

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta sebagai motor dalam memelopori pelaksanaan audit komunikasi ditingkat Provinsi DKI Jakarta. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2011 mengenai Pedoman Umum Audit Komunikasi di Lingkungan Instansi Pemerintah. Peraturan tersebut menjelaskan dan mengatur bagaimana proses dalam pelaksanaan audit komunikasi di lingkungan instansi pemerintahan. Pelaksanaan audit komunikasi akan dilakukan di lingkungan instansi Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta tepatnya pada empat bagian di dalam Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta. Dengan menggunakan metode audit komunikasi melalui survei kuesioner berstandar *International Communication Association* (ICA) yang dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan analisis kategorik.

Fenomena pelaksanaan audit komunikasi yang terjadi di Indonesia masih belum banyak dilaksanakan. Riset yang dilakukan dalam konteks perubahan program komunikasi organisasi menunjukkan adanya kontribusi pelaksanaan audit komunikasi meningkatkan persentasi sebanyak 80% - 90% pada kinerja organisasi (Burns, 2004). Oleh sebabnya, hal ini menjadi dasar untuk memperkuat pelaksanaan audit pada instansi di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta.

Pelaksanaan audit komunikasi ditingkat Provinsi dibandingkan melaksanakan audit pada sebuah kegiatan program kerja merupakan sebuah hal yang berbeda. Adapun tipe pelaksanaan audit komunikasi yaitu audit komunikasi yang dilaksanakan secara komprehensif serta audit komunikasi parsial (mini). Seluruh perilaku komunikasi pada prinsipnya dapat diaudit guna memetakan kekuatan dan kelemahan dalam mengembangkan perilaku komunikasi yang efektif, positif, dan produktif (Hardjana, 2000).

Adanya kegiatan audit komunikasi diharapkan dapat menjadi alat untuk mengontrol kelebihan informasi (*overload*) atau kekurangan informasi (*underload*) yang dapat mengakibatkan gangguan dalam pelaksanaan tugas pegawai pada Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta. Adanya kontribusi komunikasi pada kinerja organisasi pada konteks audit komunikasi secara komprehensif menunjukkan adanya kontribusi kenaikan kinerja pada organisasi sebanyak 22%-30%. Hal ini diharapkan dapat terjadi pada pegawai di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta (Downs, 2004).

Dalam proses pelaksanaan audit komunikasi adapun siklus yang perlu dilakukan yaitu hal pertama dengan menentukan identifikasi objek dan masalah komunikasi, selanjutnya pembuatan instrumen, kemudian penggalan dan analisis data secara komprehensif, setelah itu pembuatan rekomendasi lalu diakhiri dengan pembuatan laporan hasil audit komunikasi. Adapun delapan dimensi audit komunikasi yang akan dianalisis di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta yaitu dimensi penerimaan informasi, dimensi pengiriman informasi, dimensi tindak lanjut, dimensi sumber informasi, dimensi saluran komunikasi, dimensi ketepatan isi pesan, dimensi hubungan komunikasi, serta dimensi luaran organisasi. Umpan balik yang diterima akan menjadi dasar dalam pembuatan rekomendasi ((Downs, 2004).

Lima standar pengukuran audit komunikasi yang dikenal dengan sistem lima alat pengukuran oleh Goldhaber seperti survei dengan kuesioner, wawancara tatap muka, teknik analisis jaringan, pengalaman komunikasi serta catatan harian komunikasi (W. P. Sari, 2009). Mengingat audit komunikasi menjadi hal yang penting dilakukan di setiap instansi pemerintahan untuk mengetahui tingkat efektif dan efisiensi penggunaan bentuk komunikasi pada organisasi.

Untuk dapat mengetahui apakah kegiatan komunikasi yang telah dijalankan efektif dan mencapai tujuan serta sasaran organisasi maka diperlukan audit komunikasi. Dengan melakukan audit komunikasi, sebuah organisasi dapat mengetahui apa saja yang menjadi hambatan komunikasi dan mendeteksi disrupti pesan yang menyebabkan muatan informasi serta peluang yang terlewat dapat

diketahui. Seperti adanya sebuah muatan informasi yang perlu ditingkatkan kualitasnya sehingga diperoleh cara yang dapat meningkatkan dampak yang dikehendaki organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan daya saing bahkan kesuksesannya di tengah persaingan global yang semakin keras (W. P. Sari, 2009).

Audit komunikasi belum populer untuk dilakukan. Hal ini dikarenakan audit komunikasi bersifat kompleks, memakan waktu lama dan menuntut keahlian mengkomunikasinya. Hingga kini, belum banyak eksekutif perusahaan atau organisasi yang menyadari pentingnya dilakukan audit komunikasi secara berkala. Mereka juga belum memahami apa dan bagaimana cara melakukan audit komunikasi dan bagaimana hubungannya dengan efektivitas kegiatan komunikasi yang dilakukan (W. P. Sari, 2009).

