



**Audit Komunikasi Di Biro Organisasi Dan Reformasi Birokrasi Sekretariat
Daerah Provinsi DKI Jakarta**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi

**Nama: Tsabdany Tzarauliarany Anagusti
NIM : 1710411015**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini, penulis menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya penulis sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Tsabdany Tzarauliarany Anagusti

NIM : 1710411015

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Audit Komunikasi Di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi
Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidak-sesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang ada.

Jakarta, 4 Februari 2021

Yang menyatakan,



Tsabdany Tzarauliarany Anagusti

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tsabdany Tzarauliarany Anagusti

NIM : 1710411015

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, peneliti menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah Saya yang berjudul **“Audit Komunikasi Di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta”** beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 4 Februari 2021

Yang menyatakan,



Tsabdany Tzarauliarany Anagusti

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Tsabdany Tzarauliarany Anagusti

NIM : 1710411015

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi : “Audit Komunikasi Di Biro Organisasi dan Reformasi
Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta”.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Menyetujui dan Mengetahui,

Jakarta, Februari 2021

Pembimbing Utama



Dr. Antar Venus, M.A. Comm

Pembimbing Pendamping



Maria Febiana Christanti, S.Sos., M.Si

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi



Maria Febiana Christanti, S.Sos., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 15 Februari 2021

AUDIT KOMUNIKASI DI BIRO ORGANISASI DAN REFORMASI BIROKRASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI DKI JAKARTA

Tsabdany Tzarauliarany Anagusti

ABSTRAK

Biro Organisasi dan Reformasi Setda Provinsi DKI Jakarta merupakan lembaga reformasi birokrasi di tingkat Provinsi DKI Jakarta yang memiliki kebijakan komunikasi yang jelas. Namun, praktik komunikasi internal yang dilakukan belum pernah diukur mengenai efektifitas komunikasinya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan kinerja komunikasi organisasi pada Biro Organisasi dan Reformasi Setda Provinsi DKI Jakarta dengan melakukan audit komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deksriptif. Audit komunikasi yang dilakukan menggunakan standar *International Communication Association* (ICA) yang dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan analisis kategorik. Analisis dilakukan terhadap delapan dimensi audit komunikasi yang dilaksanakan di Biro ORB, adapun kedelapan dimensi tersebut yaitu penerimaan informasi, pemberian informasi, tindak lanjut pengiriman informasi, sumber informasi, ketepatan waktu penerimaan informasi, hubungan komunikasi organisasi, hasil komunikasi dan saluran komunikasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 responden yang merupakan seluruh pegawai aktif Biro ORB. Adapun hasil yang didapat yaitu implementasi delapan dimensi dalam audit komunikasi telah dilaksanakan secara efektif di Biro ORB Setda Provinsi DKI Jakarta.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Komunikasi Internal, Iklim Organisasi, Audit Komunikasi.

COMMUNICATION AUDITS AT THE BUREAU OF ORGANIZATION AND
REFORM BUREAUCRATIC OF THE REGIONAL SECRETARIAT OF DKI
JAKARTA PROVINCE

Tsabdany Tzarauliarany Anagusti

ABSTRACT

The Bureau of Organization and Reformation of the Regional Secretariat of DKI Jakarta Province is a bureaucratic reformation agency at the DKI Jakarta Province level that has a clear communication policy. However, the internal communication practices that are carried out have never been measured regarding the effectiveness of the communication. The purpose of this research is to describe the performance of organizational communication at the Bureau ORB by conducting a communication audit. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. Communication audits are carried out using International Communication Association (ICA) standards which are analyzed by using Importance Performance Analysis (IPA) and categorical analysis. The analysis was carried out on the eight dimensions of the communication audit there are information received, sending information to others, follow-up on information sent, sources of information, timeliness of information, organizational communication relationships, organizational outcomes, channels of communication. The sample in this study was 45 active employees of the ORB Bureau. The results obtained are that the implementation of eight dimensions in the communication audit has been carried out effectively at The Bureau of Organization and Reformation of the Regional Secretariat of DKI Jakarta Province.

Keywords: Organizational Communication, Internal Communication, Organizational Climate, Communication Audit.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya juga memberikan segala kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan, semangat, dan bimbingan atas pengerjaan skripsi ini, antara lain kepada:

1. Keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Dudi Heryadi M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memfasilitasi dengan kebijakan-kebijakannya yang mempermudah pengerjaan skripsi ini.
3. Dr. Antar Venus M.A.Comm sebagai Dosen Pembimbing Skripsi I selalu memberi bimbingan, arahan dan masukan yang membantu dalam penyusunan skripsi.
4. Maria Febiana Christanti, S.Sos., M.Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi II yang mengevaluasi dan memberi arahan terkait hasil tulisan pada skripsi saya.
5. Azwar Sutan Malaka, M.Si dan Dra. Aniek Irawatie, M.Si yang selalu mendoakan dan memberi semangat dalam proses pengerjaan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu pegawai di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi dan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta yang telah membantu secara kooperatif dalam pengambilan data dalam skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan seperti Deva, Shenny, Lala, Namira, Enggar dan lainnya yang selalu membantu dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini telah diupayakan untuk disusun dengan sebaik-baiknya, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Penulis berharap

bisa mendapatkan krtitik dan saran yang membangun. Besar harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 4 Februari 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Tsabdany Tzarauliarany Anagusti

