan yang dijalankan Bapak Camat tercipta dari setiap komunikasi antarpribadi (Interpersonal Communication) sehingga setiap individu yang ada menerima pesan secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain, secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal. Kondisi komunikasi antar pribadi yang baik ini terlihat dari adanya koordinasi melekat yang dilakukan diantara sesama personil. Kondisi ini berlangsung alami merupakan pondasi awal yang harus dibangun oleh seorang pimpinan untuk mencapai target atau tujuan suatu organisasi.

Komunikasi antara pribadi yang berlangsung baik ini berpengaruh kepada komunikasi kelompok yang ada di kantor tersebut. Komunikasi kelompok yaitu komunikasi yang dilakukan antara suatu kelompok. Tiap individu yang terlibat pada komunikasi ini masing-masing berkomunikasi sesuai dengan peran dan kedudukannya dalam kelompok. Kondisi ini justru mendukung Camat untuk mendorong setiap jajaran melakukan kinerja dengan baik bahkan maksimal. Kantor Kecamatan Munte memiliki suasana kerja yang kondusif.

Pimpinan atau Camat juga melaksanakan komunikasi kepemimpinannya yang mendorong setiap personil yang ada untuk termotivasi melakukan pelayanan yang terbaik dan termotivasi untuk menuntaskan pekerjaan dengan cara yang singkat dan tepat. Cara penuntasan ini diharapkan menjadi budaya kerja yang dihasilkan oleh kinerja tim ini. Camat Munte juga melaksanakan komunikasi kepemimpinan dengan melakukan arahan kepada staff dan bahkan lebih jauh mendukung perkembangan karir staffnya dengan adanya bentuk-bentuk reward atau penghargaan yang diberikan pimpinan seperti kenaikan karir dan adanya ijin untuk pegawai melanjutkan pendidikannya.

#### **E. Teori Koorientasi Organisasi**

Kinerja ASN di Kantor Kecamatan Munte tergolong baik di bidang pelaksanaan fungsi pelayanan publiknya. Kondisi ini terlihat di mana pegawai memiliki kedisiplin dalam hal masuk jam, suasana kerja dan interaksi antar individu yang terjalin akrab, selain itu adanya motivasi kerja pegawai yang diterapkan dari Pimpinan atau Camat untuk diturunkan ke bawahannya. Selain itu tidak adanya keluhan dari masyarakat ataupun publik tentang pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Semangat bekerjasama ditemukan dengan sering berkordinasi satu dengan yang lain atau ke personal yang dianggap mengetahui atau kompeten terkait permasalahan yang ditemukan dalam proses kinerja. Kondisi ini diyakini berasal

dari komunikasi dua arah yang diterapkan pimpinan atau Camat Munte berlangsung sangat baik. Komunikasi dua arah yang terlaksana baik di jenis komunikasi formal maupun di jenis informal. Komunikasi pimpinan berperan dalam meningkatkan kinerja jajaran, di mana komunikasi dan kordinasi diantara jajaran sudah berjalan secara alami. Ada pemahaman yang baik diantara sesama Pelayan Public (ASN) bahwasanya melalui komunikasi yang baik diantara mereka mampu meningkatkan kepedulian, tanggapan positif, yang semua ini mendukung dalam percepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Peranan komunikasi pimpinan juga menjadi motivasi kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik atau masyarakat di jajaran pelayanan Kecamatan Munte.

#### **5. SIMPULAN**

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi pimpinan Camat Munte sangat baik dan dilakukan secara dua arah. Di mana sebagai pimpinan beliau tidak hanya memberikan perintah dan arahan namun juga mendengarkan dan menerima masukan dari pegawai yang ada di kantor Kecamatan Munte.
2. Kinerja ASN di Kantor Kecamatan Munte Kabupaten Karo dalam menjalankan fungsi pelayanan publik sudah berjalan dengan baik dibuktikannya dengan kedisiplinan masuk jam kerja, tanggungjawab, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dalam melayani, ramah, dan memiliki hubungan yang baik dengan stakeholder.
3. Komunikasi pimpinan di Kantor Kecamatan Munte Kabupaten Karo sangat berperan dalam meningkatkan kinerja jajaran di Kantor Camat Munte, di mana komunikasi dan kordinasi diantara jajaran sudah berjalan secara alami. Ada pemahaman yang baik diantara sesama Pelayan Publik (ASN) bahwa

melalui komunikasi yang baik diantara mereka mampu meningkatkan keperdulian, tanggapan yang positif, demi percepatan pelayanan kepada masyarakat. Peranan komunikasi pimpinan juga menjadi motivasi kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik atau masyarakat di jajaran pelayanan Kecamatan Munte.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diberikan beberapa saran yaitu:

