

Audit Komunikasi Pada Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta

Tsabdany Tzarauliarany Anagusti¹, Namira Tasya Syauki², Aniek Irawatie³
UPN Veteran Jakarta, Jakarta
JL. RS. Fatmawati, Pondok Labu Jakarta Selatan
tsabdanytzarauliarany@gmail.com¹, namiratasyasauki@gmail.com²,
irawatieaniek68@gmail.com³

Abstrak

Dalam menjalankan kegiatan berorganisasi, komunikasi menjadi salah satu hal yang vital dalam menentukan bagaimana jalannya organisasi. Komunikasi sangat penting untuk diperhatikan dan diperbaiki sebagai hasil capaian berorganisasi agar efektif, efisien, serta produktif. Adapun penilaian tersebut dapat menggunakan Audit Komunikasi yang bermanfaat bagi kelangsungan dan tingkat efektivitas komunikasi dalam sebuah organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan secara maksimal. Audit komunikasi pada Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang merujuk pada standar *The International Communication Association* (ICA), menggunakan metode deskriptif untuk menganalisis data hasil kuesioner dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mengukur kepuasan pegawai terhadap pimpinan berwenang. Jumlah variabel yang kami gunakan dalam pelaksanaan audit komunikasi di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi ini adalah 8 dimensi, yaitu: penerimaan informasi, pemberian informasi, tindak lanjut pengiriman informasi, sumber informasi, saluran informasi, ketepatan waktu penerimaan informasi, hubungan komunikasi organisasi, dan outcome organisasi/hasil organisasi.

Kata Kunci : Audit, Komunikasi, Reformasi, Birokrasi

Abstract

In carrying out organizational activities, communication is one of the vital things in determining how the organization runs. Communication is very important to pay attention to and improve as a result of organizational achievements in order to be effective, efficient, and productive. The assessment can use a Communication Audit which is useful for the continuity and effectiveness of communication within an organization or institution to achieve maximum goals. The communication audit at the Bureau of Organization and Reformation Bureaucracy of the DKI Jakarta Provincial Secretariat uses data collection techniques through a questionnaire that refers to the standards of The International Communication Association (ICA), using a descriptive method to analyze questionnaire data with the Importance Performance Analysis (IPA) method to measure employee satisfaction to authorized leadership. The variables that we use in the implementation of the communication audit at the Bureau ORB is 8 dimensions, there are: information received, information sent, information follow-up, information sources, information channels, timeliness of information, organizational relationships, satisfaction with organizational outcomes.

Keyword: Audit, Communication, Reformation, Bureaucracy.

1. PENDAHULUAN

Dalam suatu birokrasi hal yang penting harus diperhatikan adalah komunikasi, hal ini dibuktikan dengan ketika manusia membutuhkan sesuatu tentu perlu adanya komunikasi yang dilakukan, ketika tidak ada komunikasi maka keinginan manusia tersebut tidak akan terpenuhi. Permasalahan komunikasi selalu muncul dalam proses organisasi oleh karena itu komunikasi merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Komunikasi menjadi suatu sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi (Panuju, 2001:1-2). Korelasi 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 dipergunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi indikator utama dalam penyebab terjadinya bentuk komunikasi dalam organisasi.

Sekretariat Daerah merupakan unsur staf Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur dengan tugas membantu Gubernur dalam penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif. Dalam menjalankan tugasnya Sekretaris Daerah dibantu oleh Asisten Sekretaris Daerah. Salah satunya yaitu Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi dipimpin oleh kepala biro, Biro ORB ini bertugas mengkoordinasikan, merumuskan dan menyusun kebijakan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan dan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah

dalam bidang kelembagaan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan tata laksana, reformasi birokrasi, akuntabilitas kinerja dan pelayanan publik.

Tujuan pada pelaksanaan evaluasi ini diharapkan adanya perbaikan atau peningkatan dari kinerja sebelumnya. Evaluasi yang dilakukan berupa Audit Komunikasi adapun pengertian dari Audit Komunikasi menurut George Odiorne menyebutkan bahwa audit komunikasi yaitu sebuah kajian mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang ditujukan untuk memperbaiki dan meningkatkan keefektifan organisasi.

Bentuk komunikasi yang semula dapat dilakukan langsung dengan bertatap muka atau rapat secara laring sekarang disesuaikan dengan rapat daring (Zoom Cloud Meeting) atau pengkoordinasian daring melalui pesan singkat di *Whatsapp*. Perubahan bentuk komunikasi tersebut menjadi suatu permasalahan yang menarik untuk penulis teliti dengan menggunakan instrumen Audit Komunikasi.

Pelaksanaan audit komunikasi di lingkungan instansi pemerintahan dituangkan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 27 Tahun 2011 mengenai Pedoman Umum Audit Komunikasi di Lingkungan Instansi Pemerintah. Audit Komunikasi yang penulis lakukan di lingkungan instansi Biro ORB tepatnya pada empat bagian di dalam Biro ORB. Pelaksanaan audit komunikasi dilaksanakan selama 40 hari masa magang di Biro ORB dengan menggunakan kuesioner *g-form* pada link <https://bit.ly/AuditKomunikasiBiroORB2020> sebagai bentuk instrumen pengambilan data dari masing masing Aparatur Sipil Negara (ASN) di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi.

2. METODELOGI

Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan audit komunikasi di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta kami menggunakan metode *The International Communication Association* (ICA), Standar sistem dan pengukurannya disebut sistem lima alat pengukuran (*system of five measurement instruments*). Kuesioner yang kami sebar atau bagikan menggunakan *Gform* pada link

<https://bit.ly/AuditKomunikasiBiroORB2020> yang kemudian diisi oleh pegawai Internal ASN di Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta. Dalam survey yang digunakan, perlu dipertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Rentang kekuasaan organisasi yang dibutuhkan untuk mengisi kuesioner
- b. Jumlah waktu yang tersedia untuk memproses informasi yang terkumpul dari kuesioner tersebut.
- c. Kiat khusus, seperti kemungkinan memperkecil huruf sehingga kuesioner tidak panjang.

