

**AUDIT KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELANGGAN LAYANAN JASA PENGUJIAN
DAN KALIBRASI DI BALAI STANDARDISASI
DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI (BSPJI) BANDAR LAMPUNG**

(Tesis)

Oleh

**LILIS ERNAWATI
NPM 2426031005**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**AUDIT KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELANGGAN LAYANAN JASA PENGUJIAN
DAN KALIBRASI DI BALAI STANDARDISASI
DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI (BSPJI) BANDAR LAMPUNG**

Oleh

LILIS ERNAWATI

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

Pada

**Program Studi Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

AUDIT KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN LAYANAN JASA PENGUJIAN DAN KALIBRASI DI BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI (BSPJI) BANDAR LAMPUNG

Oleh

LILIS ERNAWATI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengaduan pelanggan yang terus berulang terhadap kesalahan informasi dan atau spesifikasi pekerjaan pada laporan hasil layanan pengujian dan kalibrasi di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bandar Lampung pada rentang tahun 2023 sampai dengan 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah terhadap pengaduan yang berulang, dan merumuskan strategi perbaikannya melalui audit komunikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap informan yang berkaitan langsung dengan pengelolaan pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama terletak pada disfungsi komunikasi organisasi yang ditandai oleh ketimpangan pemahaman informasi terhadap pengelolaan pengaduan, distorsi komunikasi, dan belum optimalnya proses pembelajaran organisasi serta pemanfaatan umpan balik pelanggan sehingga menghambat perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian komunikasi organisasi, serta implikasi praktis perlunya transformasi komunikasi organisasi berupa pembelajaran organisasi dan berbagi pengetahuan antar anggota organisasi.

Kata kunci : Pengaduan Pelanggan, Audit komunikasi, Distorsi Komunikasi, Komunikasi Organisasi

ABSTRACT

AN INTERNAL COMMUNICATION AUDIT IN THE MANAGEMENT OF CUSTOMER COMPLAINTS ON TESTING AND CALIBRATION SERVICES AT THE CENTER FOR INDUSTRIAL STANDARDIZATION AND SERVICES OF BANDAR LAMPUNG

By

LILIS ERNAWATI

This study was motivated by recurring customer complaints regarding errors in information and/or work specifications contained in testing and calibration service reports at the Center For Industrial Standardization And Services Of Bandar Lampung during the period of 2023–2025. The study aims to identify the underlying causes of these recurring complaints and formulate improvement strategies through a communication audit. This research employed a qualitative approach using in-depth interviews with informants directly involved in complaint management processes. The findings indicate that the primary issue lies in organizational communication dysfunction, characterized by disparities in understanding complaint management information, communication distortions, and suboptimal organizational learning processes as well as insufficient utilization of customer feedback, which collectively hinder continuous improvement efforts. This study contributes theoretically to the advancement of organizational communication scholarship and provides practical implications regarding the need for organizational communication transformation through organizational learning and knowledge sharing among organizational members.

Keywords: *Customer Complaints, Communication Audit, Communication Distortion, Organizational Communication.*

Judul Tesis : **AUDIT KOMUNIKASI INTERNAL
DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELANGGAN LAYANAN JASA
PENGUJIAN DAN KALIBRASI DI BALAI
STANDARDISASI DAN PELAYANAN
JASA INDUSTRI (BSPJI) BANDAR
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Lilis Ernawati**

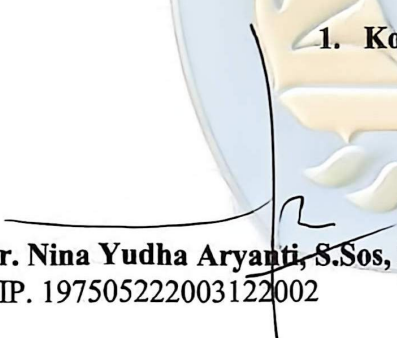
Nomor Pokok Mahasiswa : 2426031005

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos, M.Si.
NIP. 197505222003122002


Dr. Purwanto Putra, M. Hum.
NIP. 198810082320191007

MENGETAHUI

2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi


Dr. Tina Kartika, M. Si.
NIP. 197303232006042001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos, M.Si**

Penguji Utama : **Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M. Si**

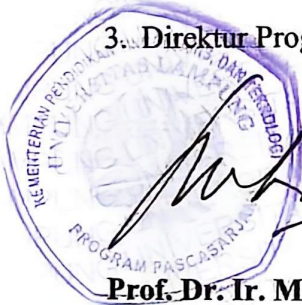
Sekretaris : **Dr. Purwanto Putra, M. Hum**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M. Si.
NIP. 19760821200032001

3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung



Prof. Dr. Ir. Murhadi, M. Si
NIP. 196403261989021001

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 5 Juni 2026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lilis Ernawati
NPM : 2426031005
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jalan Arjuna No 97 Kelurahan Bumisari Kecamatan Natar
Kabupaten Lampung Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang berjudul “Audit Komunikasi Internal Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelanggan Pada Layanan Jasa Pengujian dan Kalibrasi di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bandar Lampung” adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) ataupun dibuat oleh orang lain.

Apabila di kemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, Juni 2026



Lilis Ernawati

NPM 2426031005

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 16 Nopember 1986, sebagai anak kedua dari empat bersaudara. Saat ini berstatus seorang istri dari AIPDA Heriyanto dan seorang ibu dari putra putri bernama Muhammad Azka Prawira (14), Azkia Kirana Putri (10) dan Muhammad Azzam Daniswara (2).

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu Taman Kanak-kanak (TK) Swadhipa Bumisari diselesaikan tahun 1993, Sekolah Dasar diselesaikan di SDN 1 Merak Batin Natar pada tahun 1999, Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 1 Natar pada tahun 2002, dan Sekolah Menengah Umum (SMU) Negeri 1 Natar pada tahun 2005.

Tahun 2008, penulis terdaftar sebagai mahasiswi Diploma III jurusan Manajemen Informatika Mitra Lampung dan tahun 2010 lulus menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kementerian Perindustrian Republik Indonesia penempatan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bandar Lampung. Pada tahun 2015 penulis kembali melanjutkan studi jenjang Strata 1 jurusan Sistem Informatika di Universitas Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2019. Dalam rangka mendukung tugas dan fungsi sebagai kehumasan pemerintah, pada September 2024 penulis mendaftarkan diri di Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Lampung.

MOTTO

**“Barang siapa memudahkan urusan orang lain, maka Allah akan
memudahkan urusannya di dunia dan akhirat.”**

(HR. Muslim)

**“Tidak ada yang abadi, tidak ada yang sempurna. Dan betapa
ketidaksempurnaan pun tak akan pernah abadi.**

Belajar, berproses, bertumbuh, berdampak.

(Rizqiani Putri)

SANWACANA

Puja dan puji hanya bagi Allah Subhanahu Wata'ala, teriring sholawat dan salam atas kekasih Allah junjungan semua umat islam Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wasallam, penulis mempersembahkan tesis ini kepada :

1. Diri sendiri, segala puji hanya bagi Allah Subhanahu Wata'ala tiada daya upaya selain kekuatan darinya memampukan untuk terus memperbaiki diri, menutup segala kekurangan diri sehingga bisa menyelesaikan studi ini.
2. Kedua orang tua penulis, Abah dan Emak. Penulis selalu merasa kuat dan mampu untuk bangkit kembali disaat sulit berkat doa keduanya yang selalu mengiringi setiap langkah.
3. Suami, AIPDA Heriyanto, yang selalu sabar dan setia mendampingi penulis. Sahabat dan *partner* terbaik sepanjang kehidupan penulis. Juga anak-anak sholih dan sholihah yang menjadi motivasi untuk penulis selalu memperbaiki kualitas diri.
4. Keluarga besar BSPJI Bandar Lampung, Kepala Balai, manajemen dan seluruh pegawai yang mendukung penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Seluruh keluarga besar Magister Ilmu Komunikasi khususnya Angkatan 2024 beserta staf.
6. Almamater tercinta, Universitas Lampung.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
MOTTO	ix
SANWACANA.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kerangka Pikir	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 Paradigma Struktural Fungsional	14
2.2.2 Audit Komunikasi.....	15
2.2.3 Komunikasi Organisasi.....	25
2.2.4 Kerangka AGIL dalam Perspektif Analisis Sistem Organisasi	28
2.3 Pengaduan Pelanggan BSJI Bandar Lampung.....	29
2.4 Pelaporan Hasil Pengujian / Sertifikat Kalibrasi	32
III. METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Paradigma Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	36

3.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	36
3.2.2	Positionality Dalam Penelitian	37
3.3	Unit Analisis	38
3.4	Subjek dan Objek Penelitian.....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6	Teknik Analisa Data	41
3.7	Keabsahan Data.....	43
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4. 1	Profil Informan.....	45
4. 2	Hasil Observasi	49
4. 2. 1	Struktur Organisasi Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Bandar Lampung.....	50
4. 2. 2	Tim Pengembangan Jasa Industri (PJI)	53
4. 3	Hasil Wawancara	57
4. 3. 1	Audit Komunikasi Internal Organisasi	60
4. 3. 2	Triangulasi Data	88
4. 4	Pembahasan.....	90
4. 4. 1	Lima Tahap Audit Komunikasi	91
4. 4. 2	Pelaksanaan Audit Komunikasi Internal Organisasi	93
4. 4. 3	Analisis Kerangka AGIL	98
4. 4. 4	Analisis SWOT Sebagai Dasar Rekomendasi	104
4. 4. 5	Posisi Hasil Penelitian Terhadap Pustaka.....	107
V.	SIMPULAN DAN SARAN	108
5. 1	Simpulan	108
5. 2	Saran	109
	DAFTAR PUSTAKA	111
	LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4. 1 Ringkasan Informan Penelitian.....	48
Tabel 4. 2 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Kualitas Informasi (Q1)	61
Tabel 4. 3 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Kualitas Informasi (Q2)	62
Tabel 4. 4 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Kualitas Informasi (Q3)	63
Tabel 4. 5 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Kualitas Informasi (Q4)	64
Tabel 4. 6 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Kualitas Informasi (Q5)	65
Tabel 4. 7 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Keutuhan Organisasi (Q1)	66
Tabel 4. 8 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Keutuhan Organisasi (Q2)	67
Tabel 4. 9 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Keutuhan Organisasi (Q3)	68
Tabel 4. 10 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Keutuhan Organisasi (Q4)	69
Tabel 4. 11 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Keutuhan Organisasi (Q5)	70
Tabel 4. 12 Reduksi Data Dimensi Informatif pada Penilaian Perspektif Organisasi.....	71
Tabel 4. 13 Reduksi Data Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi	

Subordinasi atau Rekan Kerja (Q1)	72
Tabel 4. 14 Reduksi Data Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi	
Subordinasi atau Rekan Kerja (Q2)	73
Tabel 4. 15 Reduksi Data Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi	
Subordinasi atau Rekan Kerja (Q3)	74
Tabel 4. 16 Reduksi Data Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi	
Horizontal Antar Bagian (Q1).....	75
Tabel 4. 17 Reduksi Data Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi	
Horizontal Antar Bagian (Q2).....	75
Tabel 4. 18 Reduksi Data Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi	
Manajemen Atasan (Q1)	76
Tabel 4. 19 Reduksi Data Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi	
Manajemen Atasan (Q2)	77
Tabel 4. 20 Reduksi Data Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi	
Manajemen Atasan (Q3)	78
Tabel 4. 21 Reduksi Data Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi	
Manajemen Atasan (Q3)	79
Tabel 4. 22 Reduksi Data Dimensi Hubungan Informatif pada Penilaian	
Lingkungan Komunikasi (Q1)	80
Tabel 4. 23 Reduksi Data Dimensi Hubungan Informatif pada Penilaian	
Lingkungan Komunikasi (Q2)	80
Tabel 4. 24 Reduksi Data Dimensi Hubungan Informatif pada Penilaian	
Lingkungan Komunikasi (Q3)	81
Tabel 4. 25 Reduksi Data Dimensi Hubungan Informatif pada Penilaian	
Lingkungan Komunikasi (Q3)	82
Tabel 4. 26 Reduksi Data Dimensi Hubungan Informatif pada Penilaian	
Komunikasi Pengawasan (Q1).....	83
Tabel 4. 27 Reduksi Data Dimensi Hubungan Informatif pada Penilaian	
Komunikasi Pengawasan (Q2).....	83
Tabel 4. 28 Reduksi Data Aspek Umpan Balik Anggota Organisasi (Q1).....	84
Tabel 4. 29 Reduksi Data Aspek Umpan Balik Anggota Organisasi (Q2).....	85
Tabel 4. 30 Reduksi Data Aspek Umpan Balik Anggota Organisasi (Q3).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Diagram Research Gap Analysis.....	13
Gambar 2. 2 Sistem Komunikasi Organisasi	25
Gambar 2. 3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan	30
Gambar 2. 4 Formulir Pengaduan Pelanggan	31
Gambar 2. 5 Laporan Hasil Pengujian Laboratorium BSPJI Bandar Lampung	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSPJI Bandar Lampung.....	51
Gambar 4. 2 Lampiran SK Kepala BSPJI Bandar Lampung Tentang Tim Pengelola Layanan Jasa Industri	54
Gambar 4. 3 Foto Wawancara Peneliti dengan Salah Satu Informan	58
Gambar 4. 4 SK Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada BSPJI Bandar Lampung	95
Gambar 4. 5 Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran 2025 dan Rencana Kerja 2026 BSPJI Bandar Lampung	96
Gambar 4. 6 Whatsapp Group Pegawai BSPJI Bandar Lampung	97
Gambar 4. 7 Analysis SWOT	105
Gambar 4. 8 Fishbond Hasil Penelitian terhadap Penelitian Terdahulu	107

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi yang baik antar anggota dalam suatu organisasi menjadi pilar penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan (Mulyana, 2013). Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Bandar Lampung sebagai organisasi layanan publik yang berada di bawah naungan Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, memiliki tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya industri yang berada di daerah kewenangannya yaitu Provinsi Lampung. Sejak berdiri tahun 1999 dengan nama Balai Riset dan Standardisasi Industri (Baristand) Lampung, BSPJI Bandar Lampung belum pernah dilakukan audit komunikasi, baik terhadap program-program kerjanya maupun dalam pengelolaan administrasi dan teknis pada layanan jasa yang dimilikinya.