Adapun urgensi sebab diperlukannya pelaksanaan audit komunikasi pada sebuah organisasi yaitu untuk membuat diagnosis mengenai permasalahan yang terjadi atau berpotensi dan peluang yang mungkin terbuang, melakukan evaluasi atas kebijakan baru atau praktek komunikasi yang terjadi, memeriksa hubungan antara komunikasi dengan tindakan operasional lain, menyusun anggaran kegiatan komunikasi, menetapkan patok banding, mengukur kemajuan dan perkembangan dengan membandingkannya dengan patok banding yang telah ditetapkan sebelumnya, mengembangkan atau melakukan restrukturisasi fungsi-fungsi komunikasi, serta membangun landasan dan latar belakang guna mengembangkan kebijakan dan program komunikasi baru (Hardjana, 2000).

Pembuatan rekomendasi merupakan bagian terpenting dalam temuan audit komunikasi yang berfungsi sebagai umpan balik atau penyelesaian permasalahan guna perbaikan kinerja komunikasi organisasi. Rekomendasi harus menjawab lokus permasalahan masalah yang terjadi pada organisasi tersebut. Seluruh kegiatan audit komunikasi disampaikan dalam bentuk laporan yang menjelaskan aspek karakteristik organisasi, signifikansi audit komunikasi, metodologi audit komunikasi, temuan yang ditemui pada saat pelaksanaan audit komunikasi tersebut serta pembuatan rekomendasi yang akan di paparkan hasilnya dalam sebuah laporan hasil audit komunikasi (Downs, 2004).

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah dijelaskan oleh penulis diatas, maka dapat disimpulkan penulis perlu untuk melakukan suatu penelitian dengan menetapkan judul **Audit Komunikasi Di Biro Organisasi Dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta**. Terlebih penelitian ini belum banyak dilakukan atau akan menjadi penelitian pertama yang menggunakan metode audit komunikasi melalui survei kuesioner berstandar *International Communication Association (ICA)* yang dianalisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* serta analisis kategorik. Berdasarkan penelitian terdahulu objek penelitian yang diteliti belum banyak meneliti pada instansi pemerintahan terlebih pada tingkat Provinsi. Hal didasari pula karena organisasi/lembaga pemerintah memerlukan adanya audit komunikasi untuk mengetahui gambaran kinerja komunikasi organisasi apakah berjalan sesuai dengan perencanaan atau tidak sebagaimana hal ini sudah diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Republik Indonesia No. 27 Tahun 2011. Maka, dibutuhkanlah sebuah evaluasi atau penilaian yang dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen audit komunikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan oleh penulis diatas, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana praktek kinerja komunikasi organisasi diterapkan di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta. Dari rumusan masalah tersebut diturunkan menjadi:

1. Bagaimana implementasi delapan dimensi audit komunikasi organisasi di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta?
2. Bagaimana efektifitas penerapan dimensi audit komunikasi di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan?
3. Bagaimana kategorisasi praktek komunikasi terkait hasil komunikasi yaitu pada dimensi ketepatan waktu, dimensi hubungan komunikasi serta dimensi

hasil komunikasi di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah melaksanakan praktek kinerja komunikasi organisasi diterapkan di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta. Secara lebih spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui implementasi delapan dimensi audit komunikasi organisasi di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.
2. Mengetahui dimensi yang telah efektif atau belum efektif diterapkan di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan.
3. Mengkategorisasi praktek komunikasi terkait hasil komunikasi yaitu pada dimensi ketepatan waktu, dimensi hubungan komunikasi serta dimensi hasil komunikasi di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan akademis yang berkaitan dengan kontribusi yang akan diberikan dalam penelusuran keilmuan dan kegunaan praktis sebagai gambaran manfaat dari hasil penelitian bagi masyarakat maupun para peneliti. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan:

- a. Mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu komunikasi, khususnya bagi bidang ilmu komunikasi yang berkaitan dengan audit komunikasi melalui survei kuesioner berstandar *International Communication Association* (ICA) melalui analisis *Importance*

Performance Analysis (IPA) dan analisis kategorik.

- b. Mampu memberikan stimulus dan kesempatan bagi penulis untuk mengeksplorasi lebih jauh materi-materi yang didapatkan di bangku perkuliahan yang kemudian diaktualisasikan kedalam sebuah karya ilmiah.
- c. Mampu memberikan wawasan pengetahuan tambahan baik bagi penulis, peneliti maupun pembaca penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, penilaian, sumbangan pemikiran dan pertimbangan yang dapat dimanfaatkan dan dipergunakan sebagaimana mestinya kepada pihak Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta dalam upaya peningkatan efektifitas program kerja, serta dalam menjalankan program selanjutnya dimasa mendatang sehingga tercipta pelayanan dan komunikasi yang baik sebagai organisasi pemerintahan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan disusun secara sistematis mengikuti struktur menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat penelitian terdahulu yang memiliki topik permasalahan yang sama dengan penelitian ini yaitu mengenai audit komunikasi. Bab ini berisikan pula mengenai konsep-konsep penelitian, serta kerangka berfikir.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai metodologi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data, hasil uji pre-test serta waktu dan lokasi penelitian ini dilakukan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan pembahasan mendalam mengenai profil Biro ORB Setda Provinsi DKI Jakarta yang menjadi objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, analisis delapan dimensi audit komunikasi, serta hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan juga saran yang berkaitan dengan hasil dan pembahasan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi referensi yang digunakan dalam penyusunan penelitian skripsi.

LAMPIRAN

Memuat data-data penunjang dalam penelitian ini.