

Dr. Steven Vleike Tarore, M.A.P



Komunikasi Organisasi

SEKTOR PUBLIK

Editor: Brain Fransisco Supit, S.E., M.A.P

Tentang Penulis



Dr. Steven V. Tarore, M.A.P. Tempat Tanggal Lahir Manado, 5 Maret 1975. SD GMIM 17 Manado lulus tahun 1988; SMP Negeri 4 Manado lulus tahun 1991; SMK Manado lulus tahun 1994; S1 IKIP Negeri Manado Jurusan PMP-KN lulus tahun 1998; S2 Universitas Negeri Manado Prodi Administrasi Negara lulus tahun 2010; S3 Universitas Brawijaya Malang Program Doktor Ilmu Administrasi Konsentrasi Administrasi Publik lulus tahun 2019. Tahun 2003 – sekarang mengajar di S1 Prodi Administrasi Negara dan S2 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Manado dan juga mengajar di IPDN SULUT.



☎ 0858 5343 1992
✉ eurekamediaaksara@gmail.com
📍 Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-151-794-4



KOMUNIKASI ORGANISASI SEKTOR PUBLIK

Dr. Steven Vleike Tarore, M.A.P



PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA

**KOMUNIKASI ORGANISASI
SEKTOR PUBLIK**

Penulis : Dr. Steven Vleike Tarore, M.A.P

Editor : Brain Fransisco Supit, S.E., M.A.P

Desain Sampul : Eri Setiawan

Tata Letak : Leli Agustin

ISBN : 978-623-151-794-4

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, NOVEMBER 2023**
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi:

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2023

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena hanya dengan tuntunan-Nya, penulis bisa menyelesaikan buku ajar ini dengan judul: "Komunikasi Organisasi Sektor Publik." Buku ini bertujuan memberikan anda informasi dan wawasan tentang salah satu aspek paling penting dalam administrasi publik dan organisasi sektor publik yaitu komunikasi.

Dalam dunia yang terus berkembang ini, komunikasi organisasi telah menjadi pilar utama dalam mencapai tujuan organisasi sektor publik. Organisasi-organisasi ini memiliki tanggung jawab besar terhadap masyarakat, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya. Oleh karena itu, kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif dan efisien menjadi kunci utama.

Buku ini terbagi menjadi 9 (sembilan) bab yang merinci konsep-konsep komunikasi dalam organisasi sektor publik. Setiap bab mencakup teori-teori yang saling berkaitan dan akan memandu Anda melalui perjalanan pembelajaran yang berkelanjutan, dari pemahaman dasar hingga penerapan konsep-konsep komunikasi yang lebih kompleks dalam organisasi publik. Penulis menguraikan teori, konsep, dan praktik terbaik dalam komunikasi organisasi, serta mengeksplorasi bagaimana teknologi, perubahan sosial, dan peran pemangku kepentingan memengaruhi dinamika komunikasi dalam lingkungan publik.

Penulis berharap bahwa buku ini akan menjadi sumber pengetahuan yang berharga bagi mahasiswa, praktisi, peneliti, dan siapa saja yang tertarik untuk memahami dinamika komunikasi organisasi di sektor publik. Semoga buku ini dapat memberikan panduan yang berguna dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan kinerja organisasi sektor publik.

Buku ini tidak mungkin tercipta tanpa dukungan dari banyak pihak. Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, memberikan masukan, dan menginspirasi kami selama proses penulisan.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam buku ini, baik secara konsep, struktur, maupun sumber referensi. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik, saran, dan masukan dalam rangka memperbaiki cara penulisan di kemudian hari.

Terakhir, saya ingin mengucapkan selamat membaca, dan semoga buku ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan dalam upaya Anda untuk memahami dan mengoptimalkan komunikasi organisasi dalam sektor publik.