Laporan Pengaduan Pelanggan dan Tindak Lanjut Tahun 2023-2025 menunjukkan pola pengaduan yang berulang terhadap kesalahan informasi dan atau spesifikasi pekerjaan layanan pengujian dan kalibrasi. Sepanjang tahun 2025, lima pengaduan tercatat, tiga diantaranya terkait kesalahan informasi atau data dalam laporan hasil uji, dua diantaranya terkait keraguan terhadap validitas hasil uji. Pada tahun 2024, empat dari delapan pengaduan berkaitan kembali dengan kesalahan yang sama yaitu pada data dan informasi di laporan hasil uji, dan pada tahun 2023 seluruh pengaduan berjumlah tujuh belas berfokus pada kekurangan atau ketidaktepatan informasi dalam laporan hasil uji. Kesalahan informasi tersebut berupa keterangan pada nama atau spesifikasi pekerjaan, data hasil pengujian, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan teknis lapangan dan laboratorium.

Peneliti Utami (2023) menemukan bahwa komunikasi dalam organisasi pemerintah sering kali tidak berjalan efektif akibat keterlambatan penyampaian informasi dan kurangnya koordinasi antar bagian. Fakta bahwa kesalahan data berulang pada laporan hasil pengujian dan kalibrasi dari tahun ke tahun mengindikasikan adanya persoalan dalam proses penerbitan laporan dan atau pengelolaan pengaduan dan tindaklanjut yang di lakukan BSPJI Bandar Lampung. Hal ini diindikasikan terjadi bukan hanya karena persoalan teknis atau administratif, melainkan cerminan dari kurang efektifnya komunikasi antarbagian dalam organisasi.

Distorsi pesan, ketidakkonsistenan alur informasi, miskomunikasi antarpegawai, atau ketidakselarasan pemahaman prosedur mungkin saja menjadi faktor penyebab keluhan pelanggan yang berulang. Perbaikan sistem termasuk pembangunan aplikasi SIGER dan sosialisasi internal yang telah dilakukan sebagai jawaban dan tindaklanjut dari laporan pengaduan tahun 2023 tidak menyelesaikan permasalahan, yang berarti belum menyentuh akar persoalan pengaduan yang berulang.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa permasalahan komunikasi internal merupakan faktor yang sering muncul dalam organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Hal serupa juga ditemukan pada penelitian Paramita (2010) yang menunjukkan bahwa aliran informasi yang lambat dan struktur komunikasi yang tidak optimal dapat menghambat efektivitas komunikasi organisasi. Selain itu, Penelitian oleh Fauzan (2021) mengungkapkan bahwa kesalahan dalam penyampaian pesan dan ketidaktepatan informasi merupakan bentuk nyata dari ketidakefektifan komunikasi organisasi yang berdampak pada pelaksanaan sistem atau program yang dibuat oleh manajemen atau pimpinan atas.

Dalam lingkup pemerintahan, terdapat peraturan Menteri PANRB Nomor 27 Tahun 2011 yang menyediakan pedoman audit komunikasi. Pedoman ini menilai keberadaan sarana komunikasi, ketersediaan prosedur serta dokumentasi kegiatan

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu pendekatan yang mampu mengidentifikasi permasalahan komunikasi organisasi secara lebih mendalam dan sistematis. Audit komunikasi merupakan salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas proses komunikasi organisasi serta mengidentifikasi kelemahan yang terjadi dalam proses komunikasi internal. Lebih lanjut, penggunaan kerangka AGIL (Parsons, 1951) dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis yang komprehensif terhadap fungsi dan disfungsi komunikasi organisasi, sehingga dapat mengungkap akar permasalahan yang menyebabkan terjadinya kesalahan informasi dan atau spesifikasi pekerjaan pada laporan hasil uji dan kalibrasi khususnya di BSPJI Bandar Lampung.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis proses komunikasi internal di BSPJI Bandar Lampung melalui audit komunikasi menggunakan konsep audit di keilmuan komunikasi yang sejajar dengan PerMenPANRB 27/2011. Selain itu, sejak berdirinya pada tahun 1991, BSPJI Bandar Lampung belum pernah dilakukan audit komunikasi secara menyeluruh. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk menilai kembali efektivitas komunikasi internal lembaga ini melalui pendekatan komunikasi organisasi.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi hambatan komunikasi yang menyebabkan kesalahan informasi dan atau spesifikasi pekerjaan berulang, dinilai efektivitas alur pesan antarbagian, serta dirumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas komunikasi kelembagaan. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan publik dan pengelolaan pengaduan serta memperkuat akuntabilitas BSPJI Bandar Lampung sebagai satuan kerja pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi kebaruan dengan mengaitkan audit komunikasi dengan kesalahan layanan teknis yang berulang, serta menggunakan kerangka AGIL untuk menganalisis disfungsi komunikasi organisasi secara sistemik dalam konteks pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, permasalahan yang akan diungkapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Hambatan komunikasi apa saja yang menyebabkan terjadinya distorsi informasi dalam pengelolaan pengaduan pelanggan?
2. Bagaimana rekomendasi audit komunikasi untuk memperbaiki proses komunikasi internal dalam pengelolaan pengaduan pelanggan di BSPJI Bandar Lampung khususnya layanan pengujian dan kalibrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi hambatan komunikasi yang menyebabkan terjadinya distorsi informasi dalam pengelolaan pengaduan pelanggan.
2. Merumuskan rekomendasi audit komunikasi untuk perbaikan proses komunikasi internal BSPJI Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat secara teoritis, praktis dan manfaat pada kelembagaan/kebijakan, yaitu:

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya pada ranah komunikasi organisasi dan audit komunikasi serta memperluas pemahaman teoritis mengenai bagaimana proses komunikasi internal dalam organisasi pelayanan publik dapat dievaluasi tidak hanya dari sisi administratif, tetapi juga dari dinamika interaksi, alur pesan dan kualitas koordinasi antarbagian. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperkaya literatur komunikasi organisasi di sektor pemerintahan.

2. Manfaat praktis:

Menjadi dasar rekomendasi BSPJI Bandar Lampung dalam memperbaiki kualitas komunikasi antar pegawai dalam pengelolaan pengaduan pelanggan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik tidak hanya untuk layanan jasa pengujian

dan kalibrasi namun juga untuk seluruh jenis layanan yang ada di BSPJI Bandar Lampung.

3. Manfaat Kelembagaan/Kebijakan:

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi unit layanan publik lain di lingkungan Kementerian Perindustrian maupun instansi pemerintah pusat maupun daerah. Temuan dan rekomendasi audit komunikasi yang dihasilkan dapat menjadi rujukan dalam:

- a) Memperbaiki proses komunikasi internal organisasi
- b) Memperkuat tata kelola layanan berbasis komunikasi efektif
- c) Memperkuat implementasi kebijakan audit komunikasi di sektor pelayanan publik.

1.5 Kerangka Pikir

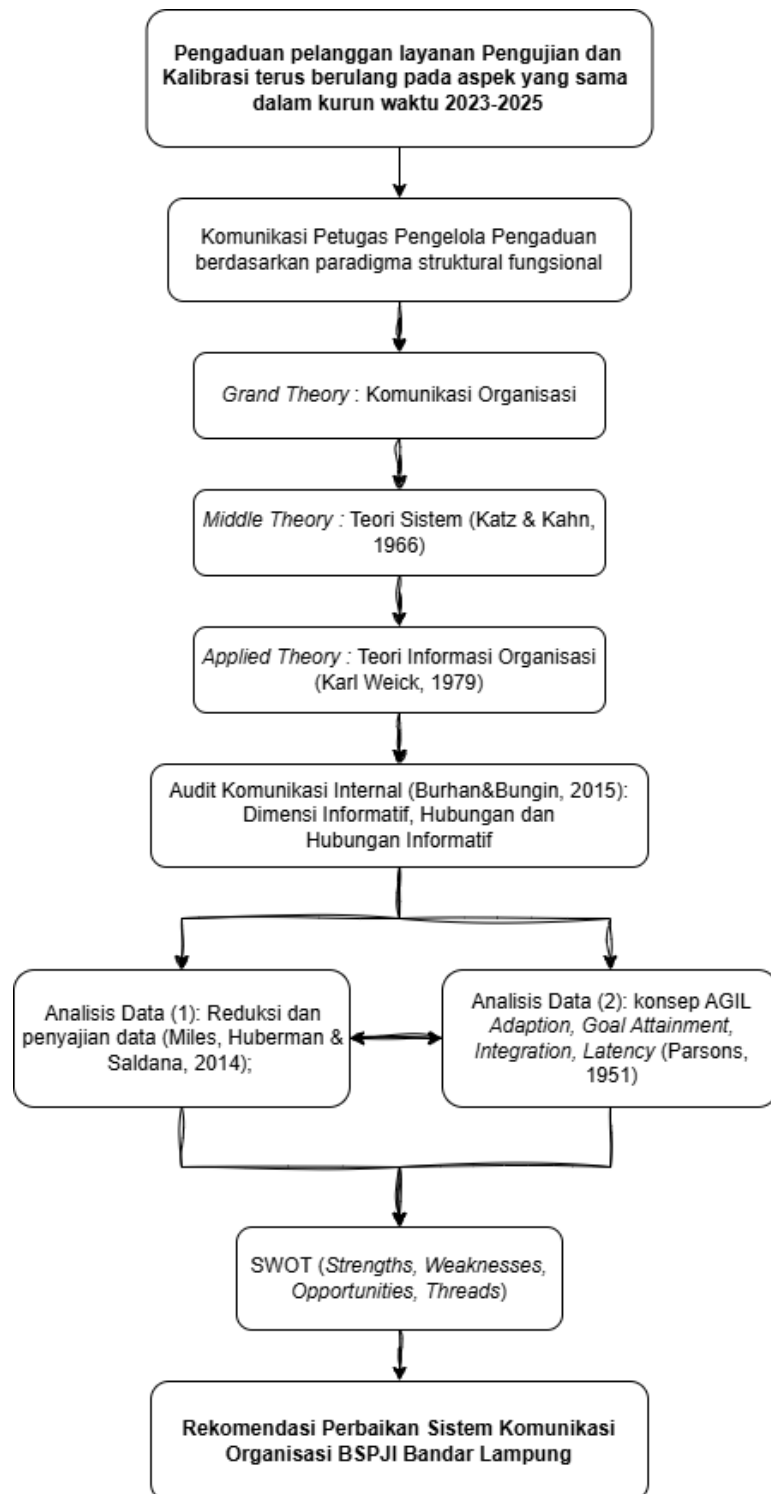
Kerangka pemikiran atau kerangka berpikir adalah seperti cetak biru atau panduan yang penting dalam suatu penelitian yang berperan sebagai panduan komprehensif yang mencerminkan teori yang relevan untuk hipotesis penelitian, serta memberikan kerangka kerja yang merinci pertimbangan filosofis, epistemologis, metodologis dan analitis seorang peneliti (Wardhana et al, 2015; Grant dan Osanloo, 2014; Van Ryan & Heaney, 1992). Singleton & Straits (2017), Ravitch dan Carl (2016) dan Wardhana et al (2015) menjelaskan bahwa kerangka berfikir membantu peneliti dalam memahami teori formal dan cara penerapannya dalam konteks penelitian ilmiah.

Kerangka pikir penelitian ini disusun berdasarkan fenomena empiris yaitu adanya pengaduan pelanggan yang berulang terkait kesalahan informasi dalam laporan hasil pengujian dan kalibrasi di BSPJI Bandar Lampung. Fenomena ini mengindikasikan adanya potensi permasalahan dalam proses komunikasi internal, khususnya dalam alur penyampaian informasi antar bagian. Dalam perspektif komunikasi organisasi, efektivitas layanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi internal yang melibatkan proses penyampaian pesan, pemahaman informasi serta koordinasi antar bagian (Pace & Faules, 2010).

Teori Katz dan Kahn (1966) menjadi dasar penjelas fenomena bagaimana proses komunikasi pengelolaan pengaduan pelanggan di BSPJI Bandar Lampung. Komunikasi antar pengelola dari satu bagian ke bagian yang lain, yang kemudian dianalisis lebih mendalam menggunakan teori komunikasi organisasi Karl Weick (1979) yang diselaraskan dengan pola audit komunikasi.

Untuk mengidentifikasi kondisi tersebut, penelitian ini menggunakan audit komunikasi sebagai pendekatan evaluatif yang bertujuan menelaah alur informasi, media komunikasi serta hubungan komunikasi antar bagian dalam organisasi (Hardjana, 2000; Mohammed & Bungin, 2015). Data yang diperoleh melalui proses audit komunikasi kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif (Mohammed & Bungin, 2015) yang meliputi reduksi data, kategorisasi dan penemuan pola sehingga menghasilkan temuan empiris mengenai sistem komunikasi organisasi. Selanjutnya temuan tersebut dianalisis menggunakan kerangka AGIL yang dikembangkan oleh Parsons (1951), untuk menilai fungsi sistem komunikasi organisasi dalam empat aspek utama yaitu adaptation, goal attainment, integration dan latency. Model ini digunakan untuk mengidentifikasi apakah sistem komunikasi organisasi telah berjalan secara fungsional atau mengalami disfungsi yang berdampak pada kualitas layanan publik.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, penelitian ini merumuskan rekomendasi strategis untuk perbaikan sistem komunikasi organisasi dengan menggunakan pendekatan SWOT (Rangkuti, 2016) sehingga menghasilkan solusi yang aplikatif dan sesuai kebutuhan organisasi. Dengan demikian, kerangka pikir penelitian ini menggambarkan hubungan antara fenomena empiris, pendekatan evaluatif, analisis data serta kerangka teoritis dalam menghasilkan rekomendasi perbaikan sistem komunikasi organisasi.