Survei kuesioner yang kami gunakan dalam pemenuhan tugas audit komunikasi ini mengacu pada standar ICA atau *The international communication association* yang memiliki 8 dimensi pertanyaan, yakni:

- a. Penerimaan Informasi (12 pertanyaan)
- b. Pemberian Informasi (6 pertanyaan)
- c. Tindak lanjut pengiriman Informasi (5 pertanyaan)
- d. Sumber Informasi (5 pertanyaan)
- e. Ketepatan Waktu Penerimaan Informasi (5 pertanyaan)
- f. Hubungan Komunikasi Organisasi (16 pertanyaan)
- g. Outcome (9 pertanyaan/pernyataan)
- h. Saluran Informasi (5 pertanyaan)

Wawancara Tatap Muka (*Face to Face Interview*)

Wawancara tatap muka adalah kegiatan wawancara yang dilakukan dengan tanya jawab tatap muka perorangan, pertemuan satu pewawancara dengan satu responden. Tujuan utamanya adalah untuk memeriksa, menguji, ataupun melengkapi data yang diperoleh melalui alat-alat ukur lainnya. Anggota organisasi diseleksi secara acak untuk dapat berpartisipasi dalam interview secara tersendiri. Adapun jadwal interview yang digunakan yaitu: pertama, survey dibentuk untuk menyediakan informasi explanatory berdasarkan *open-ended question*; kedua, petunjuk lanjutan secara khusus dibuat untuk setiap organisasi guna menjelaskan penemuan melalui alat audit yang digunakan. Interview harus berdasarkan asas kerahasiaan. (Kriyantono, 2006: 307)

Analisis Jaringan (*Network Analysis*)

Digunakan guna mengetahui operasional komunikasi jaringan dan penempatan individu dalam peran komunikasi sebagai *Star*, *Bridge*, *liaison*, *isolate*, atau anggota kelompok. (Kriyantono, 2006: 307). Berikut ini penjelasan mengenai peran individu di atas:

- a. *Star* merupakan individu yang memiliki tingkat intensitas komunikasi paling sering terjadi.
- b. *Bridge* yaitu anggota kelompok atau klik dalam satu organisasi yang menghubungkan anggota kelompoknya dengan anggota dari kelompok lain sehingga menjembatani dua atau lebih kelompok secara bersamaan.
- c. *Isolate* adalah anggota organisasi yang mempunyai kontak sangat terbatas dengan orang lain dalam kelompok.
- d. *Liaisons*, memiliki peran yang serupa dengan bridge tetapi individu itu sendiri bukanlah anggota dari suatu

- kelompok, namun individu ini menjadi penghubung antar satu kelompok dengan kelompok lainnya.
- e. Anggota kelompok, yaitu individu yang tergabung pada suatu kelompok atau klik. (Waldstrom, 2001)

Pengalaman Komunikasi (Communication Experience)

Digunakan untuk mencari data yang lebih mendalam berdasarkan deskripsi yang diberikan oleh responden secara mendetail mengenai suatu peristiwa atau kejadian komunikasi yang mereka rasakan sukses atau tidak. Hasil dari deskripsi tersebut membantu peneliti dalam mengilustrasikan apakah sebuah organisasi itu memiliki komunikasi yang baik atau sebaliknya. (Kriyantono, 2006: 307)

Buku Harian Komunikasi (Communication Diary)

Digunakan guna mengetahui indikasi dari perilaku komunikasi aktual diantara individu, kelompok, serta lingkungan organisasi. Adapun indikatornya antara lain; inisiatif individu dalam kelompok, media yang digunakan dalam berkomunikasi, jenis hubungan, jangka waktu dalam berkomunikasi serta penilaian individu. (Kriyantono, 2006: 307)

Teknik Analisis Data

- a. Tabel Tunggal
Untuk menganalisis data pada table tunggal, kami menggunakan distribusi kategori frekuensi. Distribusi frekuensi adalah penyusunan data kedalam kelas-kelas tertentu dimana setiap individu/item hanya termasuk ke dalam salah satu kelas saja. Kami membuat tiga kelas yaitu Rendah, Sedang dan Tinggi. Kemudian hasil data disajikan dalam bentuk grafik batang.
- b. Tabel Ganda
Dalam menganalisis data pada table ganda, kami menggunakan metode

Importance Performance Analysis (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antar persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, 2000 dan Lata & Everett, 2000). Metode IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang berisi kenyataan dan harapan dari responden untuk menunjang penjelasan yang disajikan pada bagian kuesioner dan wawancara.

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode statistik bercorak deskriptif. Pada analisis *Importance Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis*

A. Concentrate Here	B. Keep Up the Good Work
C. Low Priority	D. Possible Overkill

Penjelasan atau interpretasi:

- a. *Concentrate Here* (konsentrasi di sini)
Harapan tinggi, kenyataan rendah
- b. *Keep up with the good work* (pertahankan prestasi)
Harapan tinggi, kenyataan tinggi
- c. *Low Priority* (prioritas rendah)
Harapan rendah, kenyataan rendah
- d. *Possibly Overkill* (terlalu berlebihan)
Harapan rendah, kenyataan tinggi

3. LANDASAN TEORI

Pelaksanaan audit komunikasi secara konsisten diharapkan hambatan atau gangguan komunikasi yang menyebabkan macetnya aliran informasi dan peluang yang terlewat dapat diketahui serta dengan cepat dapat diperoleh cara yang tepat dalam meningkatkan dampak yang dikehendaki. Akan tetapi ternyata sampai saat ini masih belum banyak pimpinan organisasi atau birokrasi yang menyadari pentingnya dilakukan audit komunikasi secara berkala, dan belum memahami apa dan bagaimana cara melakukan audit komunikasi serta bagaimana hubungannya dengan efektivitas kegiatan komunikasi yang dilakukan.

