Evaluasi Sistem Komunikasi Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika (BPSDMP Kominfo) Yogyakarta : Sebuah Audit Komunikasi

NASKAH PUBLIKASI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh :

Qori Anggri Astari

20140530069

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

NASKAH PUBLIKASI

Evaluasi Sistem Komunikasi Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika (BPSDMP Kominfo) Yogyakarta : Sebuah Audit Komunikasi

Telah di resmikan dan diujikan pada tanggal:

20 Maret 2019

Oleh :

Qori Anggri Astari

20140530069

Yang disetujui oleh :

Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini melakukan evaluasi sistem komunikasi pada Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Penelitian Komunikasi dan Informatika (BPSDMP Kominfo) Yogyakarta dengan menggunakan metode audit komunikasi. BPSDMP Kominfo sendiri merupakan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) di bawah naungan Badan Peneliti dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikas dan Informatika Republik Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem komunikasi BPSDMP Kominfo Yogyakarta yang terdiri atas kualitas media internal, aksesibilitas informasi, dan bentuk hubungan-hubungan komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode campuran yakni data