Gambar 1. 2 Bagan Alur Fikir Penelitian
(Sumber: Peneliti, 2026)

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini berjudul Audit Komunikasi Internal dalam Pengelolaan Pengaduan Pelanggan Jasa Layanan Pengujian dan Kalibrasi di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bandar Lampung, tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan dan kajian. Beberapa penelitian terdahulu yang dipilih adalah sebagai bahan acuan peneliti yang dinilai memiliki persamaan pada aspek komunikasi dan audit komunikasi organisasi. Peneliti akan melakukan penelitian Audit Komunikasi Internal dalam Pengelolaan Pengaduan Pelanggan Jasa Layanan Pengujian dan Kalibrasi di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bandar Lampung dengan menggunakan teori audit komunikasi organisasi pemerintah.

Beberapa penelitian terdahulu dirangkum dalam tabel dibawah ini, untuk mempermudah mengetahui perbedaan dan unsur kebaruan pada penelitian ini, tabel disajikan dengan beberapa kolom penjelasan sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

(Sumber: Peneliti, 2026)

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Fokus dan Tujuan	Metode Penelitian	Temuan Utama	Perbedaan dengan Penelitian yang Dilakukan
Endira Paramita (Universitas Diponegoro, Tesis 2010)	Audit Komunikasi Humas Sekretariat Negara	Evaluasi efektivitas komunikasi organisasi pemerintah	Kualitatif	Komunikasi tidak optimal karena struktur tidak strategis dan aliran informasi lambat	Penelitian ini mengaitkan komunikasi internal dengan error teknis yang berulang dalam layanan publik
Ahmad Nur Fauzan (Universitas Garut, Tesis 2021)	Audit Komunikasi Program PLP2B	Menganalisis efektivitas komunikasi dalam implementasi program daerah	Kualitatif	Terjadi kesalahan penyampaian pesan dan informasi tidak tepat sasaran	Penelitian ini meneliti dampak langsung komunikasi terhadap akurasi hasil layanan
Rini Utami (Universitas Lampung, Tesis 2023)	Audit Komunikasi Program Pengungkapan Sukarela DJP	Menganalisis hambatan komunikasi internal dan eksternal dalam program pemerintah	Kualitatif	Komunikasi tidak efektif karena keterlambatan informasi, media satu arah dan kurang koordinasi	Penelitian ini lebih fokus pada hubungan komunikasi dengan kesalahan output layanan (laporan hasil uji dan kalibrasi alat)

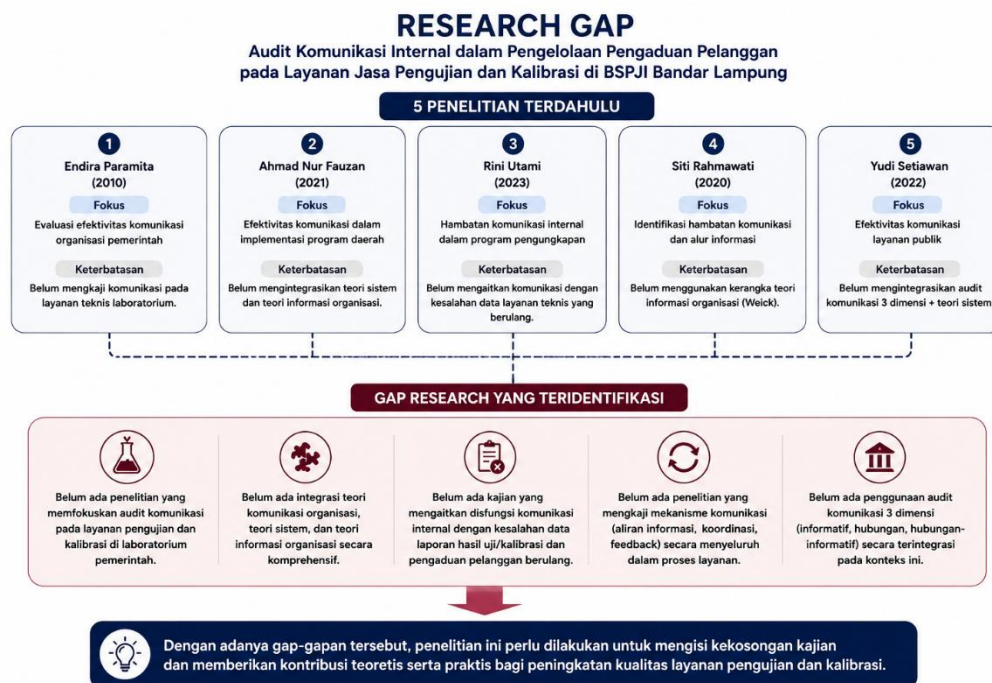
Tabel Lanjutan

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Fokus dan Tujuan	Metode Penelitian	Temuan Utama	Perbedaan dengan Penelitian yang Dilakukan
Asy'Ari Nurdin (Universitas Hasanudin Makassar, Tesis 2025)	Audit Komunikasi Diseminasi Informasi Digipay Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sinjai	Menganalisis audit komunikasi, Teknik komunikasi informasi Digipay dan hambatan komunikasi diseminasi informasi Digipay KPPN Sinjai	Kualitatif	Terjadi peningkatan pengguna Digipay namun masih belum ideal untuk mendukung suksesnya penerapan Digipay. Penelitian ini merekomendasikan peneliti lain untuk meneliti cakupan yang lebih luas. Kepada KPPN Sinjai memonitoring dan mengevaluasi secara periodik dan perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna serta mengkaji simplifikasi pengguna dan proses bisnis implementasi Digipay. Satuan kerja perlu mendapatkan motivasi maupun dorongan yang lebih besar dari pimpinan.	Penelitian ini menggunakan teori audit komunikasi Mohammed & Bungin 2015 dengan menekankan pada 3 dimensi utama audit komunikasi.

Tabel Lanjutan

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Fokus dan Tujuan	Metode Penelitian	Temuan Utama	Perbedaan dengan Penelitian yang Dilakukan
Sepriyani (Universitas Lampung, Tesis 2025)	Audit Komunikasi Organisasi Prokopim (Protokol dan Komunikasi Pimpinan) Pemerintah Kota Bandar Lampung	• Menganalisis prokopim pada Pemkot Bandar Lampung sesuai perspektif audit komunikasi pada lingkup internal organisasi. • Menganalisis prokopim pada Pemkot Bandar Lampung sesuai perspektif audit komunikasi pada lingkup eksternal organisasi. • Menganalisis model audit komunikasi pada prokopim Pemkot Bandar Lampung.	Kualitatif	Proses komunikasi internal bersifat satu arah (top-down), penggunaan media informal seperti whatsapp atau grup chat lebih dominan dibandingkan dengan media formal (email atau platform resmi). Proses komunikasi eksternal sudah memanfaatkan media sosial dan website. Menyusun SOP dalam respons terhadap isu atau keluhan eksternal dengan cepat.	Output penelitian ini adalah SOP sedangkan output penelitian yang dilakukan peneliti saat ini adalah berupa rekomendasi perbaikan komunikasi internal BSPJI Bandar Lampung setelah dilakukan audit komunikasi.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian audit komunikasi pada level tesis berfokus pada identifikasi hambatan komunikasi organisasi seperti keterlambatan informasi, miskomunikasi antar unit, serta ketidakefektifan media komunikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan komunikasi internal merupakan isu yang umum terjadi dalam organisasi khususnya instansi pemerintah. Selain itu, pendekatan analisis yang digunakan masih terbatas pada identifikasi hambatan komunikasi dalam organisasi secara umum. Berikut gambar diagram yang merangkum kesenjangan penelitian terdahulu yang peneliti coba isi dengan penelitian ini.



Gambar 2. 1 Diagram *Research Gap Analysis*

(Sumber: Diolah Oleh Peneliti)

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki perbedaan dan kebaruan dengan menempatkan komunikasi internal sebagai faktor utama dalam terjadinya kesalahan informasi laporan hasil uji dan kalibrasi serta menganalisisnya menggunakan kerangka AGIL untuk mengidentifikasi fungsi dan disfungsi dalam organisasi secara menyeluruh di BSPJI Bandar Lampung.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Paradigma Struktural Fungsional

Paradigma struktural fungsional merupakan pendekatan dalam ilmu sosial yang memandang masyarakat sebagai suatu sistem yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berhubungan dan memiliki fungsi tertentu dalam menjaga stabilitas sistem secara keseluruhan. Perspektif ini berangkat dari analogi biologis yang menyamakan masyarakat dengan organisme hidup, dimana setiap elemen memiliki peran dalam mempertahankan keseimbangan sosial (Parsons, 1951; Ritzer, 2011).

Dalam kerangka ini struktur sosial dipahami sebagai pola hubungan yang relatif stabil, sedangkan fungsi merujuk pada kontribusi setiap bagian terhadap keberlangsungan sistem. Pendekatan ini berakar dari pemikiran Emile Durkheim yang menekankan pentingnya fakta sosial sebagai elemen yang memiliki kekuatan dalam membentuk keteraturan dan integrasi masyarakat. Dalam perkembangan selanjutnya, paradigma ini diperkaya oleh Talcott Parsons melalui teori sistem sosial dan oleh Robert K. Merton melalui konsep fungsi manifes, laten dan disfungsi.

Paradigma struktural fungsional dikembangkan oleh sejumlah tokoh penting dalam ilmu sosial. Talcott Parsons merupakan tokoh utama yang mengembangkan teori sistem sosial dan kerangka AGIL (*Adaption, Goal Attainment, Integration, Latency*) sebagai kerangka analisis sistem sosial. Paradigma ini relevan digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan organisasi sebagai suatu sistem sosial yang terdiri atas berbagai elemen yang saling berinteraksi. Setiap unit organisasi memiliki fungsi tertentu dalam mendukung keberhasilan komunikasi publik. Melalui paradigma ini, permasalahan komunikasi dapat dianalisis sebagai bentuk disfungsi dalam sistem organisasi.

Selain itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi bagaimana sistem organisasi melakukan adaptasi, integrasi serta pemeliharaan pola komunikasi dalam menghadapi perubahan. Paradigma ini juga mendukung

penggunaan kerangka AGIL sebagai alat analisis, sehingga memberikan kerangka yang komprehensif dalam memahami dinamika komunikasi dalam suatu organisasi.

2.2.2 Audit Komunikasi

Istilah Audit Komunikasi diperkenalkan pertama kali oleh George Odiorne (Morrisan, 2008:252-253) yang ingin menunjukkan bahwa proses-proses komunikasi bagaimanapun dapat diperiksa, dievaluasi dan diukur secara cermat dan sistematis sebagaimana halnya dengan catatan-catatan keuangan. Menurut Odiorne, kegiatan-kegiatan komunikasi sebagai pelaksanaan dari sistem komunikasi ataupun program komunikasi khusus dapat diukur, sehingga kualitas dan kinerja para pimpinan dan staf dapat diketahui dan bila diperlukan dapat diperbaiki secara sistematis sehingga efektivitas maupun efisiensi komunikasi dapat meningkat. Audit komunikasi dibutuhkan untuk mempelajari secara detail mengenai metode, objek dan subjek dalam melakukan komunikasi. Suatu audit dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hal-hal yang telah dilakukan saat ini dan sebagai dasar untuk memutuskan perubahan yang perlu dilakukan.

Seperti yang dikatakan Jane Gibson dan Richard Hodgetts (Hardjana, 2000:10), bahwa audit komunikasi adalah suatu analisis yang lengkap atas sistem-sistem komunikasi internal dan eksternal dari suatu organisasi. Ruang lingkup audit komunikasi dapat meliputi rentangan dari sekedar pertimbangan atas salah satu satuan kerja sampai ke iklim organisasi secara keseluruhan, rentang lingkupan tersebut bergantung pada mandate dan kepentingan pimpinan puncak organisasinya.

Komunikasi dikatakan efektif bila terjadi kepuasan yang tinggi pada proses komunikasi antara sumber dengan penerima. Informasi disampaikan dalam hubungan bilateral dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan individu dalam melaksanakan tanggung jawab dan tugas yang dipercayakan, dalam arti luas segala informasi yang diterima telah sesuai dengan keinginan manajemen organisasi (Mohammed & Bungin, 2015). Untuk dapat melakukan pemeriksaan sampai sejauh mana sistem komunikasi dikatakan efektif dalam organisasi pada suatu proses audit

komunikasi maka terdapat tiga dimensi utama yang menjadi fokus manajemen audit komunikasi yaitu:

1. Dimensi informatif

Dimensi informatif terdiri dari faktor-faktor kepuasan komunikasi seperti kualitas informasi, perspektif organisasi dan keutuhan organisasi. Dimensi ini digunakan untuk mengukur kepuasan anggota kerja dalam organisasi terdapat informasi-informasi yang disalurkan kepada anggota kerja organisasi. Akurasi informasi yang jelas serta memadai dan validitas informasi yang diterima akan dinilai berdasarkan persepsi anggota organisasi. Begitu juga dengan evaluasi terhadap informasi organisasi, tujuan organisasi, isu-isu terkini tentang strategi lembaga dan informasi terbaru tentang perubahan kebijakan serta kebijakan yang dirumuskan. Termasuk juga arus informasi dalam organisasi untuk tujuan integrasi pendekatan yang sejalan dengan kehendak dan kebutuhan anggota kerja organisasi ke arah pencapaian tujuan pembentukannya. Informasi dalam organisasi memiliki faktor-faktor penting yang di antaranya adalah:

- 1) Komunikasi tertulis dalam bentuk surat, memo, dan laporan internal organisasi. *Software* informasi dari segi konten dan efektivitasnya.
- 2) Kebutuhan dan kesesuaian informasi di tingkat individu, unit dan bagian-bagian berdasarkan struktur fungsi.
- 3) Tingkat pemahaman terhadap informasi yang diterima.
- 4) Tingkat penggunaan teknologi komunikasi dan informasi oleh anggota kerja.