Tujuan Audit Komunikasi

Tujuan dari audit adalah untuk menilai dan melihat efektifitas organisasi serta melihat produktivitas kerja. *Output* dari audit komunikasi adalah analisa dan rekomendasi. Jadi, jika seandainya ada suatu permasalahan dalam organisasi maka harus dirumuskan sebuah solusi. Inti dari audit komunikasi adalah analisa dan solusi. Hasilnya bukan sekedar solusi tetapi dapat juga berupa pemberhentian atau pemindahan kerja.

Pada dasarnya tujuan audit komunikasi organisasi adalah untuk mengetahui, memetakan, menganalisis, dan memberikan rekomendasi kepada organisasi tersebut agar komunikasi yang terjalin dapat lebih efektif. Secara umum, audit komunikasi digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi media, iklim serta informasi yang disampaikan dalam organisasi. Di dalam organisasi pasti ada ketidakseimbangan antara harapan pegawai dengan kenyataan yang dirasakan. Sebagai contoh kecil adalah ketika pegawai tidak mendapatkan informasi instruksi kerja yang jelas dari atasannya, mereka sebagai pegawai akan mengeluh karena tidak mendapatkan instruksi kerja yang jelas. Salah satu yang

dapat menjadikan komunikasi tidak efektif adalah banyaknya tangga komunikasi yang terjadi di organisasi tersebut sehingga terjadi distorsi informasi.

Fokus kajian terutama tertuju pada penemuan masalah dan faktor yang dapat menghambat atau mengganggu pelaksanaan efektivitas sistem komunikasi dikarenakan adanya suatu proses komunikasi yang belum berjalan sebagaimana mestinya. Beberapa tujuan audit komunikasi yang lain yaitu; menentukan lokasi di mana kelebihan muatan informasi ataupun kekurangan muatan informasi terjadi (berkaitan dengan topik, sumber, dan saluran komunikasi tertentu), menilai kualitas informasi yang dikomunikasikan.

Selain itu, audit komunikasi juga dapat mengenali kategori dan contoh pengalaman atau peristiwa komunikasi yang tergolong positif ataupun negatif, dapat memberikan rekomendasi tentang perubahan ataupun perbaikan yang perlu dilakukan berkaitan dengan sikap, perilaku, praktek kebiasaan dan keterampilan yang didasarkan atas hasil analisis audit komunikasi, dapat mengenali sumber-sumber kemacetan (*bottleneck*) arus informasi dan para penyaring informasi (*gatekeeper*) dengan membandingkan peran-peran komunikasi dalam praktek, seperti penyendiri (*isolate*), penghubung (*liaison*), anggota kelompok (*group member*) dengan peran-peran yang seharusnya sebagaimana diharapkan oleh bagan organisasi dan uraian tugas.

Alasan Audit Komunikasi

Audit Komunikasi berlandaskan dalam pengembangan dan perencanaan kebijakan komunikasi baru maupun yang memperbarui. Dengan beberapa alasan yang ada, terdapat empat alasan peneliti melakukan audit di Biro ORB Setda Provinsi DKI Jakarta yakni :

a. Melakukan evaluasi atas praktik komunikasi yang terjadi di salah satu

instansi pemerintahan Provinsi DKI Jakarta yaitu Biro ORB sehubungan dengan diberlakukannya WFH (*Work From Home*) & WFO (*Work From Office*) karena adanya Pandemi Covid-19 ini.

- b. Memeriksa hubungan komunikasi dengan praktik-praktik operasional lainnya dan ingin mengetahui apakah program-program komunikasi di dalam Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi berjalan dengan baik.
- c. Menentukan “lokasi” mengenai kelebihan muatan informasi atau kekurangan muatan informasi terjadi berkaitan dengan sumber-sumber, topik-topik, dan saluran komunikasi tertentu.
- d. Memberikan rekomendasi tentang perubahan ataupun perbaikan yang dilakukan berkaitan dengan sikap, perilaku, praktik-praktik kebiasaan, dan keterampilan berdasarkan atas hasil analisis audit komunikasi. (Hardjana, 2000: 17)

Ruang Lingkup Audit Komunikasi

Dalam audit komunikasi, ada beberapa ruang lingkup yang dapat dibahas. Ruang lingkup tersebut meliputi tujuan, alasan, manfaat, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta beberapa rekomendasi yang ditujukan kepada pimpinan yang berwenang dalam mengambil keputusan pada Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta. Adapun Kuesioner ini di berikan kepada seluruh pegawai internal Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta.

Ruang lingkup audit komunikasi dapat meliputi rentangan dari sekedar pertimbangan atas salah satu divisi sampai ke iklim organisasi secara keseluruhan, rentang lingkup tersebut bergantung pada mandat dan kepentingan Kepala Biro Organisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis dari data audit ini berlandaskan pada hasil kuesioner yang disebarakan kepada pegawai Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta dengan jumlah responden sebanyak 45 orang.

Importance Performance Analysis (IPA)

Kuesioner (Penerimaan Informasi)

Instrumen ini berisi tentang tingkatan penerimaan informasi pada pegawai Biro ORB mengenai hal-hal yang dapat memberi pengaruh pada kualitas kinerja mereka, seperti misalnya umpan balik terhadap kinerja pegawai, informasi tentang tugas-tugas dan tanggung jawab para pegawai, pemberian gaji/tunjangan, masalah yang dihadapi dalam Biro ORB dan cara mengatasi masalahnya, kebijakan dalam instansi, serta peluang yang dihadapi untuk kemajuan instansi Biro ORB.