1. Sebaiknya komunikasi dua arah yang diterapkan Camat Munte dalam kepemimpinannya perlu dibudayakan kepada setiap personal yang ada, bahkan perlu ditingkatkan kualitasnya.
2. Kinerja ASN di Kantor Kecamatan Munte Kabupaten Karo dalam menjalani fungsi pelayanan publik perlu ditingkatkan kualitasnya. Meskipun tidak ada keluhan masyarakat yang terlihat ketika penelitian dilaksanakan, tidak bisa dijadikan ukuran baiknya kualitas pelayanan publik yang diberikan ke tengah masyarakat.
3. Baiknya peran komunikasi pimpinan terhadap peningkatan kinerja jajarannya di Kantor Camat Munte, sebaiknya diimbangi dengan peningkatan pelaksanaan komunikasi eksternal agar permasalahan rendahnya nilai kinerja Kecamatan Munte di bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa, Bagian kesejahteraan Sosial, Bagian Ketentraman dan Ketertiban Umum, terkhusus di Bagian Program Sarana dan Prasarana Pelayanan Umum ( nilai terendah dengan point 39,59) dapat terealisasi lebih baik di masa mendatang.

### **6. DAFTAR PUSTAKA**

Alhadar, S. (2020). Pengaruh Komunikasi Camat terhadap Peningkatan Kinerja Aparat di Kantor Camat Moutong Kabupaten Parigi Moutong. PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber

Daya Manusia, Admnsitrasi dan Pelayanan Publik , VII (1), 29-38.

Amirullah. (2015). Kepemimpinan & Kerja Sama Tim. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Arifin, R. (2013). Prilaku Organisasi. Malang: Bayu Media.

Bastian, I. (2016). Akuntansi Sektor Publik. Jakarta: Erlangga.

R. S. (2016). Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Pemerintahan. Jurnal Pemerintahan dan Politik , 1 (3), 27 - 33.

Chaniago, J. (2018). SEM dan LISREL (Seri LISREL bag.1). . Dipetik July 21, 2021, dari . (2008). SEM dan LISREL (Seri LISREL bag.1). [Online].

<http://junaidichaniago.wordpress.com/2008/07/14/sem-dan-lisrel-seri-lisrel-bag1/> ...

Dienovyna, E., Prasetyo, B. D., & Wisadirana, Peran Komunikasi Pimpinan Terhadap Bawahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima (Studi Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan). Wacana , 18 (1), 31-40.

Ernawati. (2016). Pengaruh Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kutai Timur. Prediksi , 4 (4), 1-5.

Gholi, M. E. (2019). Peran Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Kinerja Pegawai (Kantor Keluarahan Klampis Ngasem Suraybaya). JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , 8 (1), 129-134.

Hanitasari, R. (2014). Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Dalam Program Bantuan Kesehatan Masyarakat Miskin Di RSUD Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo. Jurnal Komunikasi dan Kebudayaan , 3 (2), 72 -81. Jogiyanto. (2010). Metodologi Penelitian Bisnis (Pertama ed.). Yogyakarta: BPF.

- Kartono, K. (2013). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kirom, B. (2015). *Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Lubis, A. F., & Rasyid, A. (2013). *Peranan Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Tambusai Kabupaten Rokan Hulu*. Dipetik Juni 14, 2021, dari <https://repository.unri.ac.id/xmlui/handle/123456789/1377>
- Mahmudi. (2016). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Mahsun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2019). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Masmuh, A. (2010). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM Press.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. (Revisi ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morrison. (2013). *Teori Komunikasi: individu hingga massa*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad, A. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasukah, B., Sulistyorin, & Winarti, E. (2020). *Peran Komunikasi Efektif Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Institusi*. Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam , 4 (1), 81-93.
- Nuramalia, N. (2016). *Pengaruh Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan*. *Jurnal Inovasi* , 10 (1), 23-34.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2016). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Rosdakarya. Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil
- Porter, M. E. (2013). *Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: Erlangga.
- Pratiwi, P. A., & Lubis, E. E. (2019). *Peran Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang* . Dipetik Mei 6, 2021, dari <https://media.neliti.com>
- Purnomolastu, W. A. (2019). *Kepemimpinan Berkarakter: Telaah Tentang Pemimpin Efektif*. Sidoarjo: Brilian Internasional.
- Robbins, S. (2013). *Organizational Behavior*. Singapore: Prentice Hall.
- Rohim, A., & Abdullah. (2019). *Strategi Komunikasi Pimpinan Toko Buku Latansa Gontor Dalam SAHAFI (Journal of islamic Communication)* , 2 (1), 93-103.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka.
- Soemirat, S. (2015). *Komunikasi Organisasional*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sudharmanto. (2020). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumilat, C., Papatungan, R., & Golung, A. M. (2017). *Peranan Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*. e-journal Acta Diurna , IV (1), 1-16.
- Suranto AW, (2015) *Komunikasi Perkantoran: Prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran* (Cet. 1; Yogyakarta: Media Wacana,

Suryadi, P. (2018). Kebijakan kinerja karyawan. Yogyakarta: BPF. Sutopo, H. (2012). Pengantar Penelitian Kualitatif. Surakarta: Universitas. Sebelas Maret Press.  
UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik  
Wirawan. (2012). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.