Dalam membuat penilaian, ada tiga faktor yang terkait dengan dimensi informatif yang perlu diberi perhatian, seperti:

1) Keutuhan Organisasi

Informasi tentang arah organisasi, kehendak organisasi terhadap tugas yang harus dilaksanakan, informasi serta pengetahuan tentang kerja menjadi penting diketahui oleh karyawan. Selain hubungan horizontal antara bagian-bagian dalam sebuah organisasi, juga menjadi hal penting sebagai satu tim staf yang terpadu untuk mencapai tujuan pembentukannya. Proses komunikasi dalam aspek keutuhan organisasi bergerak melintasi organisasi yang biasanya terfokus pada koordinasi aktivitas dari berbagai departemen, memperbarui rencana baru untuk tujuan masa

depan dan keberlangsungan hidup organisasi. Melalui metode ini yaitu koordinasi yang baik akan mendapatkan peningkatan dalam aktivitas kerja yang membantu arah pencapaian tujuan manajemen dan organisasi (Downs dan Hazen, 1977) yaitu seseorang individu menerima informasi terbaru yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Hal-hal yang ingin dilihat adalah derajat kepuasan yang diperoleh dari informasi-informasi yang terkait dengan rencana organisasi, kebutuhan melaksanakan tugas dan informasi personel.

2) Kualitas Informasi

Reaksi karyawan terhadap saluran komunikasi, baik melalui pertemuan, instruksi tertulis dan bentuk saluran informasi lain dalam proses berkomunikasi. Pemilihan media yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan sasaran adalah penting. Selain itu, kualitas media juga dikaitkan dengan kualitas informasi yang harus memenuhi dimensi yaitu:

- 1) Informasi yang akurat (*accuracy*)
- 2) Kecocokan (*relevancy*)
- 3) Tepat waktu (*timelessness*)
- 4) Berkecukupan (*completeness*). (McLeod, 1995).

Dimensi kualitas informasi yang disebutkan di atas merupakan dimensi informasi yang berkualitas yang terdiri dari informasi yang dapat diterima tepat pada waktunya, jelas, cukup dan memiliki tingkat legitimasi yang akurat.

3) Perspektif Organisasi

Informasi mengenai tujuan organisasi yang disampaikan dengan jelas, maupun perubahan-perubahan kebijakan, dan pendekatan prosedur kerja pada suatu organisasi akan mempermudah kinerja organisasi. Umumnya perspektif perusahaan maupun organisasi adalah tentang filsafat organisasi, tujuan-tujuan sistem manajemen, strategi terbaru, visi misi jangka pendek dan jangka Panjang, serta informasi lain yang berkaitan dengan tugas. Dalam audit komunikasi, persepsi anggota kerja akan dievaluasi apakah informasi tentang tujuan, reformasi, dan kebijakan baru telah diinformasikan untuk pengetahuan mereka atau tidak. (Mohammed & Bungin, 2015).

2. Dimensi Hubungan (*Relational Dimension*)

Dalam audit komunikasi, dimensi jalinan hubungan berarti sebuah kemampuan, kebijakan dan efektivitas pegawai dalam menciptakan suasana hubungan kerja sama yang baik dengan pegawai di dalam serta pihak eksternal organisasi. Hal-hal berikut dapat memudahkan dalam pencapaian tujuan organisasi antara lain:

- 1) Komunikasi tatap muka, baik dalam tingkat interaksi perorangan maupun interaksi kelompok.
- 2) Pola dan gaya komunikasi yang dipraktikkan oleh setiap individu apakah sesuai unit atau sesuai fungsi.
- 3) Saluran atau media komunikasi yang digunakan serta frekuensi interaksinya.
- 4) Komunikasi informal yang memberi *impact* kepada motivasi serta prestasi kerja harian.

Selain itu beberapa faktor yang berkaitan dengan dimensi hubungan antara lain:

a) Komunikasi Horizontal Antar-Bagian

Merupakan proses penyatuan tindakan dalam kegiatan yang ditujukan untuk mempercepat proses pemecahan masalah, semangat dalam tim dan sinkronisasi pencapaian untuk pembentukan organisasi.

b) Komunikasi Subordinasi (Rekan Sekerja)

Komunikasi antar kalangan anggota kerja dalam suatu organisasi biasanya di luar posisi mereka dalam organisasi tersebut. Hubungan ini biasanya terjalin karena keinginan para anggota kerja untuk memperoleh informasi yang tidak mereka peroleh ketika berhubungan secara formal. Sifat utama dari komunikasi ini yaitu:

- Keberadaanya berlangsung dengan cepat dan digunakan secara berkala (*irregularly*)
- Para eksekutif tingkat atas tidak dapat mengontrol komunikasi
- Komunikasi ini terjalin sekedar untuk memenuhi kepentingan pribadi para anggota kerja.

c) Komunikasi Manajemen Atasan

Orang-orang dalam organisasi yang terlibat dalam perencanaan, perumusan, dan evaluasi kebijakan, strategi, koordinasi serta evaluasi program-program yang telah dilaksanakan disebut sebagai manajemen atasan. Menurut Down dan Clappitt

(1993), kemampuan manajemen puncak dalam menerima masukan, terbuka, transparan dalam berkomunikasi serta mendengarkan dengan baik aspirasi para anggota kerja akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. (Mohammed & Bungin, 2015).

Smith (1992) berpendapat, komunikasi yang baik antara bagian manajemen dengan karyawan merupakan sesuatu yang dinilai dapat memajukan bisnis tingkat dunia. Hal ini berkaitan dengan meningkatnya produktivitas kerja serta keunggulan yang tinggi sebagai akibat dari hubungan komunikasi yang efektif. (Mohammed & Bungin, 2015). Faktor utama yang paling diperhatikan dalam dimensi ini adalah evaluasi komunikasi antara manajemen puncak dan anggota kerja dalam organisasi. Selain itu, terdapat tiga hal lainnya yang dianggap penting, seperti kemampuan manajemen puncak untuk terbuka dalam menerima ide, kemampuan manajemen puncak terhadap informasi serta hubungan antara manajemen puncak dengan anggota kerja.

3. Dimensi Hubungan Informatif

Dimensi hubungan-informatif merupakan dimensi yang mengukur tingkat kepuasan dalam berkomunikasi yang mencakup informasi harian yang dilakukan sehari-hari. Selain itu, dimensi ini juga mengevaluasi dampak dari penyampaian informasi terhadap tingkat kepuasan para anggota kerja yaitu:

- Menentukan metode penilaian dengan membuat umpan balik, baik secara harian, mingguan, bulanan atau bahkan tahunan.
- Pandangan terhadap citra serta budaya kerja yang dilakukan.
- Intensitas pengakuan serta pengakuan acara-acara yang bersifat tidak resmi, seperti hari keluarga, acara bersifat tidak formal dan lainnya.
- Lingkungan komunikasi organisasi yang memicu ke tingkat keterlibatan anggota kerja dalam pembuatan kebijakan maupun keputusan. Aspek-aspek seperti lingkungan komunikasi yang kondusif, komunikasi pengawasan dan tanggapan pribadi akan menjadi aspek utama yang akan dinilai tingkat kepuasannya.

1) Lingkungan Komunikasi

Lingkungan komunikasi menggambarkan tingkat komunikasi dalam organisasi dan individu. Ini mencakup hal-hal yang membantu dalam mendorong proses komunikasi antara anggota organisasi sama di peringkat atasan, bawahan dan horizontal. Lingkungan komunikasi yang bersifat keterbukaan, mudah dihubungi, kerja sama dan keterlibatan bersama dalam upaya pencapaian tujuan organisasi (Down dan Hazen, 1977). Kebanyakan sarjana dan praktisi berpendapat bahwa dalam sebuah organisasi, lingkungan komunikasi yang sempurna memiliki karakteristik berikut (Daniel, Spikers & Papa, 1997).

- a) Komunikasi yang fleksibel dengan memiliki saluran yang terbuka serta penyebaran informasi dari berbagai arah (atas, bawah dan horizontal).
- b) Memiliki informasi yang tepat serta memadai, lengkap tentang aspek-aspek prosedur kerja, penilaian prestasi kerja, kebijakan organisasi, keputusan dan aspek lain yang berkaitan dengan tugas.
- c) Saling percaya mempercayai, keterbukaan, dan dukungan dalam proses komunikasi pimpinan dengan staf.
- d) Terjadi keterlibatan pada proses pembuatan keputusan, solusi atas masalah serta hal-hal yang berkaitan dengan tugas kepemimpinan yang demokratis.

2) Komunikasi Pengawasan

Hubungan yang berbentuk difusi dan infus dalam proses berkomunikasi dengan petugas supervisor. Tiga hal penting adalah keterbukaan pejabat atasan untuk menerima ide-ide, kesediaan untuk mendengar dan perhatian yang diberikan serta bombing pandu pejabat atasan dalam menyelesaikan masalah kerja. Biasanya ia memfokuskan informasi kepada jenis-jenis aktivitas yang harus dilaksanakan, kapan aktivitas tersebut harus dilaksanakan, bagaimana untuk menyelaraskannya dengan aktivitas-aktivitas lain dalam organisasi dengan karyawan bawahannya (Downs dan Hazen, 1977).

Dalam membuat audit komunikasi pengawasan mengacu pada proses komunikasi dua arah, baik komunikasi vertikal maupun komunikasi ke bawah yang dilakukan oleh anggota kerja dalam kerja harian mereka, terutama dalam hubungan

dengan petugas supervisor dan metode pengawasan. Fokus penilaian adalah sejauh mana keterbukaan atasan untuk menerima pendapat, kemampuan atasan untuk mendengarkan dan memberi perhatian terhadap isu-isu serta permasalahan kerja anggota bawahan dan bimbingan yang diberikan oleh atasan dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan pekerjaan.

3) Umpan Balik

Tanggapan adalah penting dalam proses komunikasi, dengan kata lain tanpa umpan balik proses komunikasi yang terjadi adalah berbentuk satu arah. Dalam menjalankan tugas, umpan tentang prestasi kerja, penilaian kinerja sesaat dan pemahaman tentang perintah yang diterima adalah penting (Down dan Hazen, 1977). Tanggapan pribadi yang dinilai adalah sejauh mana mereka puas atas metode yang digunakan, frekuensi pemberitahuan prestasi kerja dan bimbingan kerja yang dibuat.

2.2.2.1 Model Audit Komunikasi

Ada lima tahap utama yang harus dilalui dalam proses melaksanakan audit komunikasi.

- 1) Tahap Pertama : Mengidentifikasi masalah dan pembentukan kerangka kerja. Tahap ini melibatkan proses awal mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam sistem komunikasi yang diamalkan. Permasalahan komunikasi dapat diidentifikasi dengan membuat beberapa *review* awal seperti wawancara tanpa struktur, pengamatan dan analisis konten. Di tahap ini, auditor dapat mengidentifikasi masalah serta peluang yang ada dalam praktik komunikasi saat. Rekomendasi praktik dapat dilakukan oleh auditor kepada manajemen organisasi untuk mendapatkan persetujuan awal. Jika ada persetujuan awal maka satu kontrak atau perjanjian dapat dibuat dengan manajemen organisasi.
- 2) Tahap Kedua : Diagnosis. Ini adalah satu metode yang digunakan oleh auditor komunikasi untuk mengidentifikasi penyebab serta akibata dari suatu praktik komunikasi saat yang diamalkan. Misalnya jika ada kelemahan dalam praktik, apakah penyebabnya karena kualitas informasi, atau oleh pemilihan media yang kurang efektif, atau disebabkan oleh sumber atau penerima yang pasif.

Dalam proses diagnosis, auditor perlu membuat *review* terhadap semua elemen yang terlibat dalam proses komunikasi. Diantaranya aspek yang perlu diberikan penekanan, yaitu:

- a. Apakah sumber informasi (agen perubahan) memiliki informasi yang memadai?
- b. Apakah sumber informasi diyakini oleh penerima?
- c. Apakah informasi yang disampaikan sesuai dengan kehendak dan keahlian penerima?
- d. Apakah metode pemilihan saluran yang menyalurkan pesan sesuai dengan tingkat pengetahuan serta fasilitas?
- e. Apakah metode persuasi yang digunakan efisien?
- f. Apakah media yang menjadi pilihan penerima sebagai sumber informasi mereka?
- g. Bagaimana dengan tingkat pemahaman penerima terhadap pesan yang disampaikan?
- h. Apakah waktu publikasi sudah sesuai?
- i. Apakah isi pesan memenuhi tingkat pengetahuan penerima?
- j. Bagaimanakah tanggapan disalurkan?
- k. Apakah tingkat penggunaan teknologi?
- l. Apakah pandangan dan pendapat penerima diperhitungkan dalam proses membuat keputusan?
- m. Sejauh manakah keterlibatan kelompok sasaran terhadap suatu inovasi yang telah disampaikan?

Dalam proses diagnosis, auditor harus juga mengidentifikasi metode pengumpulan data yang tepat dan efektif. Penggunaan metode triangulasi adalah salah satu pendekatan yang memungkinkan auditor mendapatkan data yang lebih lengkap.

- 3) Tahap ketiga : Perencanaan dan pelaksanaan audit. Pada tahap ini, konsultan audit komunikasi harus membuat perencanaan kegiatan untuk tujuan pengumpulan data dan informasi. Perencanaan harus sesuai dengan tujuan audit mencakup jadwal kegiatan, waktu, metode pengumpulan data, tanggung

jawab individu baik di tingkat auditor atau organisasi yang diaudit. Selain itu juga metode penganalisisan data yang diperoleh harus dinyatakan. Tujuannya untuk menginformasikan kepada organisasi tersebut mengenai metode deskripsi data. Temuan dari analisis harus menggunakan metode deskripsi yang mudah dimengerti serta mudah untuk dibaca oleh penerima.