Berikut adalah analisis dan gambar grafik mengenai penerimaan informasi yang datanya diambil dari kuesioner yang telah disebarakan.

Tabel 2. Penerimaan Informasi

TRANSPOSE DATA				
NO	JENIS INFORMASI	X	Y	PENJELASAN
1	Pertanggungjawaban atas pekerjaan yang diberikan	3.53	4.18	Berdasarkan di kuisioner B. Tingkat keroyatan dan tingkat harapan sama-sama tinggi, yang berarti penerimaan informasi tentang pertanggungjawaban atas pekerjaan yang diberikan karyawan dalam keroyatanannya sesuai dengan yang diharapkan dan harus diperbaiki.
2	Kebijakan Organisasi	3.69	4.24	Berdasarkan di kuisioner B. Artinya penerimaan informasi tentang kebijakan yang berlaku dipertanggungjawabkan pada keroyatanannya sesuai dengan yang diharapkan, sehingga keroyatanannya harus diperbaiki.
3	Gaji dan Tunjangan	3.42	4.47	Berdasarkan di kuisioner B. Artinya penerimaan gaji dan tunjangan karyawan pada keroyatanannya tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan tersebut. Karena harapan lebih tinggi, sementara keroyatanannya rendah.
4	Pengaruh Teknologi terhadap pekerjaan	3.51	4.44	Berdasarkan di kuisioner B. Tingkat keroyatan dan tingkat harapan berada pada tingkat yang sama-sama tinggi. Artinya penerimaan informasi tentang teknologi terhadap pekerjaan pada keroyatanannya sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga harus sama diperbaiki.
5	Kesalahan dan kegagalan dalam organisasi	2.53	2.18	Berdasarkan di kuisioner C. Artinya harapan terhadap kesalahan dan kegagalan dalam organisasi tersebut rendah, pun pada keroyatanannya berada di titik rendah pula.
6	Penilaian Kinerja yang didapatkan	3.60	4.02	Berdasarkan di kuisioner B. Artinya harapan yang diinginkan tinggi dan keroyatanannya sesuai dengan yang diharapkan yaitu sama-sama tinggi mengenai penerimaan informasi penilaian kinerja yang didapatkan.
7	Bagaimana cara mengatasi masalah pekerjaan saya	3.36	3.91	Berdasarkan di kuisioner C. Tingkat harapan dan keroyatan sama-sama rendah tentang penerimaan informasi pada aspek cara mengatasi masalah pekerjaan yang masalah hal ini tidak perlu terlalu diperhatikan oleh organisasi.
8	Pengaruh kemampuan manusia terhadap pekerjaan	3.64	4.16	Berdasarkan di kuisioner B. Artinya penerimaan informasi tentang pengaruh kemampuan manusia terhadap pekerjaan yang pada keroyatanannya sesuai dengan yang diharapkan dan harus diperbaiki.
9	Peluang promosi dan kemajuan dalam instansi	3.09	4.42	Berdasarkan di kuisioner A. Tingkat harapan pegawai tinggi terhadap penerimaan informasi mengenai peluang promosi dan kemajuan dalam instansi namun keroyatanannya pemberian informasi tersebut rendah.
10	Peningkatan perubahan produk, layanan, dalam instansi	3.40	4.33	Berdasarkan di kuisioner A. tingkat harapan pegawai tinggi terhadap penerimaan informasi mengenai peningkatan perubahan produk, layanan, dalam instansi namun keroyatanannya pemberian informasi tersebut rendah.
11	Pengaruh Pekerjaan dengan Keseluruhan organisasi	3.67	4.27	Berdasarkan di kuisioner B. Artinya pengaruh penerimaan informasi mengenai pekerjaan dengan keseluruhan organisasi pada keroyatanannya sesuai dengan apa yang diharapkan.
12	Masalah yang Dibahagi SKPD/UKPD	3.47	3.16	Berdasarkan di kuisioner C. Artinya harapan mengenai penerimaan informasi masalah yang dibahagi perubahan sangat rendah atau rendah dan pada keroyatanannya masalah yang dibahagi SKPD/UKPD rendah.

Diagram 1. Penerimaan Informasi



Jika dilihat secara keseluruhan, grafik penerimaan informasi diatas menunjukkan berada di kuadran B, dimana jumlah informasi yang diterima oleh pegawai sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini perlu dipertahankan.

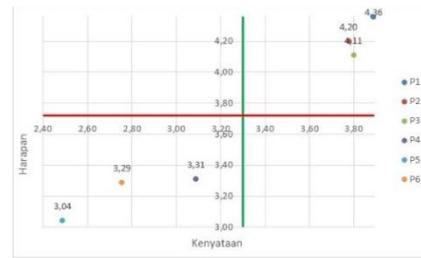
Pemberian Informasi

Instrumen ini berkaitan dengan seberapa tepat pemberian informasi yang dilakukan oleh pegawai. Penerimaan informasi disini termasuk melaporkan apa yang telah dikerjakan pegawai, menyampaikan ide-ide baru, melaporkan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan, menyampaikan keluhan terkait pekerjaan, mengevaluasi kinerja atasan instansi, dan meminta pekerjaan yang lebih jelas bagi pegawai tersebut. Berikut adalah analisis dan gambar grafik mengenai penerimaan informasi yang datanya diambil dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 45 pegawai Biro ORB .

