

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

TESIS

Oleh

SEPRIYANI

NPM 2326031012



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

Oleh

SEPRIYANI

TESIS

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

Pada

Jurusan Ilmu Komunikasi

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lampung**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

Judul Tesis

AUDIT KOMUNIKASI ORGANISASI
PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Nama Mahasiswa

Sepriyani

Nomor Pokok Mahasiswa

2326031012

Program Studi

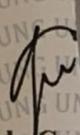
Magister Ilmu Komunikasi

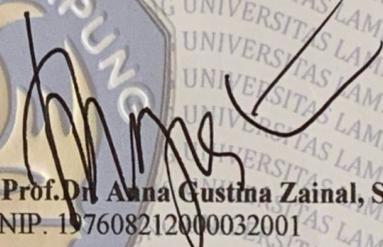
Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

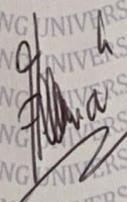
1. *Komisi Pembimbing*


Prof. Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si.
NIP. 196207161988031001


Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos, M.Si.
NIP. 197608212000032001

MENGETAHUI

2. *Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi*


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

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

Prof. Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si

Sekretaris

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos, M.Si

Penguji Utama

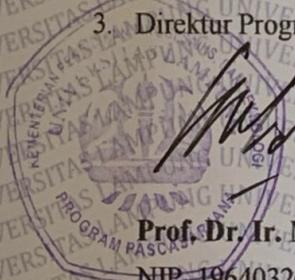
Dr. Tina Kartika, S.Pd., M.Si.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos, M.Si.
NIP. 197608212000032001

3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung



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

Tanggal Lulus Ujian Tesis : **23 Mei 2025**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Sepriyani**

NPM : 2326031012

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Alamat : Jalan Gn Pesagi Blok B5 LK III Beringin Jaya Kemiling B. Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa tesis saya yang berjudul “Audit Komunikasi Organisasi Prokopim (Protokol Dan Komunikasi Pimpinan) Pemerintah Kota Bandar Lampung” adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) ataupun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian 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 keadaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 28 Mei 2025



Sepriyani
NPM 2326031012

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Sepriyani, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 23 September 1997 sebagai anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Hi. Maddenin dan Ibu Dra. Hj. Sri Bahana. Penulis menempuh Pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) Kartika II-6 yang diselesaikan tahun 2000. Sekolah Dasar (SD) Kartika II-5 yang diselesaikan tahun 2006 lalu menempuh di SMP N 13 B. Lampung yang diselesaikan tahun 2012 dan menempuh di SMA N 7 B. Lampung yang diselesaikan tahun 2015.

Penulis juga menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) jurusan Ilmu Komputer di Universitas Lampung yang diselesaikan tahun 2019. Penulis juga memiliki sejumlah pekerjaan yang selaras dengan latar pendidikan sarjana komputer yakni Guru TKJ di Smks Miftahul Ulum dan sekarang bekerja di Pemerintah Kota Bandar Lampung.

MOTTO

STAY FOCUSED, PERSEVERE, AND ACHIEVE YOUR GOALS

CULTIVATE SUCCESS FROM FAILURE. DESPAIR AND FAILURE ARE
THE TWO SUREST STEPPING STONES TO SUCCESS.

NEVER REGRET A DAY IN YOUR LIFE; GOOD DAYS GIVE HAPPINESS,
BAD DAYS GIVE EXPERIENCES, WORST DAY GIVE LESSONS, AND
BEST DAY GIVE MEMORIES

PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur yang mendalam ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat, kesehatan, serta kekuatan lahir dan batin selama proses pembelajaran hingga penyusunan tesis ini, izinkan saya mempersembahkan karya tulis ilmiah ini sebagai bentuk tanggung jawab akademik sekaligus ungkapan terima kasih atas segala dukungan, doa dan pengorbanan yang tidak terhingga dari berbagai pihak yang telah menyertai langkah saya dalam menempuh pendidikan. Tesis ini saya persembahkan kepada :

Kedua Orang Tua saya atas doa, kasih sayang serta dukungan moral dan material yang selalu menjadi fondasi utama dalam setiap langkah pencapaian saya.

Pembimbing dan Dosen Penguji atas bimbingan, arahan, dan ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan tesis ini.

Seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan moril dan menjadi sumber ketenangan serta kekuatan batin dalam setiap langkah perjuangan saya.

Rekan-rekan dan sahabat seperjuangan yang turut memberi motivasi dan semangat selama proses studi dan penyusunan karya ilmiah ini.

Dan kepada almamater tercinta, tempat saya menimba ilmu, membentuk karakter, dan berkembang sebagai insan akademis.

SANWACANA

Puji dan syukur senantiasa saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah, rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Audit Komunikasi Organisasi Prokopim (Protokol Dan Komunikasi Pimpinan) Pemerintah Kota Bandar Lampung “ dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis tidak akan dapat menyelesaikan terselesaikan secara optimal tanpa kontribusi nyata dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan ilmiah, arahan metodologis, serta dukungan moril dan teknis selama proses penyusunan tesis ini.

Tesis ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab akademik dan kontribusi ilmiah di bidang [sebutkan bidang atau jurusan, misalnya: Ilmu Komunikasi]. Penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi besar dalam proses penulisan ini. Peranan dari mereka telah memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap kualitas dan kedalaman kajian dalam karya ilmiah ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., IPM., ASEAN Eng selaku Rektor Universitas Lampung
2. Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Lampung
3. Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya secara mendalam. Saya ucapkan terima kasih atas perkuliahan, waktu, tenaga, pikiran, kepercayaan, arahan,

petunjuk, membimbing dan memberikan motivasi serta apresiasi kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini. Semoga Ibu Anna dan keluarga selalu diberkahi Allah dalam segala urusan

4. Dr. Tina Kartika, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung sekaligus Penguji Utama. Saya mengucapkan terima kasih atas waktu, perhatian serta masukan yang sangat berharga dalam proses ujian tesis ini. Saran dan koreksi yang diberikan telah memberikan kontribusi signifikan terhadap penyempurnaan dan kualitas ilmiah dari karya ini. Ketelitian dan ketegasan yang Ibu juga menjadi motivasi sekaligus pembelajaran yang sangat berarti bagi saya dalam proses akademik ini. Semoga Ibu Tina dan keluarga selalu diberkahi Allah dalam setiap urusan.
5. Prof. Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si. selaku Pembimbing I (Utama) sekaligus Dosen Pembimbing Akademik. Saya mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, arahan, dan perhatian yang telah diberikan sejak awal masa studi hingga penyusunan tesis ini. Komitmen, ketelatenan, dan dedikasi Bapak dalam membimbing saya, baik secara akademik maupun pribadi telah memberikan dampak yang sangat besar terhadap proses pembentukan pola pikir ilmiah dan penyelesaian tesis ini. Dukungan yang Bapak berikan tidak hanya bersifat keilmuan tetapi juga menjadi sumber motivasi dan keteguhan dalam menyelesaikan studi dengan penuh tanggung jawab. Semoga Bapak dan keluarga selalu diberkahi Allah SWT.
6. Seluruh dosen, staf, admin (Mba Vivi) hingga karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kontribusi penting selama proses studi saya. Terima kasih atas ilmu, bimbingan, pelayanan, serta bantuan yang telah diberikan dengan penuh dedikasi.
7. Kedua orangtua saya (Hi. Maddenin dan Dra. Hj. Sri Bahana) dan Adik saya (M. Bagas Rizkiawan) atas kasih sayang, doa, dukungan moril dan materiil yang tiada henti serta keikhlasan yang tulus dalam setiap langkah perjuangan saya. Tanpa dukungan, kesabaran, dan cinta dari keluarga, saya meyakini bahwa perjalanan ini tidak akan berjalan sejauh ini.

8. Sahabat Slay (Ade, Nadila, Resti) seperjuangan dari masuk kuliah, partner ghibah, diskusi, keluh kesah hingga pengingat deadline selama perjalanan akademik ini. Dengan kehadiran kalian selama masa studi yang tidak pernah terpisah sampai tempat duduk yang harus berbarengan, ini kebersamaan yang tidak akan pernah dilupakan. Terima kasih atas tawa, semangat, dan energi positif yang kalian berikan. Kalian membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan penuh warna. Semoga pertemanan kita tidak sampai di kuliah saja langgeng sampai kapanpun.
9. Bapak Ali Wahrur Rozi selaku Koordinator dan Kehumasan Organisasi beserta jajarannya yang telah berkenan memberikan dukungan dan mengizinkan penelitian ini sehingga dapat selesai dengan baik.
10. Thanks for all MIKOM23 atas kebersamaan, dukungan dan semangat positifnya selama masa studi ini.

Penyusun menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca, Penulis sangat harapkan demi perbaikan tesis ini di masa mendatang. Dan semoga dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amiin ya Robbal'alamiin.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Audit Komunikasi	16
2.2.2 Audit Komunikasi Organisasi.....	30
2.2.3 Komunikasi Organisasi	31
2.2.4 Audit Komunikasi Pada Instansi Pemerintah.....	37
2.3 Teori Komunikasi Organisasi	39
BAB III. METODE PENELITIAN	41
3.1 Paradigma Penelitian.....	41
3.2 Metode Penelitian	42
3.3 Unit Analisis	43
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Keabsahan Data	48
3.7 Teknik Analisis Data	49
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Struktur Organisasi Prokopim (Protokol dan Komunikasi Pimpinan) ...	51
4.2 Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	55

4.3 Profil Informan	57
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.5 Hasil	59
4.5.1 Audit Komunikasi Internal	59
4.5.2 Audit Komunikasi Eksternal	73
4.5.3 Model Audit Komunikasi Protokol dan Komunikasi Pimpinan.....	79
4.6 Pembahasan	81
4.6.1 Audit Komunikasi Internal	81
4.6.2 Audit Komunikasi Eksternal.....	87
4.6.3 Model Audit Komunikasi pada Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kota Bandar Lampung.....	87
4.7 Pelaksanaan Audit Komunikasi Internal.....	101
4.7.1 Dimensi Informatif.....	101
4.7.2 Dimensi Hubungan	102
4.7.3 Dimensi Hubungan-Informatif.....	103
4.8 Rekomendasi dan Penilaian	104
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	108
5.2.1 Saran Secara Umum.....	108
5.2.2 Saran Bagi Pengembangan Akademis	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	114
PANDUAN WAWANCARA	115

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
Bagan Kerangka Pemikiran.....	12
Bagan Struktur Protokol dan Komunikasi Pimpinan.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel Penelitian terdahulu.....	17
Tabel Lanjutan	18
Tabel Dimensi Informatif pada Penilaian Kualitas Informasi	65
Tabel Dimensi Informatif pada Penilaian Keutuhan Organisasi.....	67
Tabel Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi Subordinasi	71
Tabel Dimensi Hubungan pada Penilaian Komunikasi Horizontal Antar Bagian	72
Tabel Dimensi Hubungan Informatif Penilaian Lingkungan Komunikasi	75
Tabel Dimensi Hubungan Informatif Penilaian Komunikasi Pengawasan.....	76
Tabel Dimensi Hubungan Informatif Penilaian Umpan Balik Pribadi	77
Tabel Pemahaman Terhadap Program Komunikasi Pimpinan dan Program Peningkatan Kapasitas SDM.....	79
Tabel Penilaian Komunikasi Persuasif Terhadap Program Komunikasi Pimpinan dan Program Peningkatan Kapasitas SDM	80
Tabel Rekomendasi dan Penilaian Hasil Audit Komunikasi.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.2 Organisasi dan Lingkungan.....	38
Gambar 2.3 Konsep Audit Komunikasi Pemerintah.....	43
Gambar 2.4 Saluran Informasi Prokopim	69
Gambar 2.5 Saluran Informasi pada Media Massa	70
Gambar 4.6 Model Audit Prokopim	104

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi menjadi hal yang terpenting bagi kehidupan bersama, tidak terkecuali komunikasi pada program pemerintah (Henson, 2024). Masih banyak praktik-praktik kebijakan yang mengesampingkan aspek komunikasi publik, sehingga menimbulkan berbagai kesalahpahaman dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, perlu adanya kesadaran bersama dari para perumus dan pemangku kebijakan agar memasukkan strategi komunikasi yang baik sebagai salah satu instrumen untuk mendukung implementasi kebijakan yang efektif. Komunikasi yang dilakukan pemerintah menjadi penting untuk implementasi sebuah program. Sebaik apapun program yang telah dirumuskan oleh pemerintah tidak akan berhasil tanpa didukung oleh komunikasi kebijakan yang baik dan efektif. Membangun kepercayaan publik merupakan salah satu agenda penting saat ini (Fella, 2013).

Terkait tentang audit komunikasi organisasi protokol dan komunikasi pimpinan pemerintah kota bandar lampung yang terjadi untuk mengetahui audit komunikasi ini memungkinkan identifikasi kelemahan dalam saluran atau metode komunikasi yang digunakan. Pemerintah kota bandar lampung perlu menunjukkan komitmen terhadap transparansi. Melalui audit, dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan adalah akurat, jelas, dan tepat waktu, yang mendukung akuntabilitas publik (Rinaldi, 2024).