- 4) Tahap keempat : Rekomendasi. Proposal yang diajukan harus tidak terlalu teoritikal. Dengan kata lain, cadangan harus berbasis pada *practicality* serta sesuai dengan organisasi. Kesesuaian usulan harus berdasarkan kepada fasilitas fisik yang ada, sumber guna tenaga dan konstrain organisasi. Jika proposal yang diajukan melibatkan penggunaan biaya yang tinggi, konsultan audit harus memberikan justifikasi.

Selain itu, setiap usulan harus diselarikan dengan strategi pelaksanaan. Strategi implementasi harus memperhitungkan konstrain organisasi. Strategi pelaksanaan juga harus disediakan dalam bentuk rencana aksi yang komprehensif. Begitu juga dengan alternatif pada setiap proposal harus dinyatakan. Ini bertujuan untuk memungkinkan organisasi membuat pilihan tindakan yang sesuai dalam mengatasi permasalahan komunikasi.

- 5) Tahap kelima : Penilaian. Temuan audit serta rekomendasi dalam rencana aksi membutuhkan proses penambahbaikan. Di tingkat ini, setiap rekomendasi untuk tindakan harus dilaksanakan dalam periode tertentu. Biasanya periode penilaian kembali kegiatan adalah enam bulan ke satu tahun. Dalam periode ini beberapa penyesuaian serta penambahbaikan akan dibuat untuk memantapkan perubahan yang sesuai dengan tujuan organisasi.

Setelah proses evaluasi dilakukan, kebiasaannya setiap proses kerja akan didokumentasikan oleh manajemen organisasi untuk tujuan tindakan jangka panjang. Jika di tingkat penilaian, rekomendasi yang diusulkan kurang efektif, maka usaha mengidentifikasi permasalahan nyata harus dibuat ulang oleh konsultan audit komunikasi.

2.2.2.2 Langkah-Langkah Audit Komunikasi

Salah satu usaha untuk memperbaiki proses komunikasi organisasi, audit komunikasi perlu direncanakan dengan teliti. Ketelitian audit komunikasi harus dilakukan di tingkat awal sebelum suatu proses audit dilaksanakan. Langkah awal yang harus dilaksanakan oleh konsultan audit, yaitu:

1) *Review Awal (The Walk Around)*

Sebelum suatu audit dilakukan konsultan audit harus membuat *review* awal terlebih dahulu. *Review* awal dibuat dengan menggunakan metode pengamatan serta wawancara di semua tingkat yang terlibat, baik di tingkat individu dalam organisasi maupun komunitas.

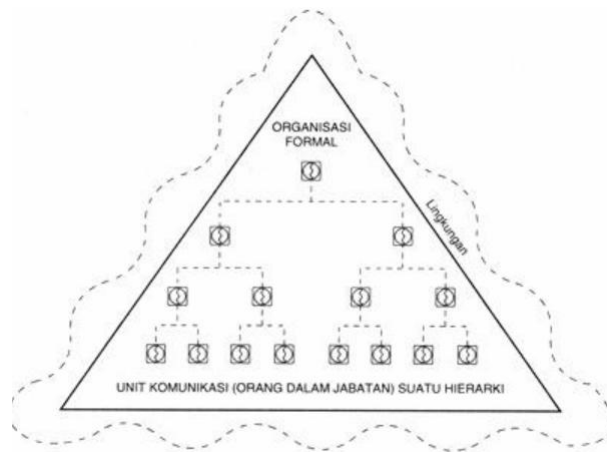
Dalam proses *review* awal ini kebiasaannya konsultan audit komunikasi telah mendapat izin dari manajemen tertinggi. Konsultan auditor telah mendapat izin dari manajemen tertinggi. Konsultan auditor telah mendapat surat izin perintah atau surat pemberitahuan melaksanakan tugas audit. Dengan surat pemberitahuan ini, akan memudahkan konsultan mendapat kerja sama dari semua tingkat organisasi. Jika konsultan tidak disertakan dengan surat pemberitahuan izin kemungkinan akan menyebabkan konsultan audit sulit mendapatkan informasi dan kerja sama. Pada tahap ini pedoman *review* awal dibuat kemudian bagaimana komunikasi formal dilakukan dan kegiatan apa saja yang harus dilaksanakan oleh auditor.

2) *Mendesain Rencana Tindakan Audit*

Statistik rencana tindakan akan dapat menjadi panduan untuk auditor mendesain dan merencanakan serta melaksanakan audit komunikasi. Sebagai satu proses yang sistematis selain melakukan *review* awal, rencana tindakan juga akan membantu auditor melaksanakan tugas sesuai keinginan serta kebutuhan manajemen organisasi. Biasanya organisasi serta auditor memiliki kendala waktu serta sumber, tanpa perencanaan kegiatan kerja ini akan memengaruhi kualitas audit yang dilaksanakan, khususnya dari pengaruh lingkungan. Metode perencanaan rencana tindakan harus berdasarkan kegiatan yang akan dilaksanakan serta berdasarkan waktu suatu aktivitas kerja itu diharapkan siap.

2.2.3 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.



Gambar 2. 2 Sistem Komunikasi Organisasi
(Sumber: Komunikasi Organisasi, Deddy Mulyana 2013)

Gambar 2.2 melukiskan konsep suatu sistem komunikasi organisasi. Garis yang terputus-putus melukiskan gagasan bahwa hubungan-hubungan ditentukan alih-alih bersifat alami; hubungan-hubungan itu juga menunjukkan bahwa struktur suatu organisasi bersifat luwes dan mungkin berubah sebagai respons terhadap kekuatan-kekuatan lingkungan internal juga eksternal. Meskipun demikian, hubungan antara jabatan-jabatan berubah secara resmi hanya berdasarkan pernyataan pejabat-pejabat organisasi.

Analisis komunikasi organisasi menyangkut penelaahan atas banyak transaksi yang terjadi secara simultan. Sistem tersebut menyangkut pertunjukan dan penafsiran pesan diantara lusinan atau bahkan ratusan individu pada saat yang sama yang memiliki jenis-jenis hubungan berlainan yang menghubungkan mereka; yang pikiran, keputusan dan perilakunya diatur oleh kebijakan-kebijakan, regulasi, dan “aturan-aturan” yang mempunyai gaya berlainan dalam berkomunikasi, mengelola

dan memimpin; yang dimotivasi oleh kemungkinan-kemungkinan yang berbeda; yang berada pada tahap perkembangan berlainan dalam berbagai kelompok; yang mempersepsikan iklim komunikasi berbeda; yang mempunyai tingkat kepuasan berbeda dan tingkat kecukupan informasi yang berbeda pula; yang lebih menyukai dan menggunakan jenis, bentuk, dan metode komunikasi yang berbeda dalam jaringan berbeda; yang mempunyai tingkat ketelitian pesan yang berlainan; dan yang membutuhkan penggunaan tingkat materi dan energi yang berbeda untuk berkomunikasi efektif. Interaksi diantara semua faktor tersebut, dan mungkin lebih banyak lagi, kita sebut sebagai sistem komunikasi organisasi. (Pace & Faules, 2010).

2.2.3.1 Teori Informasi Organisasi

Salah satu gagasan paling berpengaruh dalam teori komunikasi organisasi adalah pemikiran Karl Weick mengenai teori informasi organisasi yang berada di bawah naungan sibernetika (Karl Weick:1979). Karl Weick mengembangkan suatu pendekatan untuk menjelaskan proses organisasi dalam mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang diterimanya.

Fokus dari teori informasi organisasi adalah komunikasi informasi, hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sangatlah jarang satu orang atau satu bagian pada perusahaan memiliki seluruh informasi yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan tugasnya. Informasi yang dibutuhkan berasal dari berbagai sumber. Namun demikian tugas mengelola atau memproses informasi tidaklah sekedar bagaimana memperoleh informasi, bagian tersulit adalah bagaimana memahami informasi dan mendistribusikan informasi yang diterima itu di dalam organisasi.

Terdapat beberapa asumsi yang mendasari teori ini yaitu: organisasi berada dalam suatu lingkungan informasi, informasi yang diterima suatu organisasi berbeda dalam tingkat kepastiannya, dan organisasi berusaha untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Dalam hal ini, Weick mengajukan dua strategi komunikasi dalam upaya organisasi untuk mengurangi ketidakpastian yaitu siklus

perilaku dan aturan bersama. Siklus komunikasi yang digunakan untuk mengurangi ketidakpastian terdiri atas empat tahap yaitu, aksi (*act*), respons (*interact*), penyesuaian (*adjustment*) dan interaksi ganda (*double interact*) dan empat hal inilah yang membentuk organisasi.

Di dalam siklus perilaku, tindakan anggota organisasi dikontrol oleh aturan bersama (*assembly rules*) untuk memandu pilihan rutinitas yang akan digunakan untuk mengurangi ketidakpastian yang tengah dihadapi. Aturan adalah seperangkat kriteria yang digunakan untuk memutuskan apa yang akan dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian (Littlejohn & Foss: hlm. 256-257). Aturan bersama dapat berupa aturan tertulis ataupun tidak tertulis yang telah menjadi kebijakan organisasi mengenai bagaimana mengelola atau memproses informasi.

Dalam hal ini, organisasi BSPJI Bandar Lampung perlu memastikan bahwa dalam melaksanakan tugas sehari-hari, seluruh anggota organisasi telah menerapkan prinsip-prinsip teori informasi organisasi ini untuk mencapai tujuan bersama sebagai satuan kerja pelayanan publik yang berintegritas dan dipercaya pelanggan dan masyarakat secara umum.

2.2.3.2 Teori Sistem dalam Komunikasi Organisasi

Katz dan Kahn (1966) menyatakan bahwa sebagian besar interaksi manusia merupakan tindakan komunikatif (verbal dan nonverbal, berbicara dan diam). Menurut Katz dan Kahn organisasi adalah sebagai suatu sistem terbuka yang menerima energi dari lingkungannya dan mengubah energi ini menjadi produk atau servis dari sistem dan mengeluarkan produk atau servis ini kepada lingkungan (Arni, 2014). Pada era saat ini, perubahan lingkungan terutama dari luar organisasi berlangsung cepat, kompleks, dan tidak terduga menjadi tantangan besar. Globalisasi, kemajuan teknologi informasi, disrupsi digital, serta dinamika sosial dan politik mengharuskan organisasi untuk tidak statis, adaptif, fleksibel, dan responsif terhadap perubahan (Azkiya, 2025).

Pengaduan pelanggan layanan jasa pengujian dan kalibrasi BSPJI Bandar Lampung merupakan bagian dari produk atau servis dari sistem yang dijalankan oleh organisasi yang perlu dikelola dengan baik sehingga menghasilkan layanan yang prima kepada pengguna jasa atau masyarakat. Saat terdapat pengaduan masuk dari pelanggan, fungsi komunikasi internal perlu dijalankan, dan seiring berjalannya waktu tantangan terhadap perubahan zaman menuntut BSPJI Bandar Lampung tidak hanya sekedar menerapkan SOP yang ada, namun harus mampu beradaptasi, berinovasi bahkan bertransformasi agar tidak terjadi distorsi komunikasi baik di internal organisasi maupun dengan pengguna jasa yang menyampaikan pengaduan.

2.2.4 Kerangka AGIL dalam Perspektif Analisis Sistem Organisasi

AGIL merupakan salah satu kerangka analisis yang dikembangkan oleh Talcott Parsons dalam karyanya *The Social System* tahun 1951. Parsons memandang bahwa setiap sistem sosial, termasuk organisasi hanya dapat bertahan apabila mampu menjalankan empat fungsi dasar yang disebut dengan kerangka AGIL yaitu *Adaption*, *Goal Attainment*, *Integrations* dan *Latency* (Parsons, 1951). Keempat fungsi ini bukan komponen yang terpisah melainkan bekerja bersamaan untuk menjamin kelangsungan, keseimbangan dan efektivitas sistem sosial dalam menghadapi berbagai persoalan internal maupun eksternal (Ritzer, 2011; Luhmann, 1995).

Dalam perkembangan kajian organisasi, kerangka AGIL digunakan untuk menilai sejauh mana suatu sistem berjalan secara fungsional atau justru mengalami disfungsi struktural yang menghambat pencapaian tujuan organisasi (Pace & Faules, 2010). Kajian di Indonesia juga menggunakan kerangka AGIL sebagai alat analisis dalam memahami efektivitas organisasi, birokrasi publik, maupun model komunikasi kelembagaan karena strktur birokrasi di Indonesia cenderung hierarkis dan berlandaskan aturan formal sehingga relevan dianalisis melalui perspektif struktural fungsional (Aprilia & Juniarti, 2022; Maryam, 2016).

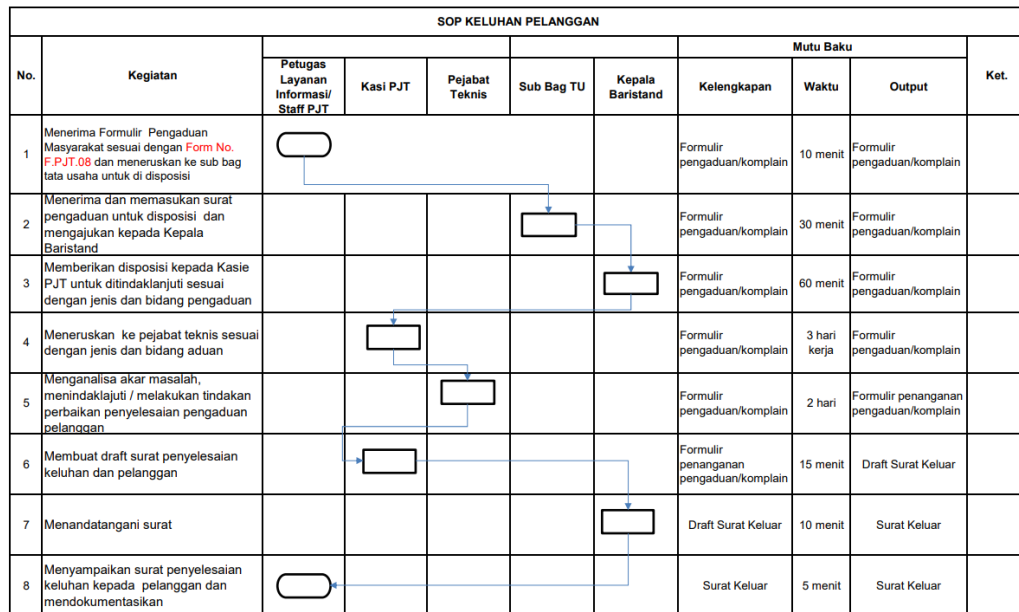
Dalam penelitian ini, hasil wawancara yang sudah direduksi datanya akan diklasifikasikan kedalam dimensi AGIL yang dioperasionalkan dengan indikator

komunikasi penggunaan media komunikasi sebagai dimensi *adaptation*, kesesuaian komunikasi dengan tujuan organisasi sebagai dimensi *goal attainment*, koordinasi antar unit sebagai dimensi *integration* dan budaya komunikasi organisasi sebagai dimensi *latency*.