Tabel 3. Pemberian Informasi

NO	JENIS INFORMASI	X	Y	PENJELASAN
1	Melaporkan apa yang saya lakukan dalam pekerjaan saya	3,89	4,36	Berada di kuadran B, artinya harapan yang diinginkan tinggi dan kenyataannya sesuai dengan yang diharapkan yaitu sama-sama tinggi terkait pemberian informasi mengenai pelaporan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi.
2	Melaporkan apa yang menurut saya harus dikerjakan untuk pekerjaan saya	3,78	4,20	Berada di kuadran B, artinya harapan yang diinginkan tinggi dan kenyataannya sesuai dengan yang diharapkan yaitu sama-sama tinggi terkait pemberian informasi mengenai pelaporan pekerjaan yang semestinya di kerjakan oleh pegawai itu sendiri di lingkungan biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi.
3	Melaporkan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan	3,80	4,11	Berada di kuadran B, artinya harapan yang diinginkan tinggi dan kenyataannya sesuai dengan yang diharapkan yaitu sama-sama tinggi terkait pemberian informasi mengenai pelaporan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan di lingkungan biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi.
4	Menyatakan keluhan mengenai pekerjaan dan atau kondisi kerja	3,09	3,31	Berada di kuadran C, artinya pemberian informasi terkait menyatakan keluhan mengenai pekerjaan dan atau kondisi kerja di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki harapan dan kenyataan rendah. Hal ini tidak perlu terlalu di perhatikan oleh organisasi.
5	Mengevaluasi kinerja atasan saya	2,49	3,04	Berada di kuadran C, artinya pemberian informasi terkait pengevaluasian kinerja atasan di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki harapan dan kenyataan rendah. Hal ini tidak perlu terlalu di perhatikan oleh organisasi.
6	Meminta pekerjaan yang lebih jelas sesuai dengan SK	2,76	3,29	Berada di kuadran C, artinya pemberian informasi terkait permintaan pekerjaan yang lebih jelas sesuai dengan SK di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki harapan dan kenyataan rendah. Hal ini tidak perlu terlalu di perhatikan oleh organisasi.

Diagram 2. Pemberian Informasi



Berdasarkan grafik dan juga table pemberian informasi diatas dapat dilihat bahwa para pegawai sudah cukup baik dalam melaporkan segala yang mereka kerjakan di instansi tersebut. Pelaporan mengenai pekerjaan secara keseluruhan serta evaluasinya dilaporkan seimbang antara kenyataan dan harapannya, sehingga hal tersebut patut untuk dipertahankan.

Tindak Lanjut Pengiriman Informasi

Instrumen tindak lanjut informasi ini berkaitan langsung dengan bagaimana pesan ini digulirkan dalam instansi. Bagaimana pesan tersebut dikirimkan kepada bawahan, rekan kerja, atasan, manajemen menengah, serta manajemen puncak. Dalam instrumen ini, akan terlihat bagaimana informasi selentingan atau yang liar ditindak lanjuti oleh instansi. Berikut adalah analisis dan gambar grafik hasil dari pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 45 responden pegawai Biro ORB.

Tabel 4. Tindak Lanjut Informasi

TRANPOSE DATA				
NO	PIHAK TERKAIT	X	Y	PENJELASAN
1	Apakah selama bekerja, setelah Bapak/Ibu menginformasikan sesuatu kepada Kabiro Organisasi dan Reformasi Birokrasi mendapat tindak lanjut akan hal tersebut?	4,04	4,56	Berada di kuadran B, artinya tindak lanjut pemberian informasi terkait penindaklanjutan informasi oleh Kabiro terkait suatu informasi di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki kenyataan dan harapan yang tinggi.
2	Apakah selama bekerja, setelah Bapak/Ibu menginformasikan sesuatu kepada KASubag mendapat tindak lanjut akan hal tersebut?	3,76	4,44	Berada di kuadran C, artinya tindak lanjut pemberian informasi terkait penindaklanjutan informasi oleh KASubag terkait suatu informasi di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki kenyataan dan harapan yang rendah.
3	Apakah selama bekerja, setelah Bapak/Ibu menginformasikan sesuatu kepada KASubag mendapat tindak lanjut akan hal tersebut?	4,02	4,53	Berada di kuadran B, artinya tindak lanjut pemberian informasi terkait penindaklanjutan informasi oleh KASubag terkait suatu informasi di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki kenyataan dan harapan yang tinggi.
4	Apakah selama bekerja, setelah Bapak/Ibu menginformasikan sesuatu kepada sesama rekan kerja mendapat tindak lanjut akan hal tersebut?	3,96	4,49	Berada di kuadran B, artinya tindak lanjut pemberian informasi terkait penindaklanjutan informasi oleh sesama rekan kerja terkait suatu informasi di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki kenyataan dan harapan yang tinggi.
5	Apakah selama bekerja, setelah Bapak/Ibu menginformasikan sesuatu kepada Pramu Kantor ORB mendapat tindak lanjut akan hal tersebut?	3,62	4,22	Berada di kuadran C, artinya tindak lanjut pemberian informasi terkait penindaklanjutan informasi oleh Pramu Kantor ORB terkait suatu informasi di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki kenyataan dan harapan yang rendah.

Diagram 3. Tindak Lanjut Informasi



Berdasarkan penjelasan data grafik diatas, kesimpulannya yaitu tindak lanjut informasi di Biro ORB sudah tergolong baik, karena adanya keseimbangan antara harapan tindak lanjut informasi yang tinggi dengan kenyataannya yang tinggi juga.

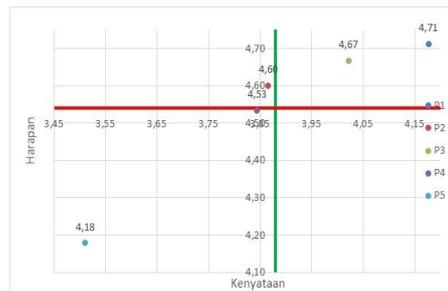
Sumber Informasi

Instrumen sumber informasi ini berkaitan langsung dengan pusat pengiriman informasi yang didapatkan oleh semua pihak yang ada di instansi tersebut. Sumber informasi ini berasal dari pegawai, rekan kerja, atasan, atau melalui kegiatan-kegiatan seperti rapat, presentasi, ataupun informasi yang bersumber dari selentingan atau kabar burung.