Hasil dari audit dapat memberikan masukan yang berharga untuk pengembangan kebijakan dan program yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini membantu pemerintah untuk merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Dalam konteks perkembangan teknologi dan media sosial, audit komunikasi dapat membantu protokol dan komunikasi pimpinan

pemerintah Kota Bandar Lampung untuk beradaptasi dan memanfaatkan platform digital yang lebih efektif untuk menjangkau masyarakat. Penting untuk mengetahui dampak dari komunikasi yang dilakukan akan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang program pemerintah atau mendorong partisipasi dalam kegiatan publik. Sehingga secara keseluruhan, audit komunikasi di organisasi humas pemerintah Kota Bandar Lampung dapat berkontribusi signifikan terhadap perbaikan praktik komunikasi, hubungan dengan masyarakat, dan efektivitas program yang dijalankan. Jika ada isu spesifik atau tantangan yang dihadapi, analisis lebih mendalam dapat dilakukan untuk menemukan solusinya (Hadi, 2024).

Protokol Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota Bandar Lampung berperan penting dalam mengelola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Prokopim dibentuk sebagai bagian dari struktur pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi komunikasi dan koordinasi antara pimpinan daerah dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan kebutuhan untuk menjalankan pemerintahan yang transparan dan responsif terhadap aspirasi publik. Keberadaan Prokopim diatur oleh berbagai peraturan daerah yang menetapkan tugas, fungsi, dan struktur organisasi, sehingga memastikan bahwa operasionalnya sesuai dengan kebijakan pemerintah yang lebih luas. Dengan demikian, Protokol Komunikasi Pimpinan di Kota Bandar Lampung tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik dan lebih responsif (Martinez, 2023).

Berbagai bentuk komunikasi pada internal organisasi, serta peran-peran yang ada sesuai dengan standar masing-masing organisasi membuat proses komunikasi harus diperhatikan secara seksama dan mendalam. Terlebih, ketika proses komunikasi terjadi pada organisasi pemerintahan yang berkaitan dengan program-program kebijakan negara dengan urgensi tinggi. Namun, terkadang program-program komunikasi yang dijalankan oleh suatu organisasi memiliki kendala dan tingkat efektivitas yang tidak maksimal. Bahkan ada kalanya secara tidak disadari oleh pimpinan dan eksekutif organisasi, pelaksanaan

kegiatan-kegiatan komunikasi yang terjadi tidak berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan tidak dilakukannya mekanisme atau prosedur dalam menganalisa keefektivitasan proses komunikasi pada organisasi (Alvian,2016).

Pada kegiatan pra-riset pada tanggal 09 Desember 2024 yang dilakukan dengan mewawancarai Koordinator Kehumasan dan Organisasi, diketahui bahwa kendala faktor internal nya keterbatasan dalam keterampilan dan pengetahuan pegawai Prokopim dapat menghambat efektivitas komunikasi dan pelaksanaan tugas. Pelatihan yang tidak memadai juga menjadi kendala. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang ada berdampak pada kemampuan Prokopim dalam mengelola data dan informasi secara efektif. Serta juga koordinasi antar unit kerja di dalam Prokopim sering kali tidak optimal, yang mengakibatkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas dan program. Selain itu juga susahny menyatukan persepsi antar media untuk kegiatan-kegiatan pimpinan yang ada di Pemerintah Kota Bandar Lampung. Dampak eksternalnya menyebabkan kritik terhadap pelayanan publik seperti masyarakat semakin kritis terhadap kualitas pelayanan publik. Prokopim perlu merespons kritik ini dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam komunikasi, serta memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diakses dengan mudah oleh publik. Selain itu juga penggunaan media digital seperti perkembangan teknologi informasi dan media sosial memberikan peluang sekaligus tantangan bagi Prokopim. Penggunaan platform digital untuk menyebarkan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat menjadi penting, namun juga memerlukan strategi yang matang untuk memastikan pesan yang disampaikan tepat sasaran dan efektif.

Pentingnya audit ini ingin mengevaluasi penyampaian komunikasi untuk membantu menilai seberapa efektif pesan dan informasi yang disampaikan oleh pemerintah kepada publik (Fajri, 2015). Ini penting untuk mengetahui apakah tujuan komunikasi tercapai. Selain itu juga dengan meningkatkan keterlibatan publik dapat memahami bagaimana komunikasi dilakukan, pemerintah dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat. Audit membantu mengidentifikasi saluran dan metode yang paling efektif untuk menjangkau audiens (Girvin,

2020). Melalui audit, organisasi dapat mengidentifikasi masalah dalam komunikasi dan menemukan peluang untuk perbaikan. Ini bisa mencakup cara penyampaian informasi yang lebih jelas atau lebih menarik.

Audit komunikasi mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas. Dengan mengevaluasi praktik komunikasi, pemerintah dapat menunjukkan komitmen mereka terhadap penyampaian informasi yang jujur dan terbuka (Kholifah, 2020). Hasil audit dapat digunakan untuk merumuskan strategi komunikasi yang lebih efektif, membantu pemerintah beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berubah. Audit memungkinkan organisasi untuk mengukur dampak dari kampanye atau inisiatif komunikasi yang dilakukan. Ini membantu dalam penentuan keberhasilan dan pengembangan program di masa depan (Tourish, 2024). Dalam era digital, pola komunikasi terus berkembang. Audit komunikasi membantu organisasi untuk menyesuaikan strategi mereka dengan tren dan teknologi baru, sehingga tetap relevan bagi masyarakat (Yusnita, 2020). Dengan ini, pemerintah dapat meningkatkan kinerja mereka, memperkuat hubungan dengan publik, dan pada akhirnya mendukung tujuan pembangunan yang lebih luas.

Selain itu, adapun pendapat peneliti tentang adanya hambatan komunikasi baik internal dan dampaknya terhadap hambatan eksternal yang terjadi selama proses audit komunikasi. Untuk menemukan hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi dalam proses audit, maka diperlukan alat evaluasi yang dapat menganalisa hambatan komunikasi secara internal maupun eksternal (Zainuddin, 2021). Penelitian ini bermaksud untuk melakukan audit komunikasi dengan pendekatan kualitatif pada Humas Pemerintah Kota Bandar Lampung. Acuan teoritis yang digunakan adalah audit komunikasi menurut Andre Hardjana yang melihat audit komunikasi sebagai kajian yang mendalam dan menyeluruh terhadap pelaksanaan sistem komunikasi dalam organisasi guna meningkatkan efektivitas program.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dalam penelitian yang dilakukan, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana audit komunikasi internal prokopim di Pemerintah Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana audit komunikasi eksternal prokopim di Pemerintah Kota Bandar Lampung?
3. Bagaimana model audit komunikasi yang ada di prokopim Pemerintah Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis prokopim pada Pemerintah Kota Bandar Lampung sesuai perspektif audit komunikasi pada lingkup internal organisasi.
2. Untuk menganalisis prokopim pada Pemerintah Kota Bandar Lampung sesuai perspektif audit komunikasi pada lingkup eksternal organisasi
3. Untuk menganalisis model audit komunikasi pada prokopim Pemerintah Kota Bandar Lampung

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya setiap penelitian yang dilakukan memiliki kegunaan dan manfaat bagi lingkup keilmuan. Adapun kegunaan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menambah ranah keilmuan bagi pribadi peneliti serta khalayak terkait dengan audit komunikasi yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Bandar Lampung
2. Secara akademis, penelitian ini dapat memperkaya referensi penelitian serta karya ilmiah sehingga dapat menjadi sumber bacaan yang berkualitas bagi seluruh mahasiswa Universitas Lampung, khususnya di ruang lingkup Magister Ilmu Komunikasi.

3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan gambaran serta pengetahuan bagi pembaca dan memberikan manfaat bagi pihak yang memerlukan informasi terkait audit komunikasi.
4. Bagi institusi khususnya Humas Pemerintah Kota Bandar Lampung, penelitian ini mampu memberikan pemahaman akan pentingnya audit komunikasi serta rekomendasi yang dapat diimplementasikan pada program berikutnya.

1.5 Kerangka Pemikiran

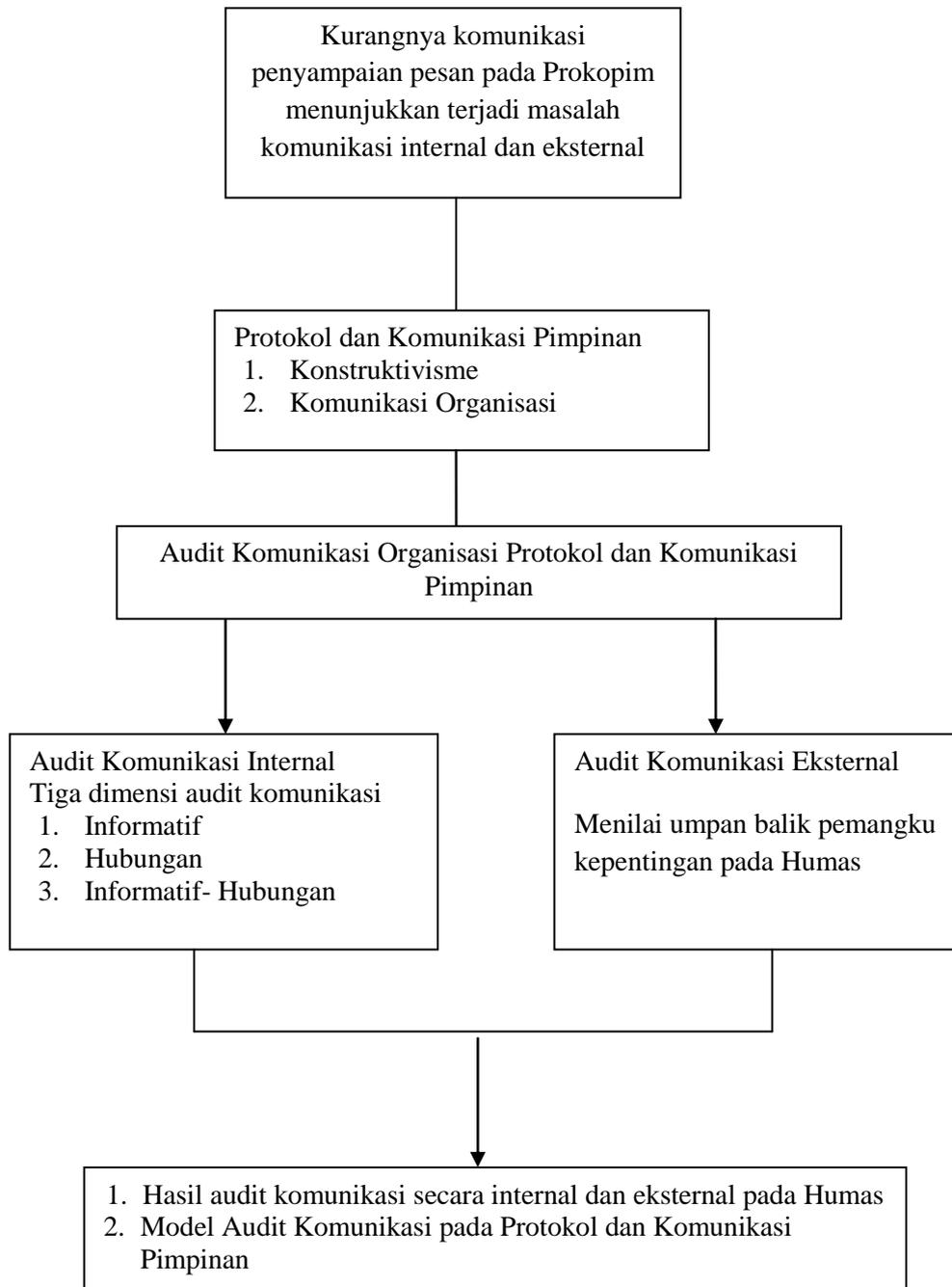
Kerangka pemikiran membahas dasar dari pemecahan suatu permasalahan yang peneliti temukan, oleh karenanya peneliti membutuhkan kerangka pemikiran yang berasal dari landasan teoritis sehingga tidak diragukan lagi kebenarannya. Bagan alur pemikiran diawali dengan Audit Komunikasi Organisasi yang telah dilaksanakan di Pemerintah Kota Bandar Lampung oleh tim Humas Pemerintah Kota Bandar Lampung. Audit komunikasi yang fokus pada kualitas komunikasi organisasi bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi aliran informasi dalam organisasi. Seperti mengumpulkan informasi melalui survei, wawancara, dan analisis dokumen untuk memahami persepsi anggota tentang komunikasi yang ada.

Menganalisis apakah pesan yang disampaikan jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak, serta apakah ada kesalahpahaman yang umum terjadi. Menilai saluran umpan balik yang tersedia, memastikan anggota dapat memberikan masukan dan merasa didengar. Memeriksa apakah informasi penting mudah diakses dan tersedia bagi semua anggota organisasi.