Tondano, Oktober 2023
Penulis,

Dr. Steven V. Tarore, M.A.P

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Pengantar	1
B. Latar Belakang.....	2
C. Tujuan dan Ruang Lingkup Buku.....	3
D. Petunjuk untuk Mahasiswa	4
BAB 2 KONSEP KOMUNIKASI	5
A. Definisi Komunikasi	5
B. Unsur dan Komponen dalam Komunikasi.....	7
C. Tujuan Komunikasi	8
D. Fungsi Komunikasi.....	9
E. Jenis Komunikasi	11
F. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	11
G. Latihan Soal	14
BAB 3 KONSEP ORGANISASI SEKTOR POLITIK	15
A. Definisi Organisasi.....	15
B. Ciri-ciri Organisasi.....	17
C. Tujuan Organisasi	17
D. Prinsip-prinsip Organisasi	18
E. Bentuk-bentuk Organisasi.....	20
F. Struktur Organisasi.....	22
G. Organisasi Sektor Publik.....	24
H. Karakteristik Organisasi Sektor Publik.....	26
I. Latihan Soal	29
BAB 4 FUNGSI DAN PERAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI PUBLIK	30
A. Komunikasi Organisasi	30
B. Komunikasi Publik	31
C. Hubungan Komunikasi dan Organisasi	33
D. Fungsi Komunikasi Organisasi Sektor Publik.....	35
E. Peran Komunikasi dalam Organisasi Sektor Publik....	37
F. Latihan Soal	41

BAB 5	MODEL DAN POLA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI	42
	A. Pengertian Model Komunikasi.....	42
	B. Fungsi Model Komunikasi	44
	C. Manfaat Model Komunikasi.....	44
	D. Jenis-jenis Model Komunikasi.....	46
	E. Model-model Komunikasi.....	47
	F. Pola Komunikasi	60
	G. Latihan Soal.....	63
BAB 6	KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DALAM ORGANISASI	64
	A. Pengertian Komunikasi Antarpribadi dalam Organisasi	64
	B. Ciri-ciri Komunikasi Antarpribadi	66
	C. Sifat-sifat Komunikasi Antarpribadi.....	68
	D. Fungsi Komunikasi Antarpribadi	68
	E. Komunikasi Antarpribadi yang Efektif.....	69
	F. Latihan Soal.....	70
BAB 7	KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL ORGANISASI	71
	A. Komunikasi Internal Organisasi	71
	B. Komunikasi Eksternal Organisasi.....	73
	C. Latihan Soal.....	74
BAB 8	KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK.....	75
	A. Definisi Konflik dalam Organisasi.....	75
	B. Jenis-Jenis Konflik dalam Organisasi.....	77
	C. Penyebab dan Proses Terjadinya Konflik.....	78
	D. Dampak Konflik dalam Organisasi	79
	E. Langkah-langkah Meredakan Konflik.....	80
	F. Manajemen Konflik	81
	G. Membangun Komunikasi Efektif dalam Manajemen Konflik.....	84
	H. Latihan Soal.....	87
BAB 9	STRATEGI KOMUNIKASI SEKTOR PUBLIK DI ERA DIGITAL.....	88
	A. Konsep Strategi Komunikasi Publik.....	88
	B. Tujuan Strategi Komunikasi.....	89

C. Paradigma Baru Strategi Komunikasi.....	91
D. Pendekatan Strategi Komunikasi Publik	93
E. Hambatan Strategi Komunikasi Publik	94
F. Strategi Komunikasi Publik di Era Digital.....	97
G. Latihan Soal	103
DAFTAR PUSTAKA	104
TENTANG PENULIS	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Model Komunikasi Lasswell	49
Gambar 5.2 Model Komunikasi Shannon dan Weaver	50
Gambar 5.3 Model Komunikasi SMCR	51
Gambar 5.4 Model Komunikasi Transaksional Barnlund	55
Gambar 5.5 Model Komunikasi Osgood dan Schramm	57
Gambar 5.6 Model Komunikasi S & R	58
Gambar 5.7 Model Komunikasi Westley dan Maclean	59
Gambar 5.8 Struktur Lingkaran.....	61
Gambar 5.9 Struktur Roda	61
Gambar 5.10 Struktur Y.....	62
Gambar 5.11 Struktur Rantai	62
Gambar 5.12 Struktur Semua Saluran.....	63

BAB

1

PENDAHULUAN

Pada pertemuan awal, pada bab ini diharapkan mahasiswa memiliki Kompetensi dasar, yaitu mahasiswa dapat:

1. Memahami gambaran umum Mata Kuliah Komunikasi Organisasi Sektor Publik.
2. Memahami tujuan dan ruang lingkup Mata Kuliah Komunikasi Organisasi Sektor Publik.
3. Mengetahui dan memahami petunjuk perkuliahan Mata Kuliah Komunikasi Organisasi Sektor Publik.