Tabel 5. Sumber Informasi

TRANPOSE DATA				
NO	SUMBER INFORMASI	X	Y	PENJELASAN
1	Apakah selama bekerja Bapak/Ibu mendapatkan informasi yang berkualitas dari Kabin Organisasi dan Reformasi Birokrasi ?	4.18	4.71	Berada di kuadran B, artinya sumber informasi yang diberikan oleh Kabin berkualitas. Hal ini sesuai dengan kenyataan dan harapan yang tinggi.
2	Apakah selama bekerja Bapak/Ibu mendapatkan informasi yang berkualitas dari Kabag ?	3.87	4.60	Berada di kuadran A, artinya sumber informasi yang diberikan oleh Kabag belum sesuai dengan harapan tinggi yang diberikan oleh pegawai namun kenyataannya akan kualitas informasi masih rendah. Hal ini perlu adanya perhatian dan evaluasi oleh pimpinan yang berwenang.
3	Apakah selama bekerja Bapak/Ibu mendapatkan informasi yang berkualitas dari Kasubag?	4.02	4.67	Berada di kuadran B, artinya sumber informasi yang diberikan oleh Kasubag berkualitas. Hal ini sesuai dengan kenyataan dan harapan yang tinggi.
4	Apakah selama bekerja Bapak/Ibu mendapatkan informasi yang berkualitas dari rekan kerja?	3.84	4.53	Berada di Kuadran C, artinya sumber informasi yang diberikan oleh sesama rekan kerja memiliki harapan dan kenyataan yang rendah terkait berkualitas atau tidaknya informasi yang diberikan.
5	Apakah selama bekerja Bapak/Ibu mendapatkan informasi yang berkualitas dari pramu kantor OB ?	3.51	4.18	Berada di Kuadran C, artinya sumber informasi yang diberikan oleh Pramu Kantor OB memiliki harapan dan kenyataan yang rendah terkait berkualitas atau tidaknya informasi yang diberikan.

Diagram 4. Sumber Informasi



Secara keseluruhan data berada pada kuadran II. Namun, ada satu elemen yang dirasa perlu diperhatikan yaitu penyampaian sumber informasi yang perlu dioptimalkan pada layer 2 sebagai subtop of mind dalam menjadi komunikator/penyampai pesan.

Ketepatan Waktu Penerimaan Informasi

Instrumen ini berguna untuk mengetahui bagaimana ketepatan waktu penerimaan informasi dari berbagai sumber di instansi. Berikut analisis dan gambar grafik hasil skor pada masing-masing pernyataan yang berdasarkan pada kuesioner yang disebarakan kepada 45 pegawai Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi.

Tabel 6. Perhitungan dimensi Ketepatan Waktu Penerimaan Informasi

Pertanyaan :	5
N Min :	3.68888889
N Max :	4.2
Rentang :	0.51111111
Panjang Kelas :	0.17037037

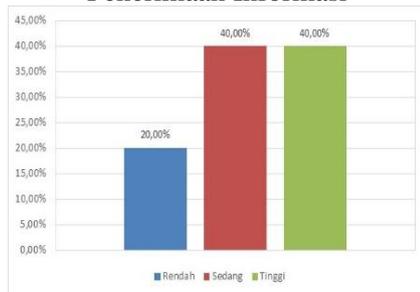
Tabel 7. Ketepatan Waktu Penerimaan Informasi

NO	SUMBER INFORMASI	TOTAL	RATA - RATA	KATEGORI
1	Apakah menurut Bapak/Ibu informasi yang disampaikan oleh Kabin Organisasi dan Reformasi Birokrasi diterima tepat pada waktunya?	189	4.2	T
2	Apakah menurut Bapak/Ibu informasi yang disampaikan oleh Kabag diterima tepat pada waktunya?	184	4.08888889	T
3	Apakah menurut Bapak/Ibu informasi yang disampaikan oleh Kasubag diterima tepat pada waktunya?	185	4.11111111	S
4	Apakah menurut Bapak/Ibu informasi yang disampaikan oleh sesama rekan kerja diterima tepat pada waktunya?	178	3.95555556	S
5	Apakah menurut Bapak/Ibu informasi yang disampaikan oleh Pramu Kantor OB diterima tepat pada waktunya?	166	3.68888889	R

Tabel 8. Klasifikasi Kategori dan Persentase Ketepatan Waktu Penerimaan Informasi

Klasifikasi Kategori		Persentase (%)	
R	3.68 - 3.85	R	20,00%
S	3.86 - 4.03	S	40,00%
T	4.04 - 4.20	T	40,00%

Diagram 5. Ketepatan Waktu Penerimaan Informasi



Dari diagram diatas terlihat bahwa ketepatan waktu penerimaan informasi dominan tinggi dan sedang dari berbagai sumber, namun terdapat klasifikasi yang masih rendah yaitu informasi yang bersumber dari pramu kantor/OB, maka dari itu perlu ditingkatkan lagi supaya informasi dari pramu kantor/OB tersebut dapat ditingkatkan dan lebih baik.

Hubungan Komunikasi Organisasi

Instrumen ini berisi bagaimana hubungan yang terjalin antar pegawai, baik itu tingkat kepercayaan antar pegawai dan atasan, support, pemahaman atasan terhadap pegawai, laporan pegawai terhadap atasan, hak suara dalam rapat, peran dalam instansi, dan lain sebagainya. Berikut adalah analisis dan gambar grafik mengenai penerimaan informasi yang datanya berdasarkan dari kuesioner yang telah disebar.