Menilai apakah pesan yang disampaikan konsisten di berbagai saluran dan waktu, serta sejalan dengan nilai dan tujuan organisasi. Serta menyusun rekomendasi berdasarkan temuan audit untuk meningkatkan kualitas komunikasi, seperti pelatihan, pengembangan saluran baru, atau perubahan dalam struktur komunikasi. Selain kualitas komunikasi organisasi adanya efektifitas organisasi, audit komunikasi yang fokus pada efektivitas organisasi bertujuan untuk menilai seberapa baik komunikasi mendukung

pencapaian tujuan organisasi. Seperti menetapkan tujuan komunikasi yang jelas dan mengidentifikasi indikator kinerja untuk mengukur efektivitas, seperti tingkat kepuasan masyarakat. Dan juga menilai saluran komunikasi yang ada untuk memastikan mereka efektif dalam menyampaikan informasi dan mendukung kolaborasi.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Pace dan Faules (2013)

BAB II.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai tolak ukur serta perbandingan yang akan mempermudah penulis ketika melakukan penyusunan suatu penelitian. Sejatinya peneliti harus mampu belajar dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, hal ini berguna untuk menghindari duplikasi serta pengulangan penelitian dan bahkan meminimalisir kesalahan yang sama seperti penelitian sebelumnya (Ardiansyah, 2016). Pada bagian latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat 4 (empat) penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai referensi akademis dalam rangka mempermudah peneliti dalam membuat penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut, antara lain:

Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Yeni Jelita (2018) dengan judul “Audit Komunikasi Kampanye Stop Narkoba Badan Narkotika Nasional Kabupaten Serdang Bedagai”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses audit komunikasi serta menganalisis tanggapan masyarakat yang menghasilkan evaluasi terhadap kampanye Stop Narkoba dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Landasan teoritis yang digunakan pada penelitian ini adalah Profil Komunikasi Keorganisasian oleh Pace & Faules. Audit komunikasi eksternal dilakukan dengan melihat tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan kampanye Stop Narkoba. Sampel diambil secara acak dari 2 (dua) kecamatan sebanyak 114 responden.

Hasil audit komunikasi internal dan eksternal diperoleh dalam kategori baik, dengan skor 3.145 dari skala 4. Audit komunikasi internal organisasi mengindikasikan bahwa organisasi dalam keadaan sehat.

Tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik yang dilakukan telah efektif. Meskipun demikian terdapat beberapa hal yang dapat diperbaiki dalam rangka pencapaian keberhasilan kampanye Stop Narkoba pada kegiatan selanjutnya. Pemilihan saluran, media, teknik komunikasi dan khalayak yang harus lebih diperhatikan sesuai dengan karakteristik masyarakat yang ada di Kabupaten Sergai. Penelitian kedua adalah oleh Fitri Trisnawati, Puji Lestari, dan Prayudi (2019) dengan judul “Audit Komunikasi Program Jogja Belajar Budaya” dengan metode evaluatif dan pendekatan kualitatif studi kasus. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan audit komunikasi Program Jogja Belajar Budaya. Metode analisis data menggunakan *Pyramid model of research* merupakan salah satu model evaluasi dalam *public relation*.

Hasil penelitian menunjukkan audit komunikasi Program Jogja Belajar Budaya pada secara umum tahap input konsep kegiatan terencana dengan baik, namun masih ada pemahaman program yang belum sejalan dengan dokumen perencanaan. Tahap output yang merupakan tahap pelaksanaan lancar terlihat dari tujuan program yang tercapai walaupun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan. Tahap *outcome* ditemukan bahwa tujuan besar program yang diharapkan belum tercapai dilihat dari hasil yang dapat merasakan kebermanfaatannya program minim.

Penelitian ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Robeet Thadi (2020) dengan judul “Audit Komunikasi Organisasi Layanan Akademik Di IAIN Bengkulu”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi komunikasi layanan akademik di IAIN Bengkulu dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Audit komunikasi layanan akademik di IAIN Bengkulu fokus pada evaluasi arah aliran komunikasi serta bentuk penyebaran dan media yang dipakai. Ada 12 informan penelitian dari bagian akademik, kemudian data dianalisis untuk evaluasi audit komunikasi. Arah aliran informasi layanan akademik terjadi secara formal melalui komunikasi vertikal arah aliran informasi berlangsung secara diadik mengalir dari kepala bagian hingga staf

akademik dan sebaliknya, secara horizontal dalam level yang sama dan lintas saluran orang yang berada dalam struktur yang berbeda, dan informal melalui selentingan. Arah aliran informasi sudah berlangsung lancar meskipun masih ditemukan kendala adanya kurang percaya diri sebagian kasubbag dan staf sebagai penyampai informasi. Bentuk penyebaran pesan layanan akademik terjadi secara serentak dan berurutan, secara serentak distribusi informasi layanan akademik dan pemilihan media komunikasi cukup efektif, namun secara berurutan melalui media tulisan dan belum efektif. Hasil penelitian ini setidaknya berkontribusi dalam kajian bidang komunikasi organisasi khususnya model audit komunikasi pada model evaluasi komunikasi.

Penelitian keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Dian Ramadani (2021) dengan judul “ Audit Komunikasi Organisasi Wahana Lingkungan Hidup Indonesia Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses pelaksanaan audit komunikasi organisasi pada Organisasi WALHI Yogyakarta terhadap peningkatan sistem organisasi untuk meningkatkan efektivitas organisasi dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Temuan penelitian ini menggambarkan proses pelaksanaan audit komunikasi organisasi WALHI Yogyakarta sudah berjalan cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh lima unit analisis yaitu organisasi, muatan informasi, manajemen, proses komunikasi atau kegiatan-kegiatan komunikasi, dan umpanbalik. Dari kelima unit analisis tersebut ditemukan faktor keterbukaan secara vertikal maupun horizontal mempunyai peran yang sangat besar dalam meningkatkan keberhasilan kinerja organisasi. Faktor lain yang memengaruhi adalah peran teknologi komunikasi untuk memudahkan dan mempercepat penyampaian informasi secara internal. Media-media tertulis, cetak, maupun elektronik merupakan media penunjang yang digunakan dalam organisasi ini. Audit Komunikasi yang diterapkan di setiap organisasi akan meningkatkan kinerja organisasi tersebut.

Untuk mempermudah perbedaan serta unsur-unsur kebaruan pada penelitian ini, maka penulis menyajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Sumber: Peneliti)

Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori yang Digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Dilakukan
Audit Komunikasi Kampanye Stop Narkoba Badan Narkotika Nasional Kabupaten Serdang Bedagai	menganalisis proses audit komunikasi serta menganalisis tanggapan masyarakat yang menghasilkan evaluasi terhadap kampanye Stop Narkoba	Profil Komunikasi Keorganisasian oleh Pace & Faules	Deskriptif Kuantitatif. Sampel diambil secara acak dari 2 (dua) kecamatan sebanyak 114 Responden	Hasil audit komunikasi internal dan eksternal diperoleh dalam kategori baik, dengan skor 3145 dari skala 4. Audit komunikasi internal organisasi mengindikasikan organisasi dalam keadaan sehat. Tanggapan masyarakat menunjukkan strategi komunikasi publik yang dilakukan telah efektif. Meskipun demikian terdapat beberapa hal yang dapat diperbaiki dalam rangka pencapaian keberhasilan kampanye, yaitu pemilihan saluran, media, teknik komunikasi dan khalayak yang harus diperhatikan sesuai dengan	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian yang menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Selain itu teori yang digunakan dalam melakukan audit komunikasi internal dilakukan dengan pendekatan tiga dimensi utama audit komunikasi organisasi yang dinilai untuk mengetahui hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi pada program atau kebijakan suatu instansi pemerintah. Audit komunikasi eksternal dilakukan kepada pemangku kepentingan untuk mendapatkan persepsi terhadap

				karakteristik masyarakat yang ada di Kabupaten Sergai.	komunikasi yang telah dilakukan pada kegiatan PPS.
Audit Komunikasi Program Jogja Belajar Budaya	Melakukan audit komunikasi Program Jogja Belajar Budaya	Model evaluasi public relation, yaitu <i>Pyramid model of research</i>	Metode evaluatif dan pendekatan kualitatif studi kasus	Hasil penelitian menunjukkan audit komunikasi Program Jogja Belajar Budaya pada secara umum tahap input konsep kegiatan terencana dengan baik, namun masih ada pemahaman program yang belum sejalan dengan	Perbedaan penelitian terletak pada program yang diteliti. Pada penelitian ini berfokus pada penilaian aspek internal dan eksternal organisasi. Sementara pada penelitian sebelumnya berfokus pada aspek input, output, dan outcome.

Tabel 2.1 (lanjutan)

				dokumen perencanaan. Tahap output pada pelaksanaan lancar. Tujuan program tercapai walaupun masih ditemukan beberapa kendala. Tahap outcome ditemukan bahwa tujuan besar program belum tercapai dilihat dari hasil yang dapat merasakan kebermanfaatan program minim	
--	--	--	--	--	--

<p>Audit Komunikasi Organisasi Layanan Akademik Di IAIN Bengkulu</p>	<p>mengevaluasi bagaimana audit komunikasi organisasi layanan akademik di IAIN Bengkulu pada pengalaman komunikasi keorganisasian dilihat dari arah aliran informasi dan bentuk media yang digunakan.</p>	<p>Metode risetnya pendekatan dan model audit komunikasi. Audit komunikasi layanan akademik di IAIN Bengkulu fokus pada evaluasi arah aliran komunikasi (mencakup komunikasi ke bawah, ke atas, horizontal, penyebaran dan media yang dipakai dalam layanan akademik.</p>	<p>Kualitatif menggunakan studi kasus (<i>case study</i>) dengan pendekatan audit komunikasi.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pemilihan bentuk/media komunikasi yang digunakan oleh bagian akademik, bagaimana distribusi informasi berkenaan dengan layanan akademik terutama berkaitan dengan pedoman, panduan, kebijakan dan praktik praktik organisasi ditemukan belum berjalan efektif. Masih ditemukan sumbatan aliran komunikasi melalui penyebaran informasi secara berurutan, karena pada level tertentu bagian akademik belum percaya diri untuk menyampaikan pesan secara bertaha</p>	<p>Perbedaannya adalah pada penelitian ini, evaluasi audit komunikasi dilakukan dengan arah aliran informasi layanan akademik secara formal melalui komunikasi vertikal arah aliran informasi berlangsung secara diadik mengalir dari kepala bagian hingga staf akademik dan sebaliknya, secara horizontal dalam level yang sama dan lintas saluran orang yang berada dalam struktur yang berbeda, dan informal melalui selentingan. Arah aliran informasi sudah berlangsung lancar meskipun masih ditemukan kendala adanya kurang percaya diri sebagian kasubbag dan staf sebagai penyampai informasi</p>
--	---	---	---	--	--

Tabel 2.1 (lanjutan)

<p>Audit Komunikasi Organisasi Wahana Lingkungan Hidup Indonesia Yogyakarta</p>	<p>Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menganalisis proses pelaksanaan audit komunikasi organisasi pada Organisasi WALHI Yogyakarta terhadap peningkatan sistem organisasi untuk meningkatkan efektivitas organisasi</p>	<p>Pendekatan teori yang digunakan adalah Teori Informasi Organisasi</p>	<p>Metode pendekatan kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada lima unit analisis yaitu organisasi, muatan informasi, manajemen, proses komunikasi atau kegiatan-kegiatan komunikasi, dan umpan balik. Dari kelima unit analisis tersebut ditemukan faktor keterbukaan secara vertikal maupun horizontal mempunyai peran yang sangat besar dalam meningkatkan keberhasilan kinerja organisasi. Faktor lain yang memengaruhi adalah peran teknologi komunikasi untuk memudahkan dan mempercepat penyampaian informasi secara internal. Media-media tertulis, cetak, maupun elektronik merupakan media penunjang yang digunakan dalam organisasi ini. Audit Komunikasi yang diterapkan di setiap organisasi akan meningkatkan kinerja organisasi tersebut.</p>	<p>Perbedaan penelitian terletak pada teori yang digunakan, subjek, objek, dan tujuan penelitian. Pada penelitian ini, audit komunikasi menggunakan teori yang secara praktis telah diterapkan pada proses audit komunikasi yaitu fokus pada tiga dimensi utama praktik audit komunikasi organisasi, serta penerapan lima unit analisis.</p>
---	--	--	--------------------------------------	---	--

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Audit Komunikasi

Salah satu kendala yang dihadapi pemerintah dalam menyosialisasikan kebijakan atau menyampaikan kinerja adalah masalah berkomunikasi. Komunikasi menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam kehumasan pemerintah agar pesan bisa diterima dengan baik dan dimengerti masyarakat. Dalam proses komunikasi, peranan komunikator sangatlah penting. Strategi komunikasi harus berimbang sedemikian rupa sehingga komunikator sebagai pelaksana dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhi. Suatu pengaruh yang menghambat komunikasi bisa datang sewaktu-waktu. Faktor-faktor yang berpengaruh bisa terdapat pada komponen media atau komponen komunikan sehingga efek yang diharapkan tak kunjung tercapai. Fenomena komunikasi inilah yang menarik untuk diteliti guna mencari sumber kemacetan aliran informasi. Audit komunikasi menjadi pilihan yang tepat untuk memberikan solusi permasalahan yang ada karena audit komunikasi merupakan kajian ilmiah dalam rangka mendiagnosis seluruh proses komunikasi. Audit komunikasi diharapkan kehadirannya mampu memberikan pemecahan masalah dengan adanya rekomendasi.