Pertemuan pertama ini diawali dengan penjelasan RPS dan aturan akademik perkuliahan, kemudian dilanjutkan dengan pemberian materi sesuai kompetensi dasar serta mengadakan tanya jawab.

A. Pengantar

Komunikasi memiliki peran penting dalam semua aspek kehidupan manusia. Ini adalah mata rantai yang menghubungkan kita dengan dunia di sekitar kita, dan tanpanya, kehidupan akan menjadi cacat. Bahkan dalam dunia organisasi, komunikasi adalah fondasi yang memungkinkan segalanya berjalan. Dalam sektor publik, di mana organisasi memiliki tanggung jawab besar terhadap masyarakat dan pemerintah, komunikasi organisasi memiliki peran yang penting.

BAB 2

KONSEP KOMUNIKASI

Setelah mempelajari materi pada bab ini diharapkan mahasiswa memiliki Kompetensi dasar, yaitu mahasiswa dapat:

1. Menjelaskan definisi Komunikasi.
2. Menjelaskan unsur dan komponen dalam komunikasi.
3. Menjelaskan tujuan komunikasi.
4. Mendeskripsikan fungsi komunikasi.
5. Menjelaskan jenis-jenis komunikasi.
6. Menjelaskan faktor yang mempengaruhi komunikasi.

Untuk pertemuan ini mahasiswa dihantar untuk memahami konsep dasar komunikasi sebagai bagian penting dalam mempelajari mata kuliah ini.

A. Definisi Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, gagasan, pandangan, atau perasaan antara individu atau kelompok (Laswell dalam Kustini, 2017). Ini melibatkan penggunaan berbagai media, seperti kata-kata lisan, tulisan, gestur, bahasa tubuh, dan ekspresi wajah untuk mentransmisikan pesan dari satu pihak kepada pihak lain. Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam konteks individu maupun dalam konteks organisasi atau sosial.

Istilah komunikasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *communication*. Kata *communication* itu sendiri berasal dari Bahasa Latin "*communicatio*" yang artinya pemberitahuan atau

BAB 3

KONSEP ORGANISASI SEKTOR POLITIK

Setelah mempelajari materi pada bab ini diharapkan mahasiswa memiliki Kompetensi dasar, yaitu mahasiswa dapat:

1. Menjelaskan definisi organisasi.
2. Menjelaskan ciri-ciri organisasi.
3. Menjelaskan tujuan organisasi.
4. Menjelaskan prinsip-prinsip organisasi.
5. Menjelaskan struktur organisasi.
6. Menjelaskan konsep organisasi sektor publik.
7. Menjelaskan karakteristik organisasi sektor publik.

Untuk pertemuan ini mahasiswa dihantar untuk memahami konsep dasar organisasi sektor publik.

A. Definisi Organisasi

Organisasi adalah suatu entitas yang terstruktur yang terdiri dari individu atau kelompok individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi memiliki struktur dan hierarki yang jelas, serta seringkali memiliki tugas, peran, dan tanggung jawab yang terdefinisi. Tujuan organisasi bisa beragam, mulai dari mencari profit dalam bisnis hingga memberikan pelayanan publik dalam lembaga pemerintah atau mencapai tujuan amal dalam organisasi nirlaba.

Dalam konteks organisasi, ada komunikasi, koordinasi, dan pemecahan masalah yang terjadi secara teratur untuk mencapai tujuan tersebut. Organisasi bisa beroperasi di berbagai sektor, termasuk sektor bisnis, pemerintah, pendidikan,

BAB 4

FUNGSI DAN PERAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI PUBLIK

Setelah mempelajari materi pada bab ini diharapkan mahasiswa memiliki Kompetensi dasar, yaitu mahasiswa dapat:

1. Menjelaskan definisi komunikasi organisasi.
2. Menjelaskan pengertian komunikasi publik.
3. Menjelaskan hubungan komunikasi dan organisasi.
4. Menjelaskan fungsi komunikasi organisasi sektor publik.
5. Menjelaskan peran komunikasi dalam organisasi sektor publik.