Tabel 9. Perhitungan Dimensi Hubungan Komunikasi Organisasi

Pertanyaan :	16
N Min :	3.244444444
N Max :	4.377777778
Rentang :	1.133333333
Panjang Kelas :	0.377777778

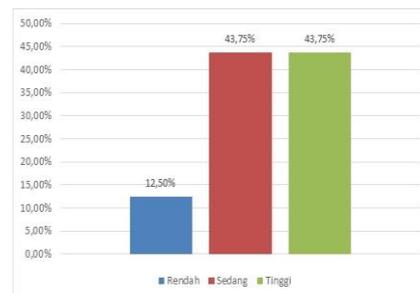
Tabel 10. Hubungan Komunikasi Organisasi

TRANSPOSE DATA				
NO	RELASI	TOTAL	RATA-RATA	KATEGORI
1	Anda percaya kepada rekan kerja	190	4.222222222	T
2	Rekan kerja Anda bergaul antara satu sama lain	197	4.377777778	T
3	Hubungan Anda dengan rekan kerja memuaskan	190	4.222222222	T
4	Atasan percaya kepada Anda	186	4.133333333	T
5	Atasan selalu berlaku jujur kepada Anda	179	3.977777778	S
6	Atasan Anda mendengarkan pendapat Anda ?	179	3.977777778	S
7	Anda sering berbeda pendapat dengan atasan ?	146	3.244444444	R
8	Anda bisa memberi pendapat ketika atasan melakukan kesalahan ?	167	3.711111111	S
9	Anda mendapatkan apresiasi ketika berhasil bekerja dengan baik ?	167	3.711111111	S
10	Atasan ramah terhadap bawahan ?	194	4.311111111	T
11	Atasan Anda mengerti kebutuhan untuk mendukung kinerja Anda?	185	4.111111111	T
12	Hubungan Anda dan atasan memuaskan?	188	4.177777778	T
13	SKPD/UKPD mengizinkan Anda untuk berbeda pendapat dengan atasan ?	159	3.533333333	R
14	Pendapat Anda didengarkan untuk pengambilan keputusan SKPD/UKPD?	164	3.644444444	S
15	Anda berpengaruh dalam unit kerja?	149	3.311111111	S
16	Anda sering mengambil peran dalam mencapai tujuan SKPD/UKPD?	150	3.333333333	S

Tabel 11. Klasifikasi Kategori dan Persentase Hubungan Komunikasi

Klasifikasi Kategori		Persentase (%)	
R	3.24-3.61	R	12.50%
S	3.62-3.99	S	43.75%
T	4.0-4.37	T	43.75%

Diagram 6. Hubungan Komunikasi



Berdasarkan dari table dan diagram terlihat bahwa hubungan komunikasi instansi didominasi dengan tingkat tinggi dan sedang. Aspek yang harus diperhatikan dan diperbaiki yang masih dalam kategori rendah adalah perbedaan pendapat dengan atasan serta izin yang diberikan SKPD/UKPD dalam hal perbedaan pendapat dengan atasan berada di kategori rendah. Maka dari itu, aspek-aspek tersebut harus lebih diperhatikan oleh atasan karena pegawai merupakan salah satu elemen penting dari sebuah kemajuan Biro ORB.

Hasil Organisasi

Instrumen ini berisi tentang bagaimana *outcome* atau hasil serta proses dari pekerjaan yang telah dilakukan oleh para pegawai seperti bagaimana pelaksanaan pekerjaan, ketepatan waktu penyelesaian tugas/laporan, pembayaran upah, kemajuan karir pegawainya dalam Biro hingga saat ini, kesempatan bagi pegawai untuk maju dalam Biro, kesempatan pegawai untuk berkontribusi dalam keberhasilan Biro, dan lain sebagainya. Berikut adalah tabel dan gambar grafik mengenai hasil organisasi berdasarkan data dari kuesioner yang telah disebar.

Tabel 12. Perhitungan Dimensi Hasil Organisasi

Pertanyaan :	9
N Min :	3.55555556
N Max :	4.26666667
Rentang :	0.71111111
Panjang Kelas :	0.23703704

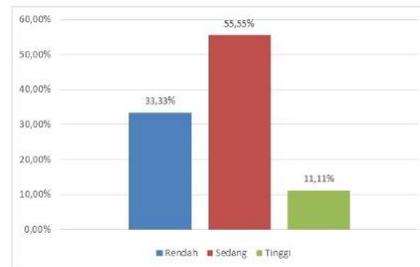
Tabel 13. Hasil Organisasi

TRANSPOSE DATA				
NO	PERILAKU instansi	TOTAL	RATA-RATA	KATEGORI
1	Jumlah pekerjaan	178	3.95555556	S
2	Gaji yang diterima	180	4	S
3	Kemajuan Organisasi	192	4.26666667	T
4	Kesempatan anda untuk mendapat promosi	160	3.55555556	R
5	Kesempatan untuk berkontribusi dalam keberhasilan SKPD/UKPD	176	3.91111111	S
6	Apresiasi SKPD/UKPD terhadap kinerja anda	165	3.66666667	R
7	Perhatian SKPD/UKPD terhadap kesejahteraan pegawai nya	169	3.75555556	R
8	Kelancaran komunikasi antara semua elemen SKPD/UKPD	174	3.86666667	S
9	Kepuasan Anda dalam bekerja	177	3.93333333	S

Tabel 14. Klasifikasi Kategori dan Persentase Hasil Organisasi

Klasifikasi Kategori		Persentase (%)	
R	3.55-3.78	R	33.33%
S	3.79-4.02	S	55.55%
T	4.03-4.26	T	11.11%

Diagram 7. Hasil Komunikasi



Dari analisis data diatas dapat dilihat bahwa kategori sedang yang paling dominan pada instrumen ini. Kategori tinggi hanya berkaitan 1 elemen yaitu mengenai kemajuan organisasi. Pada kategori rendah berkaitan dengan kesempatan pegawai untuk mendapat promosi, apresiasi SKPD/UKPD terhadap kinerja pegawai, perhatian SKPD/UKPD terhadap kesejahteraan pegawai.