Istilah audit komunikasi diperkenalkan oleh George Odiorne melalui karya klasiknya, "*An Application of Communication Audit*" yang diterbitkan dalam jurnal *Personnel Psychology* 7. Dengan menggunakan istilah audit itu, ia hendak menunjukkan bahwa proses-proses komunikasi bagaimanapun dapat diperiksa, dievaluasi, dan diukur secara cermat dan sistematis sebagaimana halnya dengan catatan-catatan keuangan. Kegiatan-kegiatan komunikasi sebagai pelaksanaan dari sistem komunikasi ataupun program komunikasi khusus dapat diukur, sehingga kualitas dan kinerja para eksekutif, pejabat, dan staf komunikasi dapat diketahui dan bila diperlukan dapat diperbaiki secara sistematis, sehingga efektivitas maupun efisiensi komunikasi dapat meningkat. Audit komunikasi merupakan kajian ilmiah

dan profesional yang dapat disamakan dengan diagnosis kesehatan dalam *general checkup* dokter atau audit keuangan oleh akuntan tersertifikasi. Audit komunikasi dilakukan mengikuti kaidah penelitian ilmiah dan mempunyai tujuan khusus, menghasilkan rekomendasi untuk memperbaiki atau mengubah kebijakan atau sistem komunikasi organisasi yang berdampak padaperubahan disesuaikan kebutuhan kondisi internal maupun eksternal (Hardjana, 2000). Beberapa hal penting yang menjadi catatan penting yang telah dibuat oleh akademisi maupun ahli terkait audit komunikasi adalah sebagai berikut (Hardjana, 2000):

1. Audit komunikasi adalah sebuah kajian yang kompleks, luas, dan mendalam.
2. Ruang lingkupnya meliputi seluruh komunikasi keorganisasian internal dan eksternal dengan penekanan pada komunikasi internal.
3. Objek kajiannya adalah satuan sistem yang dapat berupa organisasi secara keseluruhan, subsistem, seperti divisi atau unit kerja, ataupun kegiatan komunikasi khusus, seperti kampanye dan program-program pelatihan.
4. Kajian dilakukan oleh spesialis baik staf internal organisasi, akademisi, atau konsultan profesional yang memiliki latar belakang keahlian interdisipliner, khususnya di bidang organisasi, manajemen, dan bisnis, di samping ilmu komunikasi.
5. Kajian dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, yakni meningkatkan efektivitas organisasi, sehingga hasil analisis dan solusi harus dapat dinyatakan sebagai rencana kerja.
6. Sebagai kajian, audit komunikasi memberikan manfaat maksimal bilamana dilakukan secara periodik dan bukan hanya pada saat timbulnya persoalan besar.
7. Fokus kajian terutama tertuju pada penemuan masalah-masalah dan faktor- faktor yang dapat menghambat atau mengganggu pelaksanaan efektivitas sistem komunikasi.

2.1.1.1 Tujuan Audit Komunikasi

Pada dasarnya alasan pokok penyelenggaraan audit komunikasi adalah karena eksekutif ingin mengetahui bagaimana sistem komunikasi yang sudah ditetapkan bagi organisasinya dilaksanakan untuk menghadapi situasi tertentu. Tujuan pokok dari audit komunikasi adalah untuk meningkatkan efektivitas sistem komunikasi organisasi. Artinya, eksekutif organisasi ingin mengetahui apakah dampak kegiatan-kegiatan komunikasi di kalangan karyawan cukup besar dalam upaya pencapaian sasaran organisasi serta bagaimana cara yang cocok untuk meningkatkan dampak komunikasi tersebut. Dalam kenyataannya, eksekutif organisasi sering juga mempunyai alasan dan tujuan khusus untuk melakukan audit komunikasi sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang khas pada suatu saat. Maka alasan maupun tujuan tersebut perlu dirinci sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dihadapi oleh organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Situasi internal, misalnya, dapat berubah karena terjadinya penambahan karyawan dan pergantian pejabat dalam rangka pengembangan organisasi. Situasi eksternal umumnya berubah karena terjadinya perubahan kebijakan pemerintah dan peningkatan persaingan, baik persaingan domestik maupun internasional.

Peningkatan efektivitas organisasi dinyatakan sebagai tujuan, karena pengertian bahwa secara fungsional kinerja suatu sistem ditentukan oleh keakuratan dalam pencapaian sasaran. Bila sistem tidak mencapai sasarannya kemungkinan karena arahnya salah, menyimpang dari kebijakan, salah pengertian, dan menyalahi jadwal waktu. Dengan kata lain, audit merupakan kajian apakah sistem yang dilaksanakan benar. Bilamana hasil audit menunjukkan bahwa sistemnya salah, sistem itu harus diperbaiki, diubah, atau bahkan diganti. Oleh karena itu, hasil audit perlu dinyatakan sebagai kesimpulan dan rekomendasi yang dilengkapi dengan rencana kerja (*action plan*) yang merupakan bentuk dari cara tepat untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Audit yang dilakukan secara periodik dapat menunjukkan dinamika faktor-faktor dan kecenderungan, sehingga hasil audit dapat digunakan untuk mengantisipasi masa depan.

Berikut ini merupakan delapan tujuan pokok audit komunikasi (Hardjana, 2000):

1. Menentukan lokasi di mana kelebihan muatan informasi (*overload*) ataupun kekurangan muatan informasi (*underload*) terjadi berkaitan dengan topik-topik, sumber-sumber, dan saluran saluran komunikasi tertentu.
2. Menilai kualitas informasi yang dikomunikasikan oleh dan/atau kepada sumber-sumber informasi.
3. Mengukur kualitas hubungan-hubungan komunikasi, secara khusus mengukur sejauh mana kepercayaan antarpribadi (*trust*), dukungan, keramahan, dan kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan dilaksanakan.
4. Mengenali jaringan-jaringan yang aktif operasional untuk desas-desus (*rumor*), pesan-pesan sosial, dan pesan-pesan kedinasan (*job related*): kemudian dibandingkan dengan jaringan komunikasi resmi atau jaringan yang dibentuk sesuai dengan bagan organisasi;
5. Mengenali sumber-sumber kemacetan (*bottlenecks*) arus informasi dan para penyaring informasi (*gate keepers*) dengan memperbandingkan peran-peran komunikasi dalam praktek, seperti penyendiri (*isolate*), penghubung (*liaison*), anggota kelompok (*group members*) dengan peran yang seharusnya sebagaimana diharapkan oleh bagan organisasi dan uraian tugas;
6. Mengenali kategori dan contoh tentang pengalaman-pengalaman dan peristiwa komunikasi yang tergolong positif ataupun yang tergolong negatif;
7. Menggambarkan pola komunikasi yang terjadi pada tingkatan pribadi, kelompok, dan organisasi dalam berkaitannya dengan topik, sumber, saluran, frekuensi, jangka waktu, dan kualitas interaksi;
8. Memberikan rekomendasi tentang perubahan ataupun perbaikan yang perlu dilakukan berkaitan dengan sikap, perilaku, praktek kebiasaan, dan keterampilan yang didasarkan atas hasil analisis Audit Komunikasi.

Ditinjau dari latar belakang masalah serta tujuan utama audit komunikasi, pada audit komunikasi ini peneliti ingin menilai kualitas informasi yang dikomunikasikan oleh dan/atau kepada sumber-sumber informasi. Untuk menganalisis keefektivitasan komunikasi yang dijalankan Humas Pemerintah Kota Bandar Lampung pada audit komunikasi, peneliti memeriksa lokasi di mana kelebihan muatan informasi (*overload*) ataupun kekurangan muatan informasi (*underload*) dari sisi komunikasi internal maupun eksternal.

2.1.1.2 Alasan Pokok Penyelenggaraan Audit Komunikasi

Tujuan diadakannya audit komunikasi sebagaimana disebutkan di atas, tentunya berkaitan dengan alasan-alasan mengapa audit komunikasi tersebut menjadi dibutuhkan. Berikut ini sejumlah alasan-alasan eksekutif perusahaan untuk melakukan audit komunikasi pada organisasinya yang telah dirangkum oleh Myron Emmanuel, seorang konsultan senior yang berpengalaman di New York (Hardjana, 2000)

1. Untuk mengetahui apakah program-program komunikasi berjalan dengan baik;
2. Membuat diagnosis tentang masalah-masalah yang terjadi ataupun yang potensial dapat terjadi, dan peluang-peluang apa yang terbuang percuma;
3. Melakukan evaluasi atas kebijakan-kebijakan baru dan praktek-praktek komunikasi yang terjadi;
4. Memeriksa hubungan antara komunikasi dengan tindakan-tindakan operasional lainnya, baik pada tingkat organisasi maupun pada tingkat unit lokal;
5. Untuk menyusun anggaran belanja untuk kegiatan-kegiatan komunikasi;
6. Untuk menetapkan sebuah patok banding (*benchmark*);
7. Untuk mengukur kemajuan atau perkembangan dengan menggunakan patok banding yang sudah ditetapkan;

8. Melakukan pengembangan atau melakukan restrukturisasi fungsi-fungsi komunikasi dalam organisasi;
9. Membangun landasan dan latar belakang guna pengembangan kebijakan dan perencanaan komunikasi baru.

Dari penjelasan alasan-alasan pokok audit komunikasi, diketahui pentingnya audit komunikasi pada Humas Pemerintah Kota Bandar Lampung adalah untuk mengevaluasi atas kebijakan baru dan praktek komunikasi yang terjadi. Di samping itu, audit komunikasi perlu dilakukan untuk mengetahui apakah program komunikasi berjalan dengan baik.

2.2.1.3 Fokus Utama Audit Komunikasi Organisasi

Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila terjadi tingkat kepuasan yang tinggi pada proses komunikasi antara sumber dan 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 kehendak manajemen organisasi (Mohammed dan Bungin, 2015). Sehingga 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 terhadap 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:

- a. Komunikasi tertulis dalam bentuk surat, memo, dan laporan internal organisasi.
- b. *Software* informasi dari segi konten dan efektivitasnya.
- c. Kebutuhan dan kesesuaian informasi di tingkat individu, unit dan bagian-bagian berdasarkan struktur fungsi.
- d. Tingkat pemahaman terhadap informasi yang diterima.
- e. 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 berikut:

a. Keutuhan Organisasi

Informasi tentang arah organisasi, kehendak organisasi terhadap tugas yang harus dilaksanakan, informasi serta tahanan 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 hidupnya organisasi. Metode ini, yaitu koordinasi yang baik akan mendapatkan peningkatan dalam aktivitas kerja yang membantu arah pencapaian tujuan manajemen dan organisasi yaitu seseorang individu menerima informasi berhubungan dengan lingkungan kerja.

b. 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 merupakan dimensi informasi yang berkualitas terdiri dari informasi yang dapat diterima tepat pada waktunya jelas, cukup dan memiliki tingkat legitimasi yang akurat.

c. 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 dan Bungin, 2022).

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
3. Pola dan gaya komunikasi yang dipraktikkan oleh setiap individu apakah sesuai unit atau sesuai fungsi
4. Saluran atau medium komunikasi yang digunakan serta frekuensi interaksinya
5. Komunikasi informal yang memberi *impact* kepada motivasi serta prestasi kerja harian.

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

1. 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.

2. Komunikasi Subordinasi (Rekan Sekerja)

Komunikasi antarkalangan anggota kerja dalam suatu organisasi 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:

- 1) Keberadaannya berlangsung dengan cepat dan digunakan secara berkala (*irregularly*)
- 2) Para eksekutif tingkat atas tidak dapat mengontrol komunikasi
- 3) Komunikasi ini terjalin sekadar untuk memenuhi kepentingan pribadi para anggota kerja. Penilaian dimensi hubungan ini dilihat dari kerja sama para anggota karyawan ketika bekerja dalam sebuah tim.

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

Smith 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 dan 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 untuk mendengar dan memberi perhatian 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

- a. Menentukan metode penilaian dengan membuat umpan balik, baik secara harian, mingguan, bulanan, atau bahkan tahunan.
- b. Pandangan terhadap citra serta budaya kerja yang dilakukan.
- c. Intensitas pengakuan serta pengakuan acara-acara yang bersifat tidak resmi, seperti hari keluarga, acara bersifat tidak formal, dan lainnya.
- d. 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.

a. 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. Kebanyakan sarjana dan praktisi berpendapat bahwa dalam sebuah organisasi, lingkungan komunikasi yang sempurna memiliki karakteristik berikut:

1. Komunikasi yang fleksibel dengan memiliki saluran yang terbuka serta penyebaran informasi dari berbagai arah (atas, bawah, dan horizontal).
2. Memiliki informasi yang memadai lengkap tentang aspek-aspek prosedur kerja, penilaian prestasi kerja, kebijakan organisasi, dan keputusan.
3. Saling percaya memercayai, keterbukaan, dan dukungan dalam proses komunikasi pimpinan dengan staff.
4. Terjadi keterlibatan pada proses pembuatan keputusan, solusi atas masalah serta hal-hal yang berkaitan dengan tugas kepemimpinan yang demokratis.

b. Komunikasi Pengawasan

Hubungan yang berbentuk difusi dan infus dalam proses komunikasi dengan petugas supervisor. Tiga hal penting adalah keterbukaan pejabat atasan untuk menerima ide-ide, kesediaan untuk mendengar dan perhatian yang diberikan, serta bimbingan dan arahan pejabat atasan dalam menyelesaikan masalah kerja.

