

ABSTRAK

AUDIT KOMUNIKASI ORGANISASI PROKOPIM (PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN) PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

SEPRIYANI

Protokol Komunikasi dan Pimpinan merupakan unit kerja yang mengatur dan mengelola komunikasi dan protokol pimpinan di lingkungan pemerintahan. Program pada Protokol Komunikasi dan Pimpinan yaitu Program Komunikasi Pimpinan dan Program Peningkatan Kapasitas SDM, program ini untuk meningkatkan komunikasi pimpinan serta kapasitas SDM guna mendukung pembangunan daerah yang lebih baik. Permasalahan yang ada di Protokol dan Komunikasi Pimpinan kurangnya efektivitas sistem komunikasi yang jelas dan terstruktur serta kurangnya sistem evaluasi monitoring efektivitas komunikasi yang berjalan. Sehingga melalui metode audit komunikasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan komunikasi secara internal maupun eksternal. Penelitian ini menggunakan metode studi deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan studi pustaka. Informan pada penelitian sebanyak empat orang yakni satu orang pegawai Koordinator Kehumasan dan Organisasi, dan tiga orang yang paham pada program tersebut. Audit komunikasi internal pada tiga dimensi utama yaitu dimensi informatif, dimensi hubungan, dan hubungan-informatif dengan teori komunikasi organisasi. Data yang didapat kemudian dianalisis melalui konsep komunikasi organisasi pemerintahan. Hasil audit komunikasi internal ditemukan adanya keterbatasan dalam keterampilan dan pengetahuan pegawai Protokol Komunikasi dan Pimpinan dapat menghambat efektivitas komunikasi dan pelaksanaan tugas. Kendala komunikasi dengan pimpinan yang terjadi karena lambatnya solusi untuk permasalahan di lapangan serta media komunikasi yang bersifat satu arah. Audit komunikasi eksternal dilakukan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap komunikasi persuasif pada kegiatan sosialisasi program. Hasil audit komunikasi eksternal disimpulkan masyarakat mendapat pemahaman informasi tentang Program Komunikasi Pimpinan dan Program Peningkatan Kapasitas SDM. Protokol Komunikasi dan Pimpinan berhasil mempersuasi masyarakat melalui informasi yang diberikan. Masyarakat berharap edukasi dan sosialisasi diperbanyak agar dapat tercipta pemahaman serta kepercayaan publik.

Kata Kunci: Audit Komunikasi Internal, Audit Komunikasi Eksternal, Program Komunikasi Pimpinan dan Program Peningkatan Kapasitas SDM

ABSTRACT

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AUDIT OF PROKOPIM (LEADERSHIP PROTOCOL AND COMMUNICATION) OF THE GOVERNMENT OF BANDAR LAMPUNG CITY

By

SEPRIYANI

Communication and Leadership Protocol is a work unit that regulates and manages communication and leadership protocols in the government environment. The programs in the Communication and Leadership Protocol are the Leadership Communication Program and the Human Resource Capacity Improvement Program, this program is to improve leadership communication and human resource capacity to support better regional development. The problems in the Communication and Leadership Protocol are the lack of effectiveness of a clear and structured communication system and the lack of an evaluation system for monitoring the effectiveness of ongoing communication. So through the communication audit method, this study aims to analyze communication barriers internally and externally. This study uses a qualitative descriptive study method. Data collection techniques through in-depth interviews, observations and literature studies. The informants in the study were four people, namely one Public Relations and Organization Coordinator employee, and three people who understand the program. Internal communication audits on three main dimensions, namely the informative dimension, the relationship dimension, and the relationship-informative dimension with organizational communication theory. The data obtained were then analyzed through the concept of government organizational communication. The results of the internal communication audit found limitations in the skills and knowledge of Communication and Leadership Protocol employees that could hinder the effectiveness of communication and task implementation. Communication obstacles with leaders that occur due to the slow solution to problems in the field and one-way communication media. An external communication audit was conducted to assess public perception of persuasive communication during program socialization activities. The results of the external communication audit concluded

Keywords: Internal Communication Audit, External Communication Audit, Leadership Communication Program and Human Resource Capacity Building Program