Untuk pertemuan ini mahasiswa dihantar untuk memahami fungsi dan peran komunikasi dalam organisasi publik.

A. Komunikasi Organisasi

Menurut Lee Thayer (1967: 102) di dalam bukunya *Communication and Communication Systems: In Organization, Management, and Interpersonal Relations* memberikan definisi komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi di dalam organisasi dan komunikasi yang terjadi di antara organisasi dengan lingkungannya, yang mendefinisikan organisasi maupun menentukan kondisi-kondisi eksistensinya dan arah pergerakannya.

Jorge Schement (2002: 682-283) mendefinisikan komunikasi organisasi yaitu suatu proses (melalui mana) orang membentuk, mengelola, dan menafsirkan perilaku-perilaku dan simbol-simbol baik itu verbal maupun nonverbal, sengaja maupun tidak di sengaja, interaksi langsung maupun tidak langsung, di dalam dan lintas konteks organisasi tertentu.

BAB 5

MODEL DAN POLA KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

Setelah mempelajari materi pada bab ini diharapkan mahasiswa memiliki Kompetensi dasar, yaitu mahasiswa dapat:

1. Menjelaskan pengertian model komunikasi.
2. Menjelaskan fungsi model komunikasi.
4. Menjelaskan manfaat model komunikasi.
5. Menjelaskan jenis-jenis model komunikasi.
6. Menjelaskan model-model komunikasi.
7. Menjelaskan pola komunikasi.

Untuk pertemuan ini mahasiswa dihantar untuk memahami model-model dan pola komunikasi dalam organisasi.

A. Pengertian Model Komunikasi

Model Komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Arni Muhammad, 1992)

Model adalah kerangka kerja konseptual yang menggambarkan penerapan teori untuk kasus-kasus tertentu. Sebuah model membantu kita mengorganisasikan data-data sehingga dapat tersusun kerangka konseptual tentang apa yang akan diucapkan atau ditulis. Kerap kali model-model teoritis, termasuk ilmu komunikasi, digunakan untuk mengekspresikan definisi komunikasi, bahwa komunikasi adalah proses transmisi dan resepsi informasi antara manusia melalui aktivitas encoder

BAB 6

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DALAM ORGANISASI

Setelah mempelajari materi pada bab ini diharapkan mahasiswa memiliki Kompetensi dasar, yaitu mahasiswa dapat:

1. Menjelaskan pengertian komunikasi antarpribadi.
2. Menjelaskan ciri-ciri komunikasi antarpribadi.
3. Menjelaskan sifat-sifat komunikasi antarpribadi.
4. Menjelaskan fungsi komunikasi antarpribadi.
5. Menjelaskan komunikasi antarpribadi yang efektif.

Untuk pertemuan ini mahasiswa dihantar untuk memahami komunikasi antar pribadi dalam organisasi.

A. Pengertian Komunikasi Antarpribadi dalam Organisasi

Menurut Joseph A. Devito (2013) dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book*, komunikasi antarpribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*).

Tan dalam Alo Liliweri (1991), mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi tatap muka antara dua orang atau lebih. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang menimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh komunikator. Efek yang ditimbulkan oleh komunikasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

BAB 7

KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL ORGANISASI

Setelah mempelajari materi pada bab ini diharapkan mahasiswa memiliki Kompetensi dasar, yaitu mahasiswa dapat:

1. Menjelaskan konsep komunikasi internal dalam organisasi.
2. Menjelaskan konsep komunikasi eksternal dalam organisasi.

Untuk pertemuan ini mahasiswa dihantar untuk memahami komunikasi internal dan eksternal dalam organisasi.

A. Komunikasi Internal Organisasi

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dan bawahan dan sebagainya. Proses komunikasi internal ini bisa berwujud komunikasi antarpribadi ataupun kelompok (Hardiono, dalam Siregar, 2012).