Biasanya 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 (Sugeng, 2016). 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.

c. 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 saat, dan pemahaman tentang perintah yang diterima adalah penting (Sugeng, 2016) Tanggapan pribadi yang dinilai adalah sejauh mana mereka puas di atas metode yang digunakan, frekuensi pemberitahuan prestas kerja dan bimbingan kerja yang dibuat.

2.2.1.4 Model-Model dalam Audit Komunikasi

Model-model dominan audit komunikasi yang dapat dimasukkan dalam 3 (tiga) kategori sebagai berikut:

1. Model Struktur Konseptual Menurut Howard Greenbaum

Audit komunikasi keorganisasian dalam hubungannya antara maksud, tujuan akhir komunikasi organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, tata kerja atau prosedur pelaksanaan meliputi pemanfaatan jaringan komunikasi, pelaksanaannya struktur organisasi unit kerja, jaringan komunikasi.

2. Model Profil Keorganisasian

Model profil keorganisasian pada dasarnya merupakan model analisis fungsional sistem organisasi. Untuk memeriksa keadaan masa kini agar diketahui kesalahan yang terjadi dan menemukan jalan yang dapat dipergunakan untuk memperbaikinya, sehingga efektifitas organisasi dapat tercapai.

Unsur yang perlu diperiksa adalah komunikasi, peran dan fungsi anggota dalam kelompok, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, norma dan pertumbuhan kelompok, kepemimpinan dan kewenangan, kerjasama maupun persaingan antar kelompok. Pemeriksaan profil komunikasi dapat menyediakan informasi yang diperlukan untuk mendiagnosa peristiwa-peristiwa kritis dalam organisasi seperti ketidakpuasan karyawan, turunnya produktivitas, keresahan karyawan dan lain sebagainya. Namun, dalam hal ini tidak menjelaskan mengapa gejala krisis itu muncul.

3. Model Evaluasi Komunikasi

Model ini secara umum disebut juga dengan *Organizational Communication Evaluation* atau disingkat OCE meliputi pemeriksaan dan penilaian, praktik dan kegiatan komunikasi. Informasi yang didapat dijadikan dasar pembanding manajemen guna perbaikan sistem komunikasi internal dan eksternal, perbaikan dalam perencanaan dan pengendalian manajemen dan menjembatani sistem komunikasi. (Hardjana , 2000). OCE sangat bergantung pada statistik angka dan pengukuran, sehingga untuk memperoleh manfaat yang maksimal maka diperlukan pemahaman dasar tentang prosentase, rasio, skala, kolerasi, koefisien, regresi.

4. Model Lima Tahap Audit Komunikasi

Menurut Mohammed dan Bungin Dalam buku *Audit Komunikasi: Pendekatan dan Metode Asesmen Komunikasi dalam Organisasi* yang ditulis oleh Rosli Mohammed, M.Sc., Ph.D. seorang praktisi dan akademisi dari Malaysia bersama dengan Prof. Dr. Burhan Bungin, M.Si. yang berpengalaman sebagai auditor bersertifikat menjelaskan terdapat lima tahap utama yang harus dilakukan dalam audit komunikasi, yaitu:

1. Tahap pertama: mengidentifikasi persoalan dan penyusunan kerangka kerja. Tahap ini menyertakan proses awal yaitu mengidentifikasi masalah yang ditemukan dalam sistem komunikasi. Permasalahan komunikasi dapat didiagnosa melalui proses review di awal seperti wawancara tanpa struktur, pengamatan, dan analisis konten. Di tahapan ini dapat diidentifikasi masalah serta peluang yang ada dalam praktik komunikasi.
2. Tahap Kedua: Diagnosis. Merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk mencari penyebab dan akibat dari suatu praktik komunikasi yang sedang dijalankan. Sebagai contoh jika terdapat kelemahan praktik apakah penyebabnya karena kualitas informasi, media yang kurang efektif, atau sumber dan penerima informasi yang pasif.
Dalam proses ini, perlu dibuat review pada seluruh elemen yang terlibat sehingga diperlukan pula metode pengumpulan data yang tepat dan efektif. Metode triangulasi merupakan salah satu pendekatan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap.
3. Tahap Ketiga: Perencanaan dan Pelaksanaan Audit. Tahap ini merupakan tahap pembuatan perencanaan kegiatan untuk tujuan pengumpulan data dan informasi. Perencanaan harus sesuai dengan audit, tujuan, sesuai jadwal kegiatan, waktu, metode pengumpulan data, serta tanggung jawab individu pada organisasi yang diaudit. Metode penganalisisan data juga harus dinyatakan dengan tujuan menginformasikan kepada organisasi mengenai metode deskripsi data. Temuan dan analisis harus disampaikan dengan menggunakan deskripsi yang mudah dimengerti oleh penerima.
4. Tahap Keempat: Rekomendasi. Proposal Rekomendasi yang diajukan tidaklah harus teoretikal, hal-hal yang berkaitan dengan praktis disesuaikan dengan organisasi. Usulan harus diselaraskan dengan fasilitas fisik organisasi, sumber tenaga serta hambatan dalam organisasi. Selain itu, rekomendasi haruslah disesuaikan dengan strategi pelaksanaan serta disediakan dalam bentuk rencana aksi yang komprehensif, selain itu juga disediakan alternatif pada setiap proposal yang ada.

5. Tahap Kelima: Penilaian. Hasil dari audit komunikasi serta rekomendasinya, selanjutnya membutuhkan proses masukan untuk penambahbaikan. Dalam hal ini beberapa penyesuaian akan ditambahkan untuk menyempurnakan perubahan sesuai dengan tujuan organisasi. (Mohammed dan Bungin, 2022).

Model Audit Komunikasi menurut Mohammed dan Bungin menjadi pilihan penelitian ini karena model ini mencakup tahap-tahap utama yang diperlukan dalam mengaudit komunikasi pada suatu organisasi. Model ini juga telah diimplementasikan dalam praktik audit komunikasi di Indonesia dan Malaysia, selain itu model ini merupakan metode terbaru yang telah disesuaikan dengan perkembangan zaman.

2.1.2 Audit Komunikasi Organisasi

Audit komunikasi organisasi adalah proses sistematis untuk menilai dan menganalisis efektivitas, efisiensi, dan kualitas komunikasi dalam suatu organisasi. Audit ini mencakup analisis terhadap berbagai aspek komunikasi internal dan eksternal, dengan tujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta peluang perbaikan dalam strategi dan praktik komunikasi organisasi (Arni, 2015). Adapun komponen yang diaudit untuk Komunikasi Internal terdiri dari Alur komunikasi antara manajemen dan karyawan, Media komunikasi internal seperti email, rapat, intranet, dan memo serta Suasana komunikasi (terbuka atau tertutup). Sedangkan Komunikasi Eksternal terdiri dari Pesan kepada pemangku kepentingan (pelanggan, mitra, masyarakat) dan Saluran komunikasi eksternal (media sosial, situs web, iklan). Setelah proses audit, organisasi biasanya menerima laporan yang mencakup: Temuan utama terkait pola komunikasi, Masalah atau hambatan yang perlu diperbaiki, Rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi. Audit komunikasi organisasi sangat penting dalam memastikan bahwa komunikasi mendukung tujuan strategis organisasi, membangun hubungan yang harmonis, dan menciptakan citra yang positif (Pace & Faules, 2006).

2.1.3 Komunikasi Organisasi

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa hubungan komunikasi organisasi dengan audit komunikasi sangat erat. Ruang lingkup audit komunikasi meliputi seluruh komunikasi organisasi internal dan eksternal dengan penekanan pada komunikasi internalnya. Proses komunikasi pada keseluruhan organisasi merupakan objek kajian dari audit komunikasi baik sistem, divisi, unit kerja maupun program-program khusus yang dijalankan pada suatu organisasi dengan tujuan meningkatkan efektivitas organisasi. Merujuk pada hal tersebut, maka penting untuk dipahami konsep-konsep komunikasi pada suatu organisasi. Hubungan antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang digunakan, media apa yang digunakan dan bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dalam organisasi serta lingkungan organisasi memengaruhi perkembangan organisasi.

Terdapat berbagai cara dalam memahami komunikasi organisasi melalui tiga konsep dalam memperjelas konsep komunikasi organisasi, yaitu:

1. Komunikasi Organisasi sebagai suatu disiplin

Sebagai suatu disiplin ilmu, komunikasi organisasi adalah sub-bidang tertentu dari bidang ilmu komunikasi. Cara orang dalam organisasi berkomunikasi, bagaimana organisasi korporat berkomunikasi dan sebagainya adalah bagian-bagian yang menjadi perhatian dari komunikasi organisasi. Mempelajari komunikasi organisasi juga memberimanfaat untuk studi-studi di bidang lain seperti ilmu manajemen, perilaku organisasi, psikologi industri, dan sebagainya. Mempelajari komunikasi sebagai disiplin ilmu terkadang juga membutuhkan pengetahuan atau disiplin bidang-bidang ilmu lain.

Karena itu, sebagai sebuah disiplin ilmu, komunikasi organisasi juga terbuka atau menggunakan berbagai pendekatan dari ilmu lain untuk menggali lebih dalam yang tengah dikaji.

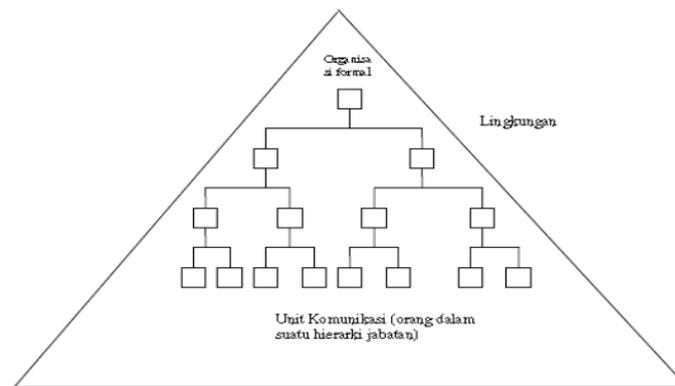
2. Komunikasi Organisasi sebagai *descriptor*

Cara kedua untuk memahami "komunikasi organisasi" adalah melihat komunikasi organisasi sebagai deskriptor. Ini artinya komunikasi organisasi dapat memberikan gambaran bagaimana interaksi, relasi dan komunikasi baik yang bersifat horizontal maupun vertikal, interpersonal maupun antarpersonal dan bentuk-bentuk lainnya terjadi di sebuah lingkup organisasi. Apabila psikologi, sosiologi atau disiplin ilmu lainnya mampu menjelaskan atau mendeskripsikan proses organisasi sesuai dengan pendekatan mereka masing-masing dengan pendekatannya mampu menjelaskan proses organisasi.

3. Komunikasi sebagai suatu fenomena

Cara ketiga untuk memahami komunikasi adalah dengan melihat komunikasi sebagai fenomena. Melihat komunikasi organisasi sebagai sebuah fenomena artinya bahwa komunikasi tersebut merupakan sebuah peristiwa konkret yang dialami atau terjadi di antara para anggota di dalam organisasi. Bentuk-bentuk komunikasi organisasi sebagai sebuah fenomena tersebut bisa bermacam-macam. Sebagai contoh, tatkala dua karyawan masuk atau terlibat ke dalam sebuah konflik di tempat kerja, mereka memberlakukan komunikasi organisasi. Selain hal tersebut di atas, dalam suatu sistem komunikasi organisasi keadaan tersebut adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan dan posisi. Unit mendasar komunikasi organisasi adalah seseorang dalam suatu jabatan.

Gambaran suatu hubungan yang melukiskan seseorang sebagai lingkaran yang berada dalam jabatan segi empat dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.2: Organisasi dan Lingkungan

Sumber: Komunikasi dalam Organisasi (Arni, 2015)

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi di antara anggota-anggota organisasi, analisis komunikasi organisasi menyangkut penelaahan atas banyak transaksi yang terjadi secara simultan. Sistem tersebut menyangkut pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara lusinan atau bahkan ratusan individu pada saat yang sama yang memiliki jenis-jenis hubungan berlainan yang berhubungan mereka; yang pikiran. Keputusan dan perilakunya di atur oleh 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 mempersepsi 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 yang berbeda, yang mempunyai tingkat ketelitian pesan yang berlainan; dan yang membutuhkan penggunaan tingkat materi dan energi yang berbeda untuk berkomunikasi efektif.