2.3 Pengaduan Pelanggan BSJI Bandar Lampung

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 7 ayat (3) huruf ‘c’ tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik yang salah satu aspeknya adalah Konsultasi dan Pengaduan. Dalam aspek ini, penyelenggara pelayanan publik dievaluasi dan dinilai tentang ketersediaan sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas, tersedianya sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat, tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan dan tersedia tidak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat. Regulasi ini diperkuat oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang mengatur standar nasional pengelolaan pengaduan dan penjaminan kepastian hukum terhadap penyelesaiannya.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan, mengelola, menindaklanjuti serta mendokumentasikan setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Lebih dari sekedar mekanisme administratif, pengaduan masyarakat diposisikan sebagai instrumen evaluatif yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat akuntabilitas penyelenggara layanan. Dengan demikian, laporan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan bagian integral dari tata kelola pelayanan publik yang transparan dan bertanggung jawab.



Gambar 2. 3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan

Sumber: (Arsip BSPJI Bandar Lampung)

Dalam pengelolaan pengaduan pelanggannya, BSPJI Bandar Lampung memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Surat Keputusan Kepala BSPJI Bandar Lampung tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan. Sesuai SOP Pengaduan, pengaduan yang masuk dari pelanggan diterima oleh tim kerja Pelayanan Jasa Industri (PJI) yang kemudian akan diteruskan oleh lembaga layanan yang dikomplain. Hasil tindaklanjut direkam dalam formulir tindaklanjut yang ditandatangani oleh setiap bagian dan penanggung jawabnya.

Setiap pengaduan yang masuk dianalisis berdasarkan jenis layanan dan proses penyelesaiannya berdasarkan hasil verifikasi laboratorium atau ketua tim yang membawahi layanan yang dikomplain. Setelah itu, formulir tindaklanjut informasikan ke pelanggan untuk diminta persetujuan atas penyelesaian keluhan yang disampaikan. Setiap periode akhir tahun anggaran, tim pengelola membuat laporan pengaduan dan tindaklanjutnya sebagai pertanggung jawaban terhadap pengelolaan pengaduan pelanggan.

Sebagai contoh, pengaduan pelanggan pengujian laboratorium tahun 2023 atas nama Bapak Ahmad Wahyudi yang menyampaikan pengaduan kesalahan titik koordinat pada laporan hasil uji nomor P 20230069. Terhadap laporan ini dilakukan analisis oleh tim pengelola pengaduan dan dihasilkan kesimpulan bahwa kesalahan terjadi pada personel petugas pengambil contoh di lapangan yang tidak berkoordinasi/berkomunikasi dengan pendamping lapangan pihak industri dalam penentuan titik koordinat.

Keluhan / Komplain Pelanggan
Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bandar Lampung (Dokumen No : F.PJT. Edisi/Revisi : 1/00 Tanggal Terbit : 1 April 2021 Halaman : 1 dari 1)

Nama Pelanggan/Pelapor *

Nama Depan Nama Belakang

Nama (PT/CV/UD/Instansi Pemerintah/Perorangan/Lainnya) *

Di isi keterangan jenis usahanya Di isi nama perusahaannya

Alamat (PT/CV/UD/Instansi Pemerintah/Perorangan/Lainnya) *

Nama Jalan

Kota Provinsi

Kode Pos Negara

Menyampaikan pengaduan atas layanan : *

☐ Laboratorium Penguji

☐ Inspeksi Teknis

Gambar 2. 4 Formulir Pengaduan Pelanggan

(Sumber: Arsip BSPJI Bandar Lampung)

Kemudian salah satu contoh pengaduan pada tahun 2025 atas nama UPTD Balai Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner, dan Laboratorium Pakan yang menyampaikan pengaduan bahwa terjadi kesalahan nomenklatur instansi mereka di laporan hasil kalibrasi dengan nomor sertifikat 482/BSPJIBL/KAL/VII/2025. Hasil analisis tim pengelola pengaduan bahwa petugas pengolah data tidak mengecek kembali data perusahaan saat mengirim *draft* sertifikat ke petugas cetak. Petugas pengolah data menganggap petugas cetak yang

memiliki tanggung jawab memastikan data perusahaan sudah benar saat memproses cetak, sedangkan petugas cetak menganggap tidak memiliki kewenangan untuk merubah data di *draft* sertifikasi yang dihasilkan tim teknis atau kalibrator. Hal ini menggambarkan terjadinya disfungsi komunikasi antar pengelola layanan dan pengaduan pelanggan baik dalam lingkup internal maupun eksternal dengan pengguna jasa.

2.4 Pelaporan Hasil Pengujian / Sertifikat Kalibrasi

Setiap lembaga yang terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional dengan lingkup akreditasi ISO/IEC 17025:2017 harus memenuhi seluruh aspek klausul yang tercantum di dalamnya. Terdapat sepuluh klausul yang wajib dipenuhi oleh lembaga terakreditasi salah satunya adalah klausul 7.8 yaitu “Pelaporan Hasil” (*Reporting of results*). Klausul ini merupakan salah satu klausul paling kritikal dalam standar ISO/IEC 17025 karena laporan hasil adalah produk utama yang diterima dan digunakan oleh pelanggan laboratorium.

Halaman : 1 dari 2

LAPORAN HASIL UJI

No. Identitas : LHJ.0825.1916
No. Analisis : P.0825.1916

Kepada Yth.

Lampung Selatan

1 Jenis Contoh	: Air Baku
2 Kode Contoh	: LAK.0825.503
3 Tanggal Pengambilan Contoh	: -
4 Pengambilan Contoh Oleh	: Pihak Perusahaan
5 Tanggal Penerimaan Contoh	: 06 Agustus 2025
6 Tanggal Analisa	: 06 Agustus 2025 s.d. 15 Agustus 2025
7 Acuan Prosedur Sampling	: -
8 Kondisi Contoh	: Baik
9 Sifat Contoh	: Cair
10 Persyaratan Mutu	: -
11 Hasil Uji sebagai berikut	: Terlampir.

Laporan Hasil Uji ini hanya berlaku untuk contoh tersebut diatas. Laporan Hasil Uji tidak boleh digandakan kecuali seluruhnya

Halaman : 2 dari 2

No. Identitas : LHJ.0825.1916
No. Analisis : P.0825.1916
Jenis Contoh : Air Baku

HASIL PENGUJIAN

No.	Parameter	Satuan	Metode Uji	Hasil Uji
1	pH (in Lab)	-	SNI 6989.11-2019	7,26
2	Kekeruhan	NTU	MU.SS-UJI.123 (Nephelometri)	15,9

Bander Lampung, 15 Agustus 2025
Manager Teknis

Jalan Industri Raya No. 15, RT/RW Cangk. 11, Kelurahan Bander Lampung, Kota Bandar Lampung, 35133
Telp. 8753336032 Fax. 8753331133 e-mail: lhp@bndr.lampung.go.id
Website: lhp@bndr.lampung.go.id

Gambar 2. 5 Laporan Hasil Pengujian Laboratorium BSPJI Bandar Lampung
(Sumber: Arsip BSPJI Bandar Lampung)

Kualitas laporan secara langsung mencerminkan kompetensi dan profesionalisme laboratorium. Filosofi yang mendasari persyaratan ketat dalam pelaporan hasil adalah untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh laboratorium kepada pelanggannya bersifat :

1. Komunikasi yang Efektif dan Jelas (*Effective and Clear Communication*). Laporan adalah media komunikasi formal utama antara laboratorium dan pelanggan. Informasi harus disajikan sedemikian rupa sehingga mudah dipahami, tidak ambigu, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna laporan.
2. Interpretasi yang Tepat dan Tidak Meragukan (*Accurate and Unambiguous Interpretation*). Pelanggan harus dapat menginterpretasikan hasil dengan benar tanpa keraguan. Ini berarti semua data yang relevan, termasuk satuan, ketidakpastian (jika perlu), dan informasi kontekstual lainnya harus disertakan.
3. Akuntabilitas dan Ketertelusuran (*Accountability and Traceability*). Laporan mengikat laboratorium terhadap hasil yang dikeluarkannya. Oleh karena itu, laporan harus memungkinkan ketertelusuran penuh ke sampel asli, metode yang digunakan, kondisi pengujian/kalibrasi, personel yang terlibat dan data mentah yang mendasarinya.
4. Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan (*Meeting Customer Needs*). Meskipun standar menetapkan persyaratan minimum, laporan harus berusaha memenuhi kebutuhan spesifik pelanggan sejauh tidak mengorbankan validitas atau integritas hasil. Kesepakatan dengan pelanggan mengenai isi dan format laporan dapat menjadi penting.
5. Dasar Pengambilan Keputusan yang Andal (*Basis for Reliable Decision Making*). Pelanggan menggunakan laporan hasil untuk mengambil keputusan penting (misalnya kelulusan produk, evaluasi risiko kesehatan, kepatuhan terhadap regulasi, kalibrasi peralatan lain). Laporan yang akurat dan komprehensif adalah esensial untuk keputusan yang tepat.
6. Profesionalisme dan Kredibilitas (*Professionalism and Credibility*). Kualitas kejelasan dan kelengkapan laporan secara signifikan berkontribusi pada citra profesional dan kredibilitas laboratorium di mata pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya.

7. Pemenuhan Aspek Legal dan Kontraktual (*Fulfilling Legal and Conctractual Aspects*). Laporan hasil seringkali memiliki implikasi hukum atau kontraktual. Oleh karena itu, keakuratan, kelengkapan dan ketidakberpihakannya sangat penting.

Dalam hal ini BSPJI Bandar Lampung wajib memenuhi persyaratan ISO/IEC 17025 termasuk klausul 7.8 ini karena selain sebagai standar laboratorium terkreditasi, juga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap validitas dan keandalan hasil yang dilaporkan yang merupakan inti dari layanan laboratorium yang kompeten.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian adalah pandangan awal yang memberikan perbedaan, memperjelas, serta mempertajam fokus terhadap pikiran seseorang. Berdasarkan hal ini, paradigma akan membawa konsekuensi tentang bagaimana seseorang berperilaku, berfikir, menginterpretasikan dan menentukan kebijakan dalam menganalisa suatu permasalahan. Bersama dengan paradigma kualitas pertanyaan yang dihasilkan oleh seorang peneliti akan ditentukan serta jenis data yang seperti apa untuk menghasilkan suatu jawaban dari pertanyaan tersebut. (Bulaeng, 2004).

Di lain sisi, paradigma juga bermanfaat untuk membantu seorang peneliti dalam menentukan teori dan metode yang tepat pada penelitian. Pada penelitian ini, paradigma yang digunakan oleh peneliti adalah paradigma struktural fungsional. Paradigma ini berpandangan bahwa organisasi merupakan sistem sosial yang tersusun atas bagian-bagian yang saling berhubungan dan berfungsi bersamaan untuk mencapai tujuan organisasi., termasuk sistem komunikasi memiliki fungsi tertentu yang berkontribusi terhadap efektivitas dan stabilitas sistem secara keseluruhan. (Parsons, 1951; Merton, 1968).

Dalam konteks Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bandar Lampung, paradigma ini memandang komunikasi sebagai mekanisme penghubung antar unit layanan yang menjaga koordinasi, efisiensi dan keterpaduan yang saling mendukung dalam pelaksanaan tugas. Audit komunikasi dipahami sebagai instrumen evaluasi untuk menilai sejauh mana fungsi komunikasi dijalankan sesuai dengan perannya dalam mendukung pengelolaan pengaduan masyarakat/pelanggan.

Paradigma struktural fungsional sejalan dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 27 tahun 2011 yang menegaskan bahwa audit komunikasi bertujuan “memperoleh data empiris yang akurat tentang sikap, persepsi dan perilaku komunikasi aparatur pemerintah guna meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas organisasi. “Dengan demikian, audit komunikasi dilihat sebagai mekanisme untuk menjaga keseimbangan dan keselarasan fungsi komunikasi dalam struktur birokrasi dengan visi misi organisasi.

Paradigma ini mengasumsikan bahwa apabila salah satu fungsi komunikasi dalam organisasi tidak berjalan efektif, seperti komunikasi antar unit terhambat, pesan tidak tersampaikan dengan jelas, atau koordinasi lintas fungsi terganggu, maka stabilitas dan efektivitas keseluruhan sistem layanan publik akan menurun. Oleh karena itu, audit komunikasi menjadi sarana untuk mengidentifikasi disfungsi tersebut dan memberikan rekomendasi perbaikan agar sistem kembali berjalan dengan baik. Paradigma ini menempatkan organisasi sebagai sistem yang mencari keseimbangan, dan audit komunikasi sebagai alat analisis untuk memastikan seluruh fungsi komunikasi bekerja optimal demi tercapainya tujuan integrasi layanan publik yaitu kepuasan masyarakat.

Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa peneliti menggunakan paradigma struktural fungsional karena melihat sistem organisasi yang ada pada BSPJI Bandar Lampung adalah sistem yang terstruktur. Kegiatan setiap pegawai dilakukan secara rutin sesuai tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawab pada masing-masing tim kerja. Melalui audit komunikasi pada pengelolaan pengaduan masyarakat/pelanggan BSPJI Bandar Lampung, peneliti akan menganalisis apakah terdapat hambatan komunikasi pada masing-masing unit bagian yang mengganggu keseimbangan sistem aliran informasi sehingga mengakibatkan *complain* yang berulang dari tahun ke tahun.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Masalah pada penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus, adapun maksud dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus yaitu penetapan fokus dapat membatasi studi, penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi inklusi-inklusi atau kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion criteria*) atau informasi

baru yang diperoleh di lapangan yang berguna untuk membatasi bidang *inquiry* (Moleong, 2007:93-94).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis audit komunikasi organisasi. Menurut Dezin dan Lincoln (2018), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial dari perspektif pelaku yang mengalaminya melalui deskripsi yang kaya dan mendalam tentang konteks, makna dan hubungan antarunsur dalam sistem sosial. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengidentifikasi fungsi dan efektivitas proses komunikasi dalam mendukung integrasi layanan publik di BSPJI Bandar Lampung.

Pilihan pendekatan ini sejalan dengan penelitian berbasis evaluasi komunikasi publik seperti yang dilakukan oleh Frasetya et al. (2021) yang menggunakan parameter regulatif untuk mengukur kesiapsiagaan komunikasi dalam mitigasi bencana. Audit Komunikasi dilakukan berdasarkan kerangka evaluatif struktural fungsional dimana setiap elemen komunikasi organisasi dipandang memiliki fungsi tertentu yang berkontribusi terhadap efektivitas sistem secara keseluruhan (Parsons, 1951; Merton, 1968).

3.2.2 *Positionality* Dalam Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama yang terlibat langsung dalam proses pengumpulan, interpretasi dan analisis data (Moloeng, 2019). *Positionality* merujuk pada kesadaran peneliti mengenai posisi sosial, jabatan, nilai, pengalaman, dan hubungan kekuasaan yang dapat memengaruhi proses serta hasil penelitian (Holmes, 2020). Dalam penelitian organisasi pemerintahan, *positionality* penting untuk menunjukkan bagaimana identitas peneliti berinteraksi dengan konteks penelitian dan aktor yang terlibat.

Peneliti dalam penelitian ini berperan sebagai *insider researcher*, karena saat penelitian dilakukan peneliti juga menjabat sebagai salah satu pengelola layanan informasi publik dan pengaduan di BSPJI Bandar Lampung dalam kapasitas sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana. Posisi ini secara metodologis memberikan kemudahan akses terhadap data, dokumen internal, dan aktor

yang relevan dalam proses pengelolaan pengaduan. Menurut Dwyer dan Buckle (2009), peneliti yang berasal dari lingkungan yang sama dengan objek penelitian dapat memiliki pemahaman kontekstual yang lebih mendalam mengenai praktik dan dinamika organisasi.

Namun, posisi ini juga berpotensi menimbulkan bias persepsi maupun bias relasi dalam proses pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, peneliti menempatkan diri sebagai evaluator berbasis standar regulasi bukan sebagai bagian struktur organisasi sesuai pendekatan *research reflexivity* sebagaimana direkomendasikan oleh Maxwell (2013). Penelitian ini menilai sistem, bukan individu, sehingga seluruh proses dilakukan dengan prinsip objektivitas, independensi ilmiah dan etika penelitian.

3.3 Unit Analisis

Penelitian ini menggunakan tiga unsur unit analisis penelitian kualitatif menurut James P. Spradley (1980) yaitu:

1. Tempat (place), yaitu tempat dilakukannya penelitian yang sedang berlangsung. Tempat utama penelitian ini adalah di kantor Balai Standardisasi dan Pelayanan Industri Bandar Lampung Jalan Soekarno Hatta No 51 Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung.
2. Pelaku (actor), yaitu informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam hal ini pelaku atau subjek dari penelitian adalah para pegawai baik pejabat maupun staf di unit bagian yang berhubungan atau terkait dengan layanan yang dimiliki oleh BSPJI Bandar Lampung. Selain itu, peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan atau pengguna jasa layanan BSPJI Bandar Lampung untuk mengetahui kesesuaian, konsistensi dan kelengkapan informasi yang didapat sebagai umpan balik tindak lanjut pengaduan yang disampaikan.
3. Kegiatan (activity), yaitu kegiatan yang dilakukan informan dalam situasi tertentu. Dalam hal ini bentuk kegiatan yang diteliti adalah pengelolaan pengaduan masyarakat/pelanggan pengguna jasa layanan di BSPJI Bandar Lampung.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian kualitatif disebut dengan informan. Informan dalam hal ini adalah seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai karakteristik tertentu, sebagai sumber utama data sehingga data tersebut dapat diolah oleh peneliti dengan cepat dan akurat. Dengan kata lain informan adalah orang yang benar-benar tahu dan terlibat dalam subjek penelitian. (Kriyantono, 2006). Informan yang dipilih tidak boleh asal-asalan, harus mempunyai kriteria tertentu sebagai berikut:

- 1) Mereka yang memahami atau menguasai suatu proses, sehingga ini bukan sekedar diketahui tetapi dihayati. Mereka tergolong masih atau sedang berkecimpung pada kegiatan yang sedang diteliti.
- 2) Mereka yang mempunyai waktu untuk dimintai informasi.

Menurut Moleong (1995) yang dikutip dari buku Elvinaro Ardianto mengungkapkan ada dua macam informan, sebagai berikut:

- 1) Informan kunci (*key informan*) yaitu informan yang dianggap tahu banyak dalam memberikan jawaban yang dibutuhkan peneliti atas pertanyaan atau masalah dalam penelitian (memberi bantuan paling besar kepada peneliti). Informan kunci pada penelitian ini adalah Petugas *Front Office*, pengelola pengaduan, analis laboratorium, pencetak laporan, validator dan verifikator, manajemen terkait laboratorium.
- 2) Informan pendukung yaitu informan yang dianggap tahu atau memberi bantuan dan dapat memberikan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan peneliti tetapi tidak lebih dari informan kunci. Dalam penelitian ini informan pendukung adalah pegawai BSPJI lainnya yang tidak berhubungan langsung ke pengelolaan pengaduan namun berkaitan dengan layanan jasa.

Sedangkan objek penelitian ini adalah proses komunikasi pada pengelolaan pengaduan pelanggan khusus layanan pengujian dan kalibrasi di BSPJI Bandar Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini berisi tentang teknik yang dilakukan peneliti selama melakukan penelitian untuk meningkatkan rasa kepercayaan informan kepada peneliti selama penelitian dilakukan. Pada kegiatan audit komunikasi, terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk tujuan pengumpulan data.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu sumber data primer dan data sekunder, berikut penjelasannya:

1) Data Primer

Data Primer merupakan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Data primer diperoleh peneliti dari observasi langsung dan wawancara peneliti kepada informan. Karena peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, maka observasi di lapangan secara langsung merupakan data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Selain observasi, hasil wawancara peneliti kepada informan juga merupakan data primer yang dibutuhkan oleh peneliti.

Hasil wawancara tersebut kemudian diubah ke dalam bentuk transkrip hasil wawancara. Hasil observasi dan wawancara dari masing-masing informan ini sebagai data primer dalam penelitian. Peneliti melaksanakan wawancara kepada informan untuk mendapatkan informasi primer atau informasi utama terkait penelitian Audit Komunikasi Pengelolaan Pengaduan Pelanggan Layanan Jasa Pengujian dan Kalibrasi di BSPJI Bandar Lampung.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer, dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Segala data yang dapat menunjang data utama atau data primer adalah data sekunder. Data sekunder dapat berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto arsip informan, foto penelitian dan lain-lain (Arikunto, 2010:22).

Pemanfaatan dokumen sebagai sumber data mengikuti teknis analisis dokumen sebagaimana digunakan dalam penelitian kearsipan oleh Putra, Purnamayanti & Maryani (2020).

3.6 Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif (Bogdan & Biklen, 1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui dua lapisan pendekatan agar proses penafsiran berlangsung sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. Lapisan pertama merupakan prosedur pengolahan data dengan model analisis Miles, Huberman dan Saldana (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data (*display*), serta verifikasi atau penarikan kesimpulan. Tahap ini berfungsi menyaring, menyusun dan mengorganisasikan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga membentuk pola informasi yang siap dianalisis lebih lanjut.

1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstraksi, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Di mana setelah peneliti memperoleh data maka data yang peneliti peroleh itu harus lebih dulu dikaji kelayakannya, dengan memilih data mana yang benar-benar dibutuhkan dalam penelitian ini. Pada saat data sudah terkumpul maka peneliti perlu melakukan reduksi data yang dapat dimaknai sebagai pengolahan data. Reduksi data adalah proses mengolah data dari lapangan dengan memilih dan memilah serta menyederhanakan data dengan merangkum yang penting-penting sesuai dengan fokus masalah penelitian.

2) *Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi dan data yang dibutuhkan oleh peneliti yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan

kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data yang dibutuhkan dengan menarik kesimpulan dan tindakan dalam penyajian data sesuai dengan hasil penelitian langsung lapangan serta hasil wawancara peneliti terhadap informan penelitian.

3) Verifikasi (Menarik Kesimpulan)

Setelah seluruh data di peroleh, peneliti harus benar-benar menguji kebenarannya yaitu dengan mengecek kembali informasi dan data untuk mendapatkan kesimpulan yang jelas dari data-data itu, sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenarannya dan manfaatnya.

Pada lapisan kedua, data yang telah terstruktur kemudian dianalisis menggunakan kerangka AGIL Parsons (1951) sebagai kerangka sistemik untuk memetakan fungsi dan disfungsi komunikasi dalam organisasi. Penggunaan kerangka AGIL pada tahap analisis bertujuan memberikan pemaknaan konseptual terhadap temuan audit komunikasi melalui empat fungsi sistem sosial, yaitu *Adaptation*, *Goal Attainment*, *Integration* dan *Latency*.

Adaptation berkaitan dengan kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap tuntutan lingkungan (Parson, 1951) Organisasi belum mampu menyesuaikan sistem komunikasinya dengan kebutuhan koordinasi lintas bagian. Penggunaan berbagai media komunikasi tanpa integrasi menunjukkan bahwa sistem belum adaptif terhadap kompleksitas aliran informasi.

Goal Attainment berkaitan dengan kemampuan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dalam hal ini adalah tujuan menghasilkan laporan yang akurat tidak tercapai secara optimal karena komunikasi tidak berfungsi sebagai alat penyelarasan informasi. Ketidakesesuaian komunikasi dengan SOP yang ada, kejelasan instruksi kerja dan efektifitas koordinasi dalam penerbitan laporan hasil uji atau sertifikat laboratorium.

Integration berkaitan dengan kemampuan sistem menjaga koordinasi antar bagian dalam organisasi. Dalam penelitian ini dianalisis tentang bagaimana komunikasi horizontal antar unit, koordinasi antara laboratorium dengan bagian administrasi dan penyelesaian konflik informasi.

Latency berkaitan dengan pemeliharaan nilai, budaya dan pola komunikasi yang ada di BSPJI Bandar Lampung terutama antar pegawai yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan. Indikator komunikasi yang dianalisis peneliti adalah budaya komunikasi organisasi, kebiasaan komunikasi formal dan informal dan mekanisme pembelajaran organisasi dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat atau komplain pelanggan. Dengan demikian, analisis data dalam penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan kondisi komunikasi internal, melainkan juga meninjau sejauh mana sistem komunikasi mendukung atau menghambat fungsi organisasi dalam konteks pelayanan publik.

Melalui integrasi kedua pendekatan tersebut, proses analisis diharapkan menghasilkan temuan yang valid, menyeluruh serta mampu menjelaskan akar penyebab masalah komunikasi yang melatarbelakangi pengaduan berulang, sehingga rekomendasi yang disusun nantinya bersifat aplikatif dan mendukung perbaikan proses komunikasi di BSPJI Bandar Lampung.

3.7 Keabsahan Data

Penelitian kualitatif ini melakukan proses analisis dari data yang berhasil dikumpulkan menggunakan uji non-statistik dengan pemaparan secara deskriptif. Sebagaimana yang dijelaskan Moleong tentang teknik keabsahan data pada penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1) Kredibilitas (Derajat Kepercayaan)

Tahapan ini terdiri dari perpanjangan keikut-sertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensial, kajian kasus negatif dan pengecekan anggota. Saat melakukan penelitian, keikutsertaan peneliti menentukan hasil yang didapat pada saat pengumpulan data. Dengan adanya perpanjangan keikutsertaan peneliti, data yang diperoleh selama masa turun lapangan akan mudah dipilih kembali atau dipilah dari gangguan atau distorsi yang biasanya ada pada suatu penelitian. Perpanjangan keikutsertaan dipilih pada penelitian ini guna mematangkan data yang diperoleh, serta memungkinkan peneliti untuk memilih data-data yang didapat. Dalam hal ini peneliti adalah bagian dari objek penelitian yaitu bagian dari anggota organisasi BSPJI Bandar Lampung, maka tahapan kredibilitas penelitian ini akan terjamin baik.

2) Uraian Rinci

Teknik ini menuntut peneliti agar melaporkan hasil penelitiannya sehingga uraiannya itu dilakukan seteliti mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Jelas laporan itu harus mengacu pada fokus penelitian. Uraiannya harus mengungkapkan secara khusus sekali segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pembaca agar ia dapat memahami temuan-temuan yang diperoleh. Temuan itu sendiri tentunya bukan bagian dari uraian, melainkan penafsirannya dilakukan dalam bentuk uraian rinci dengan segala macam pertanggung-jawaban berdasarkan kejadian-kejadian nyata.