Di tempat dimana hubungan internal tercipta sehat, maka sistem komunikasi internal yang berhasil selalu dibangun dengan sengaja. Namun tidak berhenti disitu saja, sebab aplikasi sebuah sistem komunikasi dalam dunia nyata menjadi kunci utama keberhasilan membangun sehatnya hubungan internal antar anggota dan bagian dalam organisasi tersebut.

Lawrence D. Brennan dalam Effendi (2005) mendefinisikan komunikasi internal sebagai pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya

BAB 8

KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK

Setelah mempelajari materi pada bab ini diharapkan mahasiswa memiliki Kompetensi dasar, yaitu mahasiswa dapat:

1. Menjelaskan definisi konflik dalam organisasi.
2. Menjelaskan jenis-jenis konflik dalam organisasi.
3. Menjelaskan penyebab dan proses terjadinya konflik.
4. Menjelaskan dampak konflik dalam organisasi.
5. Menjelaskan langkah-langkah meredakan konflik.
6. Menjelaskan manajemen konflik dalam organisasi.
7. Menjelaskan cara membangun komunikasi efektif dalam manajemen konflik.

Untuk pertemuan ini mahasiswa dihantar untuk memahami komunikasi dan manajemen konflik dalam organisasi.

A. Definisi Konflik dalam Organisasi

Konflik adalah suatu keadaan dimana individu dihadapkan pada dua atau lebih tujuan atau pilihan dan individu harus memilih satu dari beberapa pilihan tersebut. Ketika muncul ketidaksetujuan berupa pengaruh dari dalam individu sendiri maupun dari luar yang tidak sesuai dengan tujuan, sehingga menimbulkan suatu pertentangan antara kekuatan yang ada pada diri individu sendiri maupun antara individu dengan pihak lain.

Organisasi didefinisikan sebagai wadah dimana orang-orang di dalamnya bergabung, memiliki visi, misi, nilai-nilai dan tujuan serta sasaran-sasaran tertentu. Adanya konflik antar

BAB 9

STRATEGI KOMUNIKASI SEKTOR PUBLIK DI ERA DIGITAL

Setelah mempelajari materi pada bab ini diharapkan mahasiswa memiliki Kompetensi dasar, yaitu mahasiswa dapat:

1. Menjelaskan konsep strategi komunikasi publik.
2. Menjelaskan tujuan strategi komunikasi.
3. Menjelaskan paradigma baru strategi komunikasi.
4. Menjelaskan pendekatan strategi komunikasi publik.
5. Menjelaskan hambatan strategi komunikasi publik.
6. Menjelaskan strategi komunikasi publik di era digital.

Untuk pertemuan ini mahasiswa dihantar untuk memahami strategi komunikasi dalam organisasi sektor publik di era digital.

A. Konsep Strategi Komunikasi Publik

Komunikasi publik merupakan proses komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik yang berfungsi untuk memberikan informasi maupun kebijakan yang sudah dirumuskan. Sedangkan, Strategi komunikasi publik adalah kegiatan komunikasi yang dilakukan pemerintah di ruang publik untuk menyatukan pemahaman serta untuk mencapai kesepahaman makna bersama

Strategi komunikasi dipahami sebagai aktifitas yang dilakukan komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan dengan tujuan tertentu, dengan media apa, pesan yang bagaimana dan efek yang akan dicapai, yang akhirnya apa yang diinginkan sesuai dengan tujuannya (Mudjiono, 2007:126).

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A. (1997). *Komunikasi dalam Teori dan Praktis*. Bandung: Armico.
- Arni, M. (2005). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Baskerville, D. M. (1993). How do you manage conflict. *Black Enterprise*, 23(10), 62-66.
- Cangara, H. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Crystal, D., & Alan, C. L. (Eds.). (2023). *A dictionary of linguistics and phonetics*. John Wiley & Sons.
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2015). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment* (p. 632). New York: McGraw Hill Education.
- Daft, R. L. (1992). *Organization theory and design*, St. Paul, MN: West Publishing Company.
- Damayanti, R., & Puspasari, D. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kesiapan Mengajar Mahasiswa PLP Prodi Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(2), 115-131.
- DeVito, J. A. (2013). *Interpersonal communication book, The*, 13/E. New York, NY: United.
- Dijkzeul, D., & Moke, M. (2005). Public communication strategies of international humanitarian organizations. *International review of the Red cross*, 87(860), 673-691.
- Effendy, O. U. (2000). *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fahmi, I. (2013). *Perilaku Organisasi, Teori Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM.

- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication*. USA: Brown & Benchmark.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2014). *Managing people in organization*. South-Western: USA.
- Hall, J. A. (2011). *Accounting information systems*. South-Western Cengage Learning.
- Handayani, S. (1985). *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, R. (2015). *Manajemen Konflik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku ajar pengantar ilmu komunikasi*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Hasibuan, H. M. S. P. (2008). *Organisasi dan motivasi: dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heridiansyah, J. (2014). Manajemen konflik dalam sebuah organisasi. *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 6(1), 28-41
- Irawan, M. H. (2022). *Pola Komunikasi Organisasi IPNU IPPNU Dengan Ulama Dan Tokoh Masyarakat Di Kecamatan Ringinrejo Kabupaten Kediri (Doctoral dissertation, IAIN Kediri)*.
- Kaja, S. (2021). *Komunikasi Administrasi*. Penerbit Lakeisha.
- Koteen, J. (1989). *Strategic management in public and nonprofit organizations: Thinking and acting strategically on public concerns*. Connecticut: Praeger.
- Kustini, H. (2017). *Communication Skill*. Yogyakarta: Deepublish.
- Liliweri, P. D. A. (2011). *KOMUNIKASI: Serba Ada Serba Makna (Pertama)*. Kencana Prenada Media Group.
- Mahsun, M. (2006). *Kinerja Organisasi Sektor Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mardiasmo, M. (2002). *Sistem Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Telaah Kritis Terhadap Kebutuhan Pengukuran Kinerja*

- Pemerintah Daerah. *Jurnal Fakultas Hukum UII*, (46), 232-299.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2005). *Organisational behaviour: Emerging realities for the workplace revolution*. New Jersey, USA: McGraww Hill.
- Mudjiono, Y. (2012). Komunikasi sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 99-112.
- Nordiawan, D., Putra, I. S., & Rahmawati, M. (2007). *Akuntansi Pemerintah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nugroho, R. (2004). *Komunikasi Pemerintahan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nugroho, W. (2010). *Modul Teori Komunikasi Verbal dan Nonverbal*. Jakarta: Raja Graffido Perkasa.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (1998). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, terjemahan Deddy Mulyana. Bandung: PT Remaja Rosdakary
- Robbins, J. G., & Jones, B. S. (2012). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Mandar Maju.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Essentials of organizational behavior*. Pearson.
- Robbins, S. P., & Mukerji, D. (1994). *Managing organisations: New challenges & perspectives*. New Jersey: Prentice Hall.
- Schement, J. R. (2002). *Encyclopedia of communication and information*. USA: Macmillan Reference.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Scopindo Media Pustaka.
- Siregar, N. S. S. (2012). Interaksi Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Sosial*, 5(1), 2085-0328.
- Suranto, A. W. (2005). *Komunikasi perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana.

- Suryani, W. (2015). Komunikasi transendental manusia-Tuhan. *Jurnal IAIN Gorontalo*, 12(1), 150-163.
- Thayer, L. (1967). *Communication Concepts and Perspectives*. Washington: Spartan Books.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Wiyatno, I. T. N., Faisal, M., Renggani, R. R., Hupratini, R., & Sos, S. (2022). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Media Sains Indonesia.

TENTANG PENULIS



Dr. Steven V. Tarore, M.A.P. Tempat Tanggal Lahir Manado, 5 Maret 1975. SD GMIM 17 Manado lulus tahun 1988; SMP Negeri 4 Manado lulus tahun 1991; SMK Manado lulus tahun 1994; S1 IKIP Negeri Manado Jurusan PMP-KN lulus tahun 1998; S2 Universitas Negeri Manado Prodi Administrasi Negara lulus tahun 2010; S3 Universitas Brawijaya Malang Program Doktor Ilmu Administrasi Konsentrasi Administrasi Publik lulus tahun 2019. Tahun 2003 - sekarang mengajar di S1 Prodi Administrasi Negara dan S2 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Manado dan juga mengajar di IPDN SULUT.