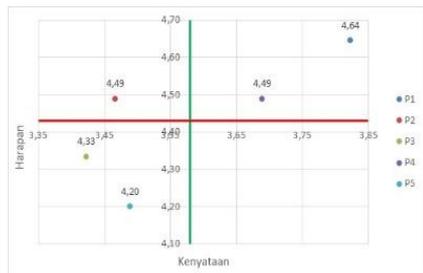
Saluran Informasi

Pada instrumen ini diajukan untuk mengetahui ketepatan saluran-saluran informasi yang ada berkaitan dengan pelaksanaan kerja. Adapun aspek-aspek yang menjadi poin pada bagian ini adalah apakah saluran informasi langsung seperti bertatap muka, saluran-saluran bermedia seperti telepon, surat/memo, *Zoom Cloud Meeting* sudah tepat atau belum. Berikut adalah tabel dan grafik saluran informasi berdasarkan data hasil kuesioner yang telah disebar.

Tabel 14. Saluran Komunikasi

TRANSPOSE DATA				
NO	SALURAN KOMUNIKASI	X	Y	PENDEKSAAN
1	Bagaimana menurut bapak/ibu tentang kualitas informasi yang diterima melalui pertemuan tatap muka langsung?	3.82	4.64	Berada di kondisi B, artinya saluran komunikasi terkait kualitas informasi yang diterima melalui pertemuan tatap muka langsung di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki ketepatan dan harapan yang tinggi.
2	Bagaimana menurut bapak/ibu tentang kualitas informasi yang diterima melalui Rapat Kerja (Rapat Kerja Cloud Meeting)?	3.47	4.49	Berada di kondisi A, artinya saluran komunikasi terkait kualitas informasi yang diterima melalui Rapat Kerja (Rapat Kerja Cloud Meeting) di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki ketepatan yang rendah namun harapan yang tinggi.
3	Bagaimana menurut bapak/ibu tentang kualitas informasi yang diterima melalui Memo, surat dan pemberitahuan?	3.42	4.33	Berada di kondisi C, artinya saluran komunikasi terkait kualitas informasi yang diterima melalui Memo, surat dan pemberitahuan di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki ketepatan dan harapan yang rendah.
4	Bagaimana menurut bapak/ibu tentang kualitas informasi yang diterima melalui surat edaran?	3.69	4.49	Berada di kondisi B, artinya saluran komunikasi terkait kualitas informasi yang diterima melalui surat edaran di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki ketepatan dan harapan yang tinggi.
5	Bagaimana menurut bapak/ibu tentang kualitas informasi yang diterima melalui Prosedur Manual?	3.49	4.20	Berada di kondisi C, artinya saluran komunikasi terkait kualitas informasi yang diterima melalui Prosedur Manual di lingkungan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki ketepatan dan harapan yang rendah.

Diagram 8. Saluran Komunikasi



Berdasarkan penjelasan dan grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa saluran-saluran informasi yang digunakan oleh Biro ORB melalui bertatap muka langsung dan surat edaran terbilang cukup baik. Selain itu, terdapat elemen yang harus diperhatikan yaitu mengenai kualitas informasi yang diterima melalui rapat daring (Zoom Cloud Meeting) karena harapan yang diberikan tinggi akan kualitas informasi namun kenyataannya rendah.

4. KESIMPULAN

Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi memiliki beberapa masalah yang perlu mendapatkan perhatian khusus dan harus diperbaiki atau ditingkatkan lagi. Maka dari itu, kami mencoba memberikan beberapa rekomendasi yang menurut kami dapat membantu Biro ORB untuk memperbaiki masalah komunikasi yang terjadi. Permasalahan yang seperti pemanfaatan teknologi komunikasi informasi dalam menunjang pekerjaan pegawai sehingga memudahkan dalam mengakomodir pekerjaan sesuai dengan tingkat kinerja yang diemban, mempertahankan keberhasilan Pegawai, lebih efektif dalam memberikan informasi, Standar Operasional Prosedur diberlakukan, Keterbukaan komunikasi, bersikap evaluatif dan dapat lebih adaptif, Pelatihan dan pendidikan mengenai teknologi komunikasi dan informasi serta kesiapan kebutuhan teknologi untuk para pegawai dalam menunjang pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA :

Buku

- Andre, Hardjana. 2000. *Audit komunikasi: Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Grasindo
- Booth, Anthony. 1988. *The Communication Audit: A Guide for Managers*. UK: Gower Publishing
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Goldhaber, Gerald M. 1986. *Organizational Communication*. Jakarta: Erlangga
- Hardjana, Andre. 2000. *Audit Komunikasi: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Grasindo
- Kasali, Rhenald. 2003. *Budaya Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: PT. Kencana Perdana.
- Panuju, Redi. 2001. *Perilaku Organisasi dan Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang dan Peraturan**
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor hk.01.07/menkes/328/2020
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 150 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 27 Tahun 2011 mengenai Pedoman Umum Audit Komunikasi di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Surat Edaran Sekda Provinsi DKI Jakarta Nomor 38/SE/2020 tentang sistem kerja pegawai ASN di lingkungan pemerintah provinsi DKI Jakarta pada pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar pada masa transisi menuju masyarakat sehat, aman dan produktif.