3) Audit Kebergantungan dan Kepastian

Proses *auditing* dapat mengikuti langkah-langkah seperti yang disarankan oleh Halpern (1993, dalam Lincoln dan Guba, 1985:319-320) yaitu: pra-entri, penetapan hal-hal yang dapat diaudit, kesepakatan formal dan terakhir penentuan keabsahan data. Tahap terakhir rentetan *auditing* ini adalah mengakhiri audit itu sendiri. Pada tahap ini ada dua hal yang perlu dikerjakan auditor, yaitu memberikan umpan balik dan berunding dengan auditi, yaitu si peneliti itu sendiri, dan menuliskan laporan hasil peneriksaannya. Dalam hal keduanya tidak terdapat kesesuaian pendapat, auditor tetap berhak untuk menyajikan laporannya, sedangkan auditi dapat memberikan catatan khusus mengenai hal itu. Jika proses ini telah dilaksanakan, maka perundingan tentang temuan *auditing* dibicarakan, apa saja kekurangannya dan bagaimana cara mengatasinya.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa proses komunikasi internal dalam pengelolaan pengaduan pelanggan di BSPJI Bandar Lampung mengalami disfungsi komunikasi antar pengelolanya. Walaupun terdapat Standar Operasional Prosedur pengelolaan pengaduan, namun pemahaman yang dimiliki masing-masing petugas berbeda-beda sehingga mempengaruhi kualitas koordinasi dan komunikasi antar pengelola. Dalam perspektif komunikasi organisasi, terjadi disfungsi komunikasi internal antar pengelola sehingga terjadi perbedaan makna, hal ini berdampak pada kurang “*aware*” nya pengelola terhadap pengaduan yang masuk. Pengelola pengaduan hanya bekerja menjalankan fungsi administrasi tanpa ada sistem pembelajaran terhadap pengaduan yang berulang.

Selain itu, pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan melalui berbagai saluran komunikasi seperti *zoho form*, *whatsapp*, *email* dan komunikasi langsung belum didukung oleh sistem komunikasi yang terintegrasi sehingga menyebabkan fragmentasi informasi antar bagian. Umpan balik pelanggan sebagai bahan evaluasi pengaduan yang masuk tidak sampai kepada seluruh anggota pengelola pengaduan sehingga menghambat perbaikan berkelanjutan.

Dengan demikian, permasalahan kesalahan informasi dan atau spesifikasi pekerjaan pada laporan hasil pengujian dan kalibrasi di BSPJI Bandar Lampung bukan disebabkan oleh faktor teknis, melainkan akibat dari disfungsi komunikasi organisasi. Oleh karena itu, perbaikan komunikasi internal perlu dilakukan secara sistemik, tidak hanya pada aspek operasional, tetapi juga pada aspek integrasi sistem dan budaya komunikasi organisasi.

5. 2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi strategis yang dapat dilakukan BSPJI Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem komunikasi terintegrasi

Komunikasi antar bagian yang berlangsung secara informal selama ini, belum efektif menangani permasalahan pengaduan yang berulang. BSPJI Bandar Lampung perlu mengembangkan sistem komunikasi digital yang terintegrasi untuk mengelola seluruh alur informasi layanan jasa yang dimiliki dan pengelolaan pengaduan pelanggan. Sistem ini harus mampu menghubungkan seluruh bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam satu platform yang terdokumentasi dan dapat diakses secara *real-time*.

2. Standardisasi alur komunikasi dan verifikasi informasi

Diperlukan penyempurnaan SOP dengan menambahkan pola komunikasi internal yang mengatur secara jelas alur penyampaian informasi, mekanisme verifikasi, serta tanggung jawab setiap bagian dalam proses pengelolaan data dan pelaporan hasil setiap layanan jasa yang ada.

3. Peningkatan kompetensi komunikasi pegawai

Perlu dilakukan pelatihan komunikasi organisasi bagi pegawai, khususnya dalam hal penyampaian informasi, pemahaman pesan, serta koordinasi lintas fungsi untuk meminimalisir miskomunikasi antar pegawai.

4. Audit Komunikasi Berkala

Organisasi disarankan untuk melakukan audit komunikasi secara berkala guna mengidentifikasi potensi disfungsi komunikasi dan memastikan efektivitas aliran informasi dalam organisasi.

5. Peningkatan Citra BSPJI Bandar Lampung kepada Pelanggan dan Masyarakat

Perkembangan era informasi dan komunikasi yang sangat masif saat ini dapat dimanfaatkan BSPJI Bandar Lampung dalam meningkatkan citra nya di mata pelanggan

dan masyarakat melalui media sosial dengan pengelolaan yang baik. Selain itu, memanfaatkan penyelenggaraan temu pelanggan secara online dan bimbingan teknis gratis membuka peluang komunikasi dua arah dengan pelanggan untuk mengakomodir kritik dan masukan termasuk terhadap pengaduan pelanggan yang berulang.

Pimpinan organisasi diharapkan dapat merumuskan kebijakan yang mendukung penguatan kualitas komunikasi internal antar pegawai yang menjadi wewenangnya. Kebijakan ini perlu diintegrasikan dalam program pengembangan SDM khususnya pada kualitas komunikasi seluruh pegawai secara berkelanjutan. Selanjutnya, diperlukan kebijakan yang mendorong terbentuknya komunikasi yang reflektif dan evaluatif sehingga setiap pegawai memiliki kesempatan untuk belajar, beradaptasi dan berkontribusi dalam pengembangan organisasi dengan kualitas komunikasi yang baik antar pegawai sehingga tujuan organisasi bisa tercapai dengan baik pula.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk :

1. Mengembangkan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan antara kualitas komunikasi internal dalam organisasi dengan kinerja pelayanan organisasi.
2. Mengintegrasikan kerangka AGIL dengan teori komunikasi lainnya untuk memperoleh analisis yang lebih komprehensif terkait komunikasi internal pengelola layanan publik maupun seluruh anggota organisasi.
3. Mengkaji lebih dalam peran komunikasi organisasi dalam mendukung proses adaptasi dan integrasi dalam implementasi komunikasi digital sesuai perkembangan komunikasi saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A.L., Smith. (1992). *Innovative Employee Communication*. New Jersey: Prentice Hall.
- Aprilia, S., & Juniarti, U. (2022). Implementasi fungsionalisme struktural Talcott Parsons dalam upaya melestarikan tradisi Islam Melayu Nganggung Dulang di Bangka Belitung. *DIALOKA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi Islam*, 1(1).
- Arifin, R., Latif, N., & Putri, A. N. P. (2020). Pengelolaan surat menyurat pada Kantor Balai Latihan Masyarakat Makassar berbasis web. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(1), 68-76.
<https://doi.org/10.35585/inspir.v10i1.2555>
- Azkiya, F. B., Nudita, A., Putri, N. A., & Setia, S. N. (2025). Relevansi Teori Sistem Terbuka dalam Dinamika Organisasi Masa Kini. *Journal of Literature Review*, 1(1), 120-128.
- Bogdan, Robert C. & Sari Knopp Biklen. (1982). *Qualitatif Research for Education: An. Introducion to Theory and Methods*. Boston: Allyn and bacon.
- Clampitt, P. and Downs. (1993). Employess perceptions of the Relationship between Communication and Productivity. *The Journal of Bussiness Communication*, 30(1),pp. 5-28.
- Daryanto, & S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. In Yogyakarta. Gava Media.
- Downs, C., and Hazen, M. (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *Journal of Bussiness Communication* (Spring).

- D. L. Goetsch dan S. Davis, *Quality management for organizational excellence : introduction to total quality LK* - <https://uum.on.worldcat.org/oclc/755004259>, 9th edition. Pearson Education, 2016. [Daring]. Tersedia pada: <https://lccn.loc.gov/2019008777>
- Fauzan, A. N. (2021). *Audit Komunikasi dalam Program Perlindungan Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan (PLP2B)*. (Tesis, Universitas Garut).
- Frasertya, V., W., A. C., Trenggono, N., & Putra, P. (2021). Komunikasi mitigasi bencana Kota Bandar Lampung. *Jurnal Komunika*, 4(1), 1-18.
- Grant, C. & Osanloo, A. (2014). Understanding, Selecting and Integrating a Theoretical Framework in Dissertation Research: Creating the Blueprint for ‘House’. *Administrative Issue Journal: Connecting Educations, Practice and Research*, 12-22.
- Hardjana, A. (2000). *Audit Komunikasi: Teori dan Praktek*. Jakarta: Grasindo.
- Holmes, A. G. D. (2020). Researcher positionality: A conideration of its influence and place in qualitative reaserch. *International Journal of Education Research and Social Sciences*, 1(1), 1-8.
- International Organization for Standardization, “ISO 9001:2015 quality management systems - Requirements,” 2015.
- Istigomah, K., Isma, A., & Nuryadi, I. (2023). Analisis pengelolaan dana desa dalam pembangunan Desa Sumber Agung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, 1(2), 160– 169. <https://doi.org/10.1002/jmbe.12345>
- James. (2016). *Perilaku Konsumen*, Jilid 6. In Jakarta. Binarupa Aksara.
- Kementerian PANRB. 2025. *Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*. Jakarta.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of human communication* (10th ed.). Waveland Press.

- Luhmann, N. (1995). *Social systems*. Stanford University Press.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1).
- McLeod, JR. (2015). *Management Information Systems*. New Jersey:Prentice Hall International Inc.
- Miller, K. (2012). *Organizational communication. Sixth Edit.*
- Mohammed, R. & Bungin, B. (2015). *Audit Komunikasi: Pendekatan dan metode asesmen sistem informasi komunikasi dalam organisasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Morrisan (2008) *Jurnalistik Televisi Mutakhir*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad Arni (2014). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Nugraha, E. S., Padri, A. R., Nurdiawan, O., Faqih, A., & Anwar, S. (2021). Implementasi aplikasi pengaduan masyarakat berbasis android pada Gedung DPRD. JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), 8(6), 360. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3679>
- Nurdin, A. A. (2023). *Audit Komunikasi Diseminasi Informasi Digipay Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sinjai= Communication Audit Of Digipay Information Dissemination At State Treasury Service Office Of Sinjai* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). *Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan* (D. Mulyana, Trans.). PT Remaja Rosdakarya.
- Paramita, E. (2010). *Audit Komunikasi Humas Sekretariat Negara Republik Indonesia* (Tesis, Universitas Diponegoro).
- Parsons, T. (2013). *The social system*. Routledge.

- Payong, Y. (2020). Layanan Informasi Publik Dan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 13-33.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Pedoman Audit Komunikasi Organisasi Pemerintah.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Primanto, A., & Puspitasari, L. (2025). Penguatan Tata Kelola Pengaduan Masyarakat Melalui Sistem Aduan RT Berbasis Whatsapp di Kelurahan Pedurungan Kidul Kota Semarang. *Journal Liaison Academia and Society*, 5(2), 148-154.
- Purwanto, P., & Annisa, M. (2020). Evaluasi penerapan SliMS (Senayan Library Management System) dalam pengeolahan bahan pustaka di Perpustakaan SMK Negeri 4 Bandar Lampung. *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*, 33(1), 1-13.
- Rangkuti, F. (2016). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ravitch, S. M., & Carl, N. M. (2016). *Qualitative Research: Bridging the Conceptual, Theoretical and Methodological*. Los Angeles, U.S.A: SAGE Publications, Inc.
- Ritzer, G. (2011). *Teori sosiologi modern*. Prenada Media Group.
- Rohmah, N., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2022). Evaluasi responsi Vitas sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Jurnal Pekerjaan Umum*, 7(Sens 7).
- Rogers, Everett M. and Rogers, Rekha Agarwala. 1976. *Communication In Organizations*. New York: The Free Press.
- Rosli Mohammed & Burhan Bungin (2015). *Audit Komunikasi: Pendekatan dan metode asesmen sistem informasi komunikasi dalam organisasi*. Kencana Prenada Media Group.

- Sari, W. P. (2009). *Audit Komunikasi Sebagai Alat untuk Mengukur Efektivitas dan Efisiensi Komunikasi dalam Suatu Organisasi*. Doctoral dissertation, Tesis. Jakarta (ID): Universitas Budi Luhur.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.
- Sepriyani, (2025) [*Audit Komunikasi Organisasi Prokopim \(Protokol Dan Komunikasi Pimpinan\) Pemerintah Kota Bandar Lampung*](#). Masters thesis, Universitas Lampung.
- Shalwa, Sakinah (2025). [*Audit Komunikasi Program Siaran Lampung Hari Ini \(Lhi\) Pada Tvri Stasiun Lampung*](#). Masters thesis, Universitas Lampung.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press.
- Sianturi, A. C., Kustiani, I., & Siregar, A. M. R. (2020). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 PT Nindya Karya (Persero) pada Proyek Constructing of Nine (9) New Buildings and Supporting Infrastructures of UIN Raden Fatah Palembang. *Jurnal Rekayasa Sipil dan Desain*, 8(4), 721-732.
- Singleton, Royce A., Straits, Bruce C. (2017). *Approaches to Social Research*. Walton Street, Oxford: Oxford University Press.
- Susanti, N. (2025). Pengaduan dalam Pelayanan Publik (Suatu Tinjauan Studi). *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 5(1), 60-70.
- Trihastuti, A. E. (2020). *Komunikasi internal organisasi*. Deepublish.
- Tuna, F. K., Igirisa, I., & Mozin, S. Y. (2024). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(4), 61-71. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i4.1510>
- Ummah, S. I., & Lestari, P. (2024). Audit Komunikasi Tentang Program Pelayanan Pasien Bpjs. *Jurnal Heritage*, 12(1), 14-32.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Utami, T. R. (2023). *Audit Komunikasi Program Pengungkapan Sukarela Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bengkulu dan Lampung*. Masters Thesis, Universitas Lampung.

Van Ryn, Michelle., & Heaney, Catherine A. (1992). *What's the Use of Theory?* Health Education Quarterly, 19(3), 315-330.

Wardhana, Aditya, et al. (2015). *Metode Riset Bisnis*. Bandung: Karya Manunggal Lithomas.

West, R. L., Turner, L. H., & Zhao, G. (2010). *Introducing communication theory: Analysis and application* (Vol. 2). New York, NY: McGraw-Hill.

Thadi, R. (2020). Audit Komunikasi Organisasi Layanan Akademik di IAIN Bengkulu. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 23(1). DOI: 10.20422/jpk.v23i1.698