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRAK</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Konsep-Konsep Penelitian.....	22
2.2.1 Komunikasi Organisasi	23
2.2.2 Komunikasi Internal	27
2.2.3 Iklim Organisasi	29
2.2.4 Audit Komunikasi	32
2.3 Kerangka Berfikir	41
BAB III	42
METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Metodologi Penelitian.....	42
3.2 Populasi Dan Sampel.....	43

3.2.1 Populasi.....	43
3.2.1 Sampel	43
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Data Primer	44
3.3.2 Data Sekunder.....	46
3.3.3 Pre-Test.....	46
3.4 Metode Analisis Data	48
3.4.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	49
3.4.2 Analisis Kategorik	54
3.5 Hasil Uji Pre-Test	56
3.5.1 Hasil Uji Validitas	56
3.5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
3.6 Waktu Dan Lokasi Penelitian	60
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	60
3.6.2 Waktu Penelitian.....	60
BAB IV	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	62
4.1.1 Profil Biro ORB Setda Provinsi DKI Jakarta	62
4.2 Hasil Penelitian	65
4.2.1 Karakteristik Responden.....	65
4.2.2 Analisis Data Audit Komunikasi Biro ORB Setda Provinsi DKI Jakarta	66
4.2.2.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	66
4.2.2.2 Analisis Kategorik	81
4.3 Pembahasan	88
4.3.1 Implementasi Delapan Dimensi Audit Komunikasi Organisasi Di Biro ORB Setda Provinsi DKI Jakarta.....	88
4.3.2 Efektifitas Penerapan Dimensi Audit Komunikasi Di Biro ORB Setda Provinsi DKI Jakarta Berdasarkan Kesesuaian Antara Harapan Dan Kenyataan	90
4.3.3 Kategorisasi Praktek Komunikasi Terkait Hasil Komunikasi Yaitu Pada Dimensi Ketepatan Waktu, Dimensi Hubungan Komunikasi Serta Dimensi Hasil Komunikasi Di Biro ORB Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.....	94

BAB V	97
PENUTUP.....	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Biro ORB Setda Provinsi DKI Jakarta.....	62
Gambar 4.2 Bagian bidang kerja.....	66
Gambar 4.3 Diagram kartesius dimensi I penerimaan Informasi	69
Gambar 4.4 Diagram kartesius dimensi II pemberian Informasi	72
Gambar 4.5 Diagram kartesius dimensi III tindak lanjut pengiriman informasi .	75
Gambar 4.6 Diagram kartesius dimensi IV sumber Informasi	78
Gambar 4.7 Diagram kartesius dimensi VIII saluran komunikasi.....	80
Gambar 4.8 Diagram batang dimensi V ketepatan waktu penerimaan informasi	82
Gambar 4.9 Diagram batang dimensi VI hubungan komunikasi	85
Gambar 4.10 Diagram batang dimensi VII hasil komunikasi.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 penelitian terdahulu	8
Tabel 2.2 Sifat-sifat kepuasan dan iklim organisasi	31
Tabel 3.1 Interpretasi nilai r_{11}	48
Tabel 3.2 Klasifikasi kesenjangan (Gap)	50
Tabel 3.3 Pembagian kuadran kartesius	53
Tabel 3.4 Hasil analisis uji validitas.....	57
Tabel 3.5 Hasil uji validitas.....	57
Tabel 3.6 Hasil uji reliabilitas	59
Tabel 3.7 Hasil analisis uji reliabilitas	60
Tabel 3.8 Skema waktu penelitian	61
Tabel 4.1 Hasil analisis Gap dimensi I penerimaan informasi.....	67
Tabel 4.2 Hasil analisis transpose data <i>IPA</i> dimensi I penerimaan informasi	68
Tabel 4.3 Hasil analisis Gap dimensi II pemberian informasi	70
Tabel 4.4 Hasil analisis transpose data <i>IPA</i> dimensi II pemberian informasi.....	71
Tabel 4.5 Hasil analisis Gap dimensi III tindak lanjut pengiriman informasi.....	73
Tabel 4.6 Hasil analisis transpose data <i>IPA</i> dimensi III tindak lanjut pengiriman informasi	74
Tabel 4.7 Hasil analisis Gap dimensi IV sumber informasi.....	76
Tabel 4.8 Hasil analisis transpose data <i>IPA</i> dimensi IV sumber informasi	77
Tabel 4.9 Hasil analisis Gap dimensi VIII saluran komunikasi	79
Tabel 4.10 Hasil analisis transpose data <i>IPA</i> dimensi VIII saluran komunikasi	80
Tabel 4.11 Hasil analisis transpose data analisis kategorik dimensi V ketepatan waktu penerimaan informasi.....	82

Tabel 4.12 Hasil analisis transpose data analisis kategorik dimensi VI hubungan komunikasi.....	84
Tabel 4.13 Hasil analisis transpose data analisis kategorik dimensi VII hasil komunikasi.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesiner Penelitian.....	102
Lampiran B Tabel data Hasil Kuesioner Dimensi Audit Komunikasi.....	121
Lampiran C Hasil Analisis Data Dimensi Audit Komunikasi.....	129
Lampiran D Hasil Uji Validitas Dimensi Audit Komunikasi.....	134
Lampiran E Riwayat Hidup	142