Interaksi di antara semua faktor tersebut, dan mungkin lebih banyak lagi, kita sebut sistem komunikasi organisasi. Jumlah anggota organisasi bervariasi dari empat sampai ribuan anggota.

Untuk mencapai tujuan, organisasi membuat norma aturan yang dipatuhi oleh semua anggota organisasi. Dari hal diatas, organisasi memiliki karakter yang hampir sama dengan kelompok. Perbedaannya terletak pada jumlah anggota yang relatif lebih banyak dan struktur yang lebih rumit, sehingga norma-norma yang ada dalam organisasi sifatnya juga lebih kompleks. Organisasi memiliki jenjang jabatan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi yang sangat jelas; pimpinan dan bawahan. Pengertian tersebut mengandung konsep-konsep sebagai berikut:

1. Proses, Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar informasi diantara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus menerus dan tidak ada hentinya, maka dikatakan sebagai suatu proses.
2. Pesan, yang dimaksud pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, obyek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Dalam komunikasi organisasi kita mempelajari ciptaan dan pertukaran pesan dalam seluruh organisasi. Pesan dalam organisasi dapat dilihat menurut beberapa klasifikasi yang berhubungan dengan bahasa, penerima yang dimaksud, metode difusi, dan arus tujuan dari pesan. Pengklasifikasian pesan menurut bahasa dapat dibedakan pesan verbal dan non-verbal.
3. Jaringan, organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang atau keseluruhan organisasi.

4. Keadaan Saling Tergantung, Konsep kunci komunikasi organisasi keempat adalah keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Implikasinya, bila pimpinan membuat suatu keputusan dia harus memperhitungkan implikasi keputusan itu terhadap organisasinya secara menyeluruh.

5. Hubungan, konsep kunci yang kelima dari komunikasi organisasi adalah hubungan. Karena organisasi merupakan suatu sistem terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada manusia yang ada dalam organisasi. Dengan kata lain jaringan melalui mana jalannya pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat suatu hubungan perlu dipelajari. Jadi dalam organisasi terjadi hubungan yang sifatnya individual, kelompok, dan hubungan organisasi.

6. Lingkungan, yang dimaksud lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Yang termasuk lingkungan internal adalah anggota, tujuan, produk, dll. Sementara untuk lingkungan eksternal adalah langganan, saingan, teknologi, dll. Komunikasi organisasi terutama berkenaan dengan transaksi yang terjadi dalam lingkungan internal organisasi yang terdiri dari organisasi dan kultumya, dan antar organisasi dengan lingkungan ektemalnya. Yang dimaksud dengan kultur organisasi adalah pola kepercayaan dan harapan dari anggota organisasi yang menghasilkan norma-norma yang membentuk tingkah laku individu dan kelompok dalam organisasi. Organisasi sebagai suatu sistem terbuka harus berinteraksi dengan lingkungan eksternal seperti; teknologi, ekonomi, undang-undang, dan faktor sosial.

Karena faktor lingkungan berubah-ubah, maka organisasi memerlukan informasi baru. Informasi ini harus dapat mengatasi perubahan dalam lingkungan dengan menciptakan dan pertukaran pesan baik secara internal dan eksternal.

2.2.3.1 Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Terdapat empat tujuan komunikasi yakni:

1. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat
2. Membagi informasi
3. Menyatakan perasaan dan emosi
4. Melakukan koordinasi

Pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi di antaranya adalah dalam mengumpulkan informasi tentang segala hal yang berkaitan dengan kelangsungan siklus perusahaan maupun kegiatan pemerintah. Pengetahuan ini merupakan dasar bagi keputusan-keputusan yang memengaruhi garis produk, rasio produksi, mutu, siasat pemasaran, gabungan faktor produktif, dan arus informasi internal. Akan tetapi, pemahaman tentang informasi dan tindakan sebagai tanggapan terhadapnya menjadi sangat sulit apalagi dalam suatu perusahaan besar yang mempunyai jumlah karyawan yang banyak. Melalui komunikasi organisasi terdapat hal-hal yang memudahkan fungsi- fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, penyusunan tenaga kerja, kepemimpinan dan pengawasan serta menghubungkan perusahaan dengan lingkungan eksternalnya.

Melalui pertukaran informasi yang terjadi, para eksekutif dan pimpinan menjadi sadar akan kebutuhan para pemangku kepentingan, para pelanggan, kebijakan dan peraturan pemerintah, serta perhatian masyarakat.

2.2.3.2 Hambatan dalam Komunikasi Organisasi

Hambatan atau gangguan berkomunikasi merupakan pengaruh dari dalam dan luar individu atau lingkungan yang menghambat aliran informasi atau isi pesan yang dikirimkan atau diterima. Cara-cara tersebut adalah sebagai berikut:

1. Memelihara iklim komunikasi terbuka
2. Bertekad memegang teguh etika berkomunikasi.
3. Memahami kesulitan komunikasi antarbudaya.
4. Menggunakan pendekatan komunikasi pada penerima
5. Menggunakan teknologi secara bijaksana.
6. Menciptakan dan memproses pesan secara efektif dan efisien.
7. Memberikan umpan balik (*feedback*) secara cepat.

2.2.4 Audit Komunikasi Pada Instansi Pemerintah

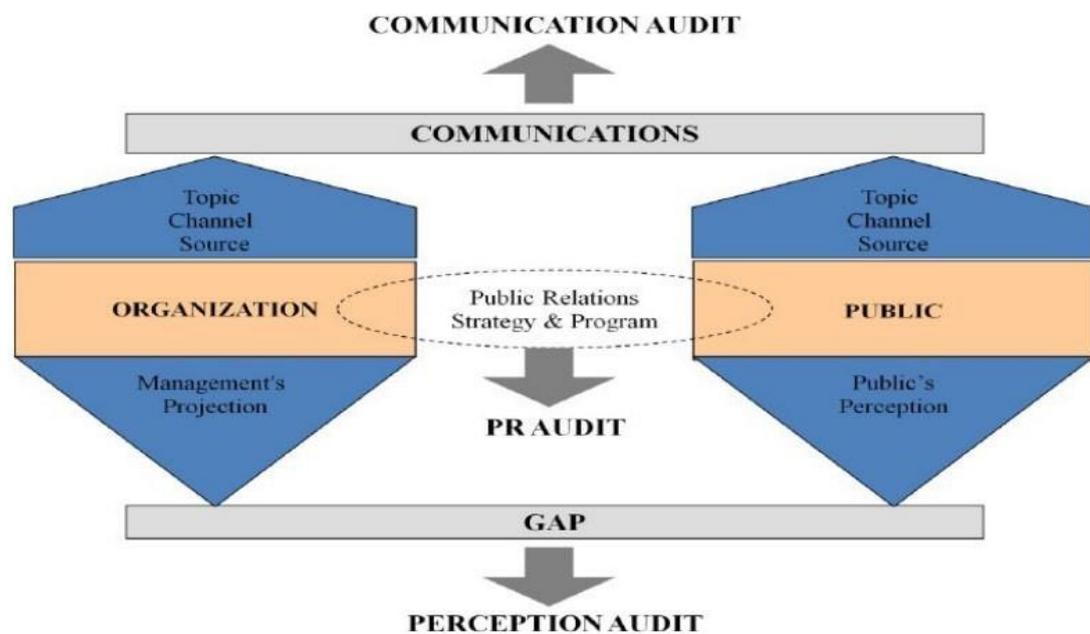
Guna mencapai visi, misi, dan tujuannya, instansi pemerintah melakukan aktivitas operasional sehari-hari. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, instansi pemerintah berinteraksi dengan publik atau pihak lain. Pemerintah selalu berusaha untuk menampilkan profil penyelenggaraan pelayan publik terbaik. Tujuannya supaya publik selaku mitra layanan mendapatkan kepuasan. Namun pada kenyataannya, tak jarang terjadi kesenjangan antara pesan yang dikomunikasikan oleh instansi pemerintah dengan persepsi dan harapan publik. Umumnya kesenjangan komunikasi yang terjadi berdampak pada persoalan kepercayaan publik. Akibatnya proses komunikasi yang berlangsung dapat menimbulkan kesalahpahaman. Kondisi ini dapat berpengaruh pada efektifitas dan kinerja instansi pemerintah di dalam pencapaian visi, misi, dan tujuannya.

Upaya untuk membangun kepercayaan publik sering kali melibatkan strategi untuk mengelola persepsi publik. Misalnya, organisasi atau pemerintah dapat menggunakan kampanye informasi, komunikasi yang terbuka, dan tindakan yang konsisten dengan nilai atau tujuan yang diinginkan untuk mempengaruhi persepsi publik dan pada akhirnya

membangun atau memperkuat kepercayaan publik. Persepsi yang positif cenderung meningkatkan kepercayaan, sementara persepsi negatif dapat merusak atau mengurangi tingkat kepercayaan.

Perlu diadakan audit komunikasi dengan tujuan meningkatkan efektifitas sistem dan proses komunikasi humas pemerintah. Audit komunikasi mengukur, menganalisis, serta mengevaluasi secara mendalam dan menyeluruh terhadap sistem serta proses komunikasi instansi pemerintahan.

Berikut konsep audit di instansi pemerintah.



Gambar 2.3 Konsep Audit Komunikasi Pemerintah

Sumber: Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2011.

2.3 Teori Komunikasi Organisasi

Teori Komunikasi Organisasi merupakan kajian yang mendalami bagaimana komunikasi berlangsung di dalam suatu organisasi, serta bagaimana komunikasi ini mempengaruhi struktur, kultur, dan kinerja organisasi tersebut.

Adapun teori utama dalam komunikasi organisasi yang digunakan pada audit komunikasi ini dengan menggunakan Teori Sistem yang dapat menganalisis organisasi sebagai sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berinteraksi. Audit dapat mengevaluasi bagaimana komunikasi antara bagian-bagian sistem berfungsi dan mempengaruhi keseluruhan organisasi. Teori sistem juga memberikan kerangka yang berguna untuk menganalisis dan memahami dinamika komunikasi dalam organisasi, serta membantu dalam mengidentifikasi masalah dan merancang strategi perbaikan. Teori sistem menyadari bahwa suatu keadaan yang terorganisasikan perlu mengenal berbagai hambatan untuk mengurangi komunikasi acak ke saluran-saluran yang sesuai untuk pencapaian tujuan organisasi. Teori sistem dalam komunikasi organisasi menjelaskan bahwa organisasi adalah kumpulan komponen yang saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama. Teori ini juga menekankan pentingnya saluran komunikasi internal dan eksternal, serta kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan memperbarui diri. Dalam teori sistem, komunikasi merupakan proses penghubung utama antara bagian-bagian organisasi. Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian, penerimaan, dan pertukaran informasi dan pesan dalam suatu organisasi.

Berikut adalah beberapa hal yang perlu diketahui tentang teori sistem dalam komunikasi organisasi:

1. Bagian-bagian organisasi

Bagian-bagian penting organisasi sebagai sistem adalah individu, struktur formal, pola interaksi, pola status dan peranan, serta lingkungan fisik pekerjaan.

2. Interdependensi

Interdependensi adalah kesalingbergantungan antara komponen-komponen suatu sistem. Perubahan pada satu komponen akan membawa perubahan pada komponen lainnya.

3. Sistem terbuka dan tertutup

Ada dua macam sistem, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem terbuka menerima masukan dari lingkungan, sedangkan sistem tertutup mengisolasi diri dari pengaruh lingkungan.

4. Pengaruh luar organisasi

Teori sistem mengidentifikasi pengaruh luar organisasi.

5. Pembaruan organisasi

Organisasi harus fleksibel dan dapat menerima pembaruan untuk menghadapi perubahan lingkungan.

BAB III.

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma sebagai pandangan awal yang memberikan perbedaan, memperjelas, serta mempertajam orientasi pikiran individu. Oleh karenanya, paradigma akan membawa konsekuensi tentang bagaimana berperilaku, berpikir, menginterpretasikan sesuatu, dan kebijakan dalam memilah suatu permasalahan. Bersama dengan paradigma kualitas pertanyaan yang dihasilkan oleh peneliti akan ditentukan serta jenis data yang seperti apa untuk menghasilkan suatu jawaban.

Penentuan paradigma pada ilmu sosial merupakan suatu hal yang penting, mengacu pada pemaparan terkait paradigma menurut peneliti diatas, maka paradigma sejatinya mampu membantu peneliti untuk menemukan sudut pandang dalam melihat suatu permasalahan. Di lain sisi, paradigma juga bermanfaat untuk membantu dalam penentuan teori dan metode yang tepat pada penelitian. Pada penelitian ini, paradigma yang digunakan oleh peneliti adalah paradigma konstruktivisme. Sebuah paradigma atau pendekatan dalam filsafat ilmu, pendidikan, dan ilmu sosial yang menekankan bahwa pengetahuan tidak ditemukan atau diperoleh secara pasif, tetapi dibangun (dikonstruksi) oleh individu atau kelompok berdasarkan interaksi dengan lingkungan dan pengalaman mereka.

Pendekatan ini memungkinkan perbaikan komunikasi yang lebih tepat sasaran dengan mempertimbangkan perspektif semua pihak dalam organisasi. Paradigma konstruktivisme menawarkan cara pandang yang berbeda dalam memahami pengetahuan dan pembelajaran. Fokusnya pada proses aktif membangun makna, konteks sosial-budaya, dan subjektivitas

manusia menjadikannya relevan dalam pendidikan, penelitian sosial, dan komunikasi. Paradigma konstruktivisme cocok untuk audit komunikasi organisasi karena pendekatan ini memfokuskan pada proses membangun makna dan memahami bagaimana realitas komunikasi dalam organisasi dikonstruksi oleh individu dan kelompok melalui interaksi sosial.

Pendekatan ini tidak hanya membantu mengidentifikasi masalah komunikasi, tetapi juga menawarkan wawasan mendalam untuk merancang solusi yang relevan dengan dinamika unik organisasi. Dengan melihat sistem organisasi yang ada pada Humas Pemerintah Kota Bandar Lampung dianggap sebagai sistem organisasi yang teratur. Organisasi yang diteliti terdiri dari berbagai elemen yang terstruktur secara stabil. Kegiatan setiap individu yang dilakukan secara rutin, melakukan fungsi masing-masing, dan saling berinteraksi diantara mereka, selalu dilakukan setiap hari, relatif sama dan hampir tidak berubah. Melalui audit komunikasi humas pemerintah kota bandar lampung, peneliti akan menganalisis apakah terdapat hambatan komunikasi pada salah satu bagian yang mengganggu keseimbangan sistem pada aliran informasi.

3.2 Metode Penelitian

Menurut (Pujileksono, 2016) memaparkan pengertian metodologi penelitian sebagai sekumpulan aturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh peneliti suatu disiplin ilmu. Secara mudah, metodologi penelitian ini menggunakan metode evaluatif, guna melihat suatu titik permasalahan yang muncul atas sebuah fenomena. Hal ini dapat menjadi rekomendasi solutif bagi objek penelitian karena akan mengungkap fakta fakta lapangan yang ada. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan secara jelas terkait fenomena yang sedang diteliti. Metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif seperti kata-kata tertulis atau lisan yang berasal dari individu atau perilaku yang diamati. (Moeloeng, 1995).

Metode penelitian kualitatif adalah sebuah pandangan pada suatu penelitian yang memberikan penekanan pada masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan realitas yang holistik, kompleks, dan rinci. (Pujileksono, 2016). Pada penelitian ini, peneliti ditempatkan secara langsung sebagai alat peneliti utama yang melakukan proses penelitian secara langsung serta mengumpulkan berbagai bahan yang berhubungan dengan penelitian. Tentunya penelitian ini tidak bergantung pada besarnya populasi atau sample, melainkan pada pendalaman data atau kualitas data yang dihasilkan.

3.3 Unit Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan tiga unsur unit analisis penelitian kualitatif. Menurut (Spradley, 2007) memaparkan tiga komponen dari unit analisis, yaitu:

1. Tempat (*Place*), yakni sebuah tempat dilakukannya penelitian yang sedang diteliti dan berlangsung. Berdasarkan pemaparan diatas, maka tempat utama berlangsungnya penelitian ini adalah di Kantor Pemerintah Kota Bandar Lampung Jalan Dokter Susilo No.2, Sumur Batu, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35212
2. Pelaku (*Actor*), yakni informan yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berdasarkan pemaparan terkait penelitian yang dilakukan, maka pelaku atau subjek dari penelitian ini adalah para pegawai baik pejabat maupun staf dalam Humas Pemerintah Kota Bandar Lampung yang merupakan pegawai Pemerintah Kota Bandar Lampung.
3. Kegiatan (*Activity*), yakni kegiatan yang dilakukan oleh informan dalam situasi tertentu. Adapun bentuk kegiatan yang diteliti adalah Audit Komunikasi Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kota Bandar Lampung.

Dalam penelitian ini terdapat unit yang diperlukan penulis sebagai alat penunjang selama melakukan penelitian.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Staff Humas dimana peneliti ingin menganalisis Audit Komunikasi Organisasi Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam mengevaluasi efektivitas sistem komunikasi yang diterapkan pada Pemerintah Kota Bandar Lampung.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Menurut (Spradley, 2007) menyebutkan adanya 3 (tiga) elemen pada penelitian kualitatif yaitu tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang memiliki interaksi strategis. Objek penelitian pada penelitian ini Audit Komunikasi Humas Pemerintah Kota Bandar Lampung. Subjek penelitian pada penelitian kualitatif disebut informan yaitu berkaitan dengan sekelompok orang atau semua yang mempunyai karakteristik tertentu, sebagai sumber utama data sehingga data dapat diperoleh oleh peneliti dengan cepat dan akurat. Dengan kata lain informan adalah orang yang benar-benar tahu dan terlibat dalam subjek penelitian. (Kriyantono, 2006). Menurut (Meleong, 1995) yang dikutip dari buku Elvinaro Ardianto memaparkan ada dua macam informan, yaitu:

1. Informan kunci (*key informan*) yaitu informan yang dianggap tahu banyak dalam memberi banyak jawaban yang dibutuhkan atas pertanyaan atau masalah penelitian dan yang mendukung penelitian (memberi bantuan paling besar).
2. Informan pendukung yaitu informan yang dianggap tahu atau memberi bantuan dan dapat memberikan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian tetapi tidak lebih dari informan kunci.

Seperti pemaparan dari pengertian informan diatas maka informan dipilih tidak asal-asalan tetapi mempunyai kriteria tertentu bahwa sampel sebagai informan sebaiknya memiliki kriteria:

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi dihayati Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung pada kegiatan yang tengah diteliti
2. Mereka yang mempunyai waktu untuk dimintai informasi

Untuk itu penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive* dalam mencari informan. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa. Pertimbangan yang ditentukan untuk informan penelitian ini adalah orang yang dianggap paling mengerti, mengetahui dan ikut berkecimbung dalam kegiatan komunikasi organisasi prokopim (protokol dan komunikasi pimpinan) pemerintah kota bandar lampung. Adapun dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) macam Informan, yaitu :

a. Key Informan yaitu informan yang dianggap tahu banyak mengenai informasi dan jawaban yang dibutuhkan atas pertanyaan-pertanyaan atau masalah penelitian dan yang mendukung penelitian, yang dipilih untuk memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Kriteria-kriteria informan kunci pada penelitian ini adalah:

1. Masuk dalam kepegawaian bidang Koordinator kehumasan dan dokumentasi pada pemerintah kota bandar lampung.
2. Berkompeten dan paham mengenai komunikasi organisasi.

Untuk tahap *Output*, kriteria yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Laki-laki atau perempuan
 2. Terlibat dalam pelaksanaan komunikasi organisasi prokopim (protokol dan komunikasi pimpinan) pemerintah kota bandar lampung
- Sehingga informan kunci (*Key informan*) yang dipilih dalam penelitian ini adalah Ali Wahru Rozi, SE., M.M. selaku Koordinator Kehumasan dan Dokumentasi yang memegang tanggung jawab segala kegiatan yang ada pada prokopim pemerintah kota bandar lampung

b. Informan Pendukung yaitu informan yang dianggap tahu atau memberi bantuan dan dapat memberi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian tetapi tidak lebih dari informan kunci.

Kriteria informan pendukung yang dapat menjawab pertanyaan pada tahap *output* dan *outcome* dalam penelitian ini adalah:

1. Laki-laki atau perempuan
2. Bagian dari masyarakat yang menerima informasi.

Sehingga informan pendukung yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lukman Nurhakim

Bapak Lukman merupakan salah satu bagian dari Forum Komunikasi Ormas, beliau merupakan penerima informasi dari Prokopim Pemerintah Kota Bandar Lampung.

2. Hajali

Bapak Hajali merupakan salah satu Lembaga Swadaya Masyarakat, beliau merupakan penerima informasi dari Prokopim Pemerintah Kota Bandar Lampung.

3. Malik Aziz

Bapak Malik Aziz merupakan salah satu Jurnalis Kupas Tuntas, beliau merupakan penerima informasi dari Prokopim Pemerintah Kota Bandar Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini berisikan pemaparan mengenai jenis teknik yang dilakukan dalam menjalankan penelitian, berdasarkan hal tersebut maka kegiatan pengumpulan data ini bertujuan untuk meningkatkan rasa kepercayaan yang terjalin diantara peneliti dengan informan selama penelitian berlangsung. Pada kegiatan audit komunikasi, terdapat beberapa metode yang digunakan untuk tujuan pengumpulan data. *Hardware audit* merupakan metode yang sering digunakan dalam pelaksanaan audit komunikasi untuk mengumpulkan data. Berbagai *hardware audit* yang digunakan dapat membantu proses penilaian pada praktik komunikasi dalam suatu organisasi, kampanye persuasi, dan praktik komunikasi lainnya. Penilaian dapat dilakukan pada aspek isi pesan verbal dan non-verbal, aspek persepsi, serta kekuatan jalinan hubungan (Mohammed dan Bungin, 2022).

Beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian antara lain:

1. Data Primer

Data ini merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama dilapangan, seperti informan langsung. Beberapa metode yang peneliti lakukan dalam mendapatkan data tersebut ialah:

a. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

Metode ini dilakukan oleh peneliti dalam prosesnya mendapatkan data terkait objek penelitian langsung kepada informan yang dinilai memiliki informasi dan dapat memberikan informasi tersebut. Metode wawancara terfokus pada pendapat pribadi, selain itu untuk meneliti informasi awal akan sebuah isu komunikasi. Dibandingkan metode kuesioner, metode wawancara dianggap lebih akurat untuk mendapatkan persepsi terhadap pertanyaan yang diajukan. Selain itu melalui metode wawancara terdapat beberapa kekuatan untuk mendapatkan data yang kuat yang di antaranya adalah pertanyaan yang dapat disesuaikan dengan situasi yang ada, gerak tubuh baik komunikasi verbal maupun non-verbal dan lain- lain dapat diamati oleh pewawancara, serta proses wawancara yang dapat meluruskan jika terdapat ketidakpahaman dan ketidakjelasan pertanyaan. Wawancara mendalam pada penelitian ini akan dilakukan kepada pejabat dan pegawai yang bertugas di lingkungan Humas Pemerintah Kota Bandar Lampung

b. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat bagaimana rangkaian strategi komunikasi yang diterapkan selama masa pengenalan program kepada masyarakat, hingga realisasinya ditengah masyarakat. Ruslan menjelaskan bahwa kegiatan observasi dapat dimasukkan sebagai kegiatan pengumpulan data ketika memenuhi syarat seperti direncanakan secara sistemik, sesuai dengan riset yang ditetapkan, dan dapat dicek validitas dan reliabilitasnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang berbentuk catatan ataupun laporan dokumentasi yang dimiliki oleh lembaga tertentu. Beberapa sumber data sekunder yang digunakan oleh peneliti sebagaimana berikut: a. Studi Pustaka atau Literatur Metode yang digunakan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan sumber data yang dibutuhkan diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku, penelitian tesis terdahulu, serta beragam karya ilmiah dan literatur internet terpercaya.

Metode ini juga dinilai dapat memperkaya kaidah keilmuan dan sumber data pada penelitian ini yang tentunya sangat memberikan dukungan terhadap penelitian yang sedang dilakukan.

3.6 Keabsahan Data

Penelitian ini menganut pendekatan kualitatif, pada proses analisis data yang sudah dikumpulkan. Penelitian kualitatif menggunakan uji non-statistik, dengan pemaparan secara deskriptif. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Moeloeng tentang teknik keabsahan data pada penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan Keikutsertaan Ketika melakukan suatu penelitian, ikut sertanya peneliti menentukan hasil yang didapat pada saat pengumpulan data. Dengan adanya perpanjangan keikutsertaan, data yang diperoleh selama masa turun lapangan akan mudah untuk dipilih kembali ataupun dipilah dari gangguan maupun distorsi yang biasanya ada pada suatu penelitian. Perpanjangan keikutsertaan dipilih pada penelitian ini guna mematangkan data yang diperoleh.

2. Triangulasi Penelitian ini juga menggunakan teknik triangulasi data, selain perpanjangan keikutsertaan sebagaimana dijelaskan diatas. Triangulasi pada dasarnya dilakukan guna melihat kembali dan memberikan perbandingan dari kepercayaan data yang peneliti peroleh dengan menggunakan waktu dan alat yang berbeda. (Moleong, 1995).

Metode triangulasi dianggap sebagai metode pengumpulan yang lebih efisien (Mohammed dan Bungin: 2022).

Hal ini karena melalui *hardware* audit, akan diperoleh informasi yang lebih lengkap serta akan menjamin kualitas output yang diperoleh, khususnya aspek fokus masalah serta solusi masalah. Teknik triangulasi pada penelitian ini berguna untuk memastikan keabsahan data yang didapat dari narasumber utama, triangulasi ini bisa saja didapat dari pejabat ataupun pegawai yang memiliki kapabilitas kuat untuk menilai ataupun memberikan pandangan seputar kegiatan komunikasi Humas baik secara internal dan dampaknya secara eksternal. Selain itu, sudut pandang dari audit komunikasi yang juga memberikan penilaian terhadap hasil dari penyampaian informasi yang disampaikan serta dampak yang dirasakan.

3.7 Teknik Analisis Data

Pada bagian ini peneliti menggunakan suatu teknik yang memungkinkan peneliti untuk mengorganisasikan atau memilah beragam data yang didapatkan selama penelitian berlangsung, sehingga data tersebut mampu disajikan dan dijelaskan secara ringkas kepada orang lain. Teknik ini dilakukan secara terus menerus hingga tuntas sampai menemukan titik jenuh, dengan ukuran tidak adanya data ataupun informasi baru yang didapat.

(Miles and Huberman, 1992) memaparkan langkah-langkah dalam menganalisis data yang sekaligus peneliti lakukan sebagaimana berikut:

1. Melakukan Reduksi Data Reduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, serta memberikan fokus terhadap suatu hal yang dianggap penting pada sebuah penelitian. Data yang diperoleh pada masa penelitian biasanya memiliki jumlah yang banyak sehingga perlu untuk dianalisis dan direduksi. Oleh karenanya, akan terlihat jelas gambaran penelitian tersebut sehingga mempermudah peneliti dalam proses pengambilan data selanjutnya.
2. Penyajian Data Data yang didapat selama masa penelitian akan disajikan dalam bentuk teks naratif, grafik atau chart, dan lain sebagainya dalam rangka

mempermudah orang lain dalam membaca data yang dihasilkan. Dalam kegiatan ini, peneliti Menyusun ulang data berdasarkan klasifikasi pada masing-masing topik yang terpisah. Kemudian masing-masing topik disimpan dalam satu tempat untuk menghindari terjadinya ketimpangan data yang telah dijaring. Dalam tahap ini dapat dicermati adanya kesatuan tema yang terdapat pada permasalahan yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Kesimpulan yang dihasilkan harus didukung oleh data yang valid dan konsisten terhadap apa yang didapat di lapangan. Kegiatan analisis data merupakan sebuah kegiatan yang terpusat pada proses pengumpulan data, lantas kemudian ditelaah, kemudian di verifikasi baik itu data primer maupun data sekunder. Hasil yang diperoleh akan disusun dalam suatu bentuk laporan yang tersistematis.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Simpulan merupakan jawaban dari kumpulan hasil dan pembahasan terkait dengan audit komunikasi secara internal dan eksternal Program Komunikasi Pimpinan dan Program Peningkatan Kapasitas SDM pada Pemerintah Kota Bandar Lampung. Adapun simpulan yang dapat peneliti tuliskan adalah:

1. Proses audit komunikasi internal, proses komunikasi internal cenderung bersifat satu arah (top-down), Penggunaan media informal seperti WhatsApp atau grup chat lebih dominan dibandingkan dengan media formal (email atau platform resmi). Prosedur komunikasi dalam organisasi sudah terstruktur dengan baik
2. Proses Komunikasi Eksternal media yang digunakan organisasi sudah memanfaatkan media sosial dan website untuk berkomunikasi dengan publik dan stakeholder eksternal. respons Terhadap Isu Publik Tanggapan terhadap isu yang muncul di masyarakat sistem komunikasi yang responsif dan proaktif terhadap masalah yang dihadapi. Menyusun standar operasional prosedur (SOP) dalam respons terhadap isu atau keluhan eksternal dengan cepat.
3. Model audit komunikasi yang ada pada Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kota Bandar Lampung terkait dengan teori pendekatan sistem ini membantu Prokopim Pemkot Bandar Lampung dalam Menganalisis bagaimana komunikasi internal dan eksternal berjalan. Mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki agar komunikasi lebih efektif. Memberikan rekomendasi agar sistem komunikasi lebih transparan, cepat, dan responsif.

5.2 Saran

Pada suatu penelitian tentu saja terdapat beberapa hal yang menjadi saran dari peneliti guna pengembangan kebermanfaatannya kepada berbagai pihak. Terdapat beberapa saran baik dalam lingkup umum maupun akademis. Adapun beberapa saran tersebut adalah:

5.2.1 Saran Secara Umum

Saran secara umum dalam penelitian ini merupakan bagian dari rekomendasi dan penilaian atas hasil audit komunikasi Protokol dan Komunikasi Pimpinan pada Pemerintah Kota Bandar Lampung:

1. Perbaiki citra Protokol Komunikasi dan Pimpinan untuk meningkatkan kualitas komunikasi melalui kegiatan-kegiatan kehumasan dan sosialisasi. Di antara beberapa hal yang dapat dilakukan adalah Protokol Komunikasi dan Pimpinan perlu menjunjung tinggi transparansi dalam kebijakan program dan kemudahan, Protokol Komunikasi dan Pimpinan dapat mengadakan kampanye edukasi dan komunikasi yang proaktif untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya program yang disampaikan. Saluran komunikasi dua arah dengan masyarakat, sehingga aspirasi dan kritik dari masyarakat dapat diakomodir dalam setiap kebijakan yang diterbitkan.
2. Sosialisasi hal ini penting karena dapat menyampaikan informasi dengan jelas, Protokol Komunikasi dan Pimpinan harus memastikan bahwa masyarakat juga teredukasi dengan baik pada suatu aturan atau program baru. Edukasi dapat dilakukan dengan cara teknis pelaksanaan aturan atau program. Membentuk grup diskusi yang dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat jika terjadi kendala di lapangan serta pelatihan yang *continue*.

3. Program yang diselenggarakan oleh Protokol Komunikasi dan Pimpinan diharapkan mudah dimengerti dan sederhana. Kematangan program yang digagas juga diharapkan mengurangi kendala-kendala yang terjadi di luar ekspektasi. Termasuk perencanaan yang matang dalam hal anggaran untuk pendanaan suatu program.
4. Teknologi informasi yang mudah dan sederhana dalam proses penyampaian informasi bagi masyarakat.

5.2.2 Saran Bagi Pengembangan Akademis

Peneliti menyarankan bagi pembaca yang hendak melakukan penelitian kualitatif untuk lebih detail dalam memperhatikan teknik pengumpulan data terutama observasi, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan bahwa observasi harus tetap dilakukan meski secara singkat dikarenakan kondisi yang kurang memungkinkan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi warna baru bagi pemikiran pembaca yang hendak melakukan penelitian yang serupa atau lebih lanjut sehingga dapat memperbaiki berbagai kekurangan pada penelitian yang berkenaan dengan Audit Komunikasi Protokol Komunikasi dan Pimpinan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Abidin, Y. (2016). *Desain Sistem pembelajaran Dalam Konteks Kurikulum*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Arni, M. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto Suharsimi, 2016, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Bina Askara.
- Bungin, Burhan. 2008. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, Scott M. Center., Allen H. dan Glenn M. Broom. 2011. *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Cet. Ke-4. Jakarta: Prenada Media Group.
- Deddy Mulyana, 2015. *Komunikasi Bisnis Peran Komunikasi Interpersonal. Dalam Aktivitas Bisnis*. Yogyakarta : PT Buku Seru.
- Downs, C. W., & Hazen, M. D. 1977. A factor analytic study of communication satisfaction. *Journal of Business Communication*, 14, 63–73.
- Dr. Sugeng Pujileksono 2016. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*.
- George S. Odiorne. 1982, “Personnel and Human Resources Management”. Hall, Inc.
- Hardjana, Andre, 2000. *Audit Komunikasi Teoridan Praktek*. PT.Grasindo, Jakarta.
- James P. Spradley. 2007. *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Tiara Wacana, . Edisi II
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media Grup : Jakarta.
- Mcleod, Ray Jr, 1995, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : PT.Prenhalindo.
- Miles, M. B. & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

- Mohammed dan Bungin. 2015. *Audit Komunikasi: Pendekatan dan Metode Asesmen Sistem Informasi Komunikasi dalam Organisasi*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Mohammed, Rosli., Bungin, Burhan. (2022). *Audit Komunikasi. Pendekatan dan Metode Asesmen Komunikasi dalam Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. (2006). *Komunikasi Organisasi*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Rogers, Everett M & Rekha Agrawala-Rogers. 1976. *Communication In Organization*. New York: The Free Press, 1976.
- Rosidah, Ilmiyatur, 2019. *Belajar Kepenyiaran Daring (Teori&Praktek)*. Jawa Timur: CV. Mitra Karya.
- Stufflebeam, D. L., & Coryn, C. L. S. (2014). *Evaluation Theory, Models, & Applications*. John Wiley & Sons.
- Umrati, Hengki Wijaya. (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar.

Jurnal-Jurnal :

- Alvian, Y. (2016). *Audit Mini Mengenai Kepuasan Komunikasi Organisasi di UD. Prima Jaya*. *Jurnal e-Komunikasi*, 4(2), 1-12.
- Berridge, L., & Henson, G. (2024). *Communication Audits in Nonprofit Organizations: Methods and Outcomes*. *Nonprofit Communication Review*.
- Clampett, L. J., & DeWine, S. (2023). *The Role of Communication Audits in Improving Organizational Transparency*. *Public Relations Review*.
- Fearn-Banks, K. (2023). *Crisis Communications and Audits: A Framework for Assessing Organizational Response*. *Crisis Management Journal*.
- Fella, R. (2013). *Audit Komunikasi: Kajian untuk Efektivitas Organisasi*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Fajri, K. (2015). *Audit Komunikasi dalam Peningkatan Efektivitas Layanan*. *The Source: Jurnal Ilmu Komunikasi*.

- Fraser, P., & Smith, R. (2023). *Communication Audits in Healthcare Organizations: Enhancing Patient and Staff Engagement. Healthcare Communication Journal.*
- Girvin, I. (2020). Brand Personality dan Hubungannya dengan Komunikasi Organisasi. *Journal of Indonesian Tourism.*
- Gunawan, A., & Haryanto, E. (2023). *Audit Komunikasi Organisasi di Era Digital: Tantangan dan Peluang. Jurnal Komunikasi Digital.*
- Hadi, S. (2024). *Impact of Communication Audits on Organizational Development: A Review of Indonesian Corporations. Jurnal Pengembangan Organisasi.*
- Jo, H. H., & Shim, M. (2023). *Communication Audits in Public Relations: Implications for Organizational Strategy. Public Relations Review.*
- Jones, L. E., & Lichtenstein, S. (2024). *Communication Audits as Tools for Organizational Change: A Practical Guide. Journal of Business and Communication Practice.*
- Keyton, J. (2023). *Audit of Organizational Communication Practices: A Framework for Measuring Effectiveness. Journal of Communication Studies.*
- Kholifah, N.A. (2020). Analisis Komunikasi Organisasi untuk Daya Tarik Wisata. *Journal of Indonesian Tourism.*
- Lucie, S., 2005, Teknik Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat, Ghalia Indonesia, Bogor
- Lund, C. T. (2023). *Integrating Communication Audits into Organizational Development Strategies. International Journal of Organizational Development and Communication.*
- Martínez, A., & Gómez, L. (2023). *Strategic Communication and Organizational Audits: Best Practices for 2023. Journal of Strategic Communication.*
- Myron, Emmanuel. (1985). *Applying Educational Psychology in the Classroom.* New York: Longman.
- Rinaldi, N., & Surya, A. (2024). *Evaluating Organizational Communication: A Comprehensive Audit Approach. Journal of Organizational Behavior.*
- Rosli, M., & Bungin, B. (2024). *Metodologi dan Penerapan Audit Komunikasi di Perusahaan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. Jurnal Riset Komunikasi dan Praktek.*

- Santoso, B. (2020). Komunikasi Internal dan Audit Organisasi. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*.
- Sari, D. (2023). *Evaluasi Efektivitas Komunikasi di Organisasi Sektor Publik: Audit Terhadap Saluran Komunikasi Internal*. *International Journal of Public Sector Management*.
- Sukmawati, R. (2023). *Audit Komunikasi pada Lembaga Pemerintahan: Studi Kasus di Pemerintah Kota Surabaya*. *Jurnal Manajemen Komunikasi*.
- Sulaiman, A. (2019). Model Komunikasi Organisasi Era Digital. *Jurnal Teknologi Komunikasi*.
- Thadi, A. (2020). *Audit Komunikasi di Institusi Akademik: Studi Kasus di IAIN Bengkulu*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Tourish, D. (2024). *Internal Communication Audits: The Critical Role in Organizational Leadership*. *Journal of Leadership and Communication*.
- Wilcox, D. L., Cameron, G. T., dan Reber, B. H. (2015). *Public relations: Strategies and tactics*. England: Pearson.
- Wulandari, S., & Puspitasari, N. (2023). *Peran Audit Komunikasi dalam Meningkatkan Produktivitas dan Kolaborasi Organisasi*. *Jurnal Perilaku Organisasi dan Komunikasi*.
- Yusnita, R. (2020). Komunikasi Efektif dalam Program “Enjoy Jakarta”. *Jurnal Kebudayaan dan Pariwisata*.
- Zainuddin, M. (2021). Analisis Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi. *Jurnal Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*.
- Zaremba, A. J., & Tarrant, J. (2023). *Organizational Communication Audits in the Digital Age: A Case Study Approach*. *Journal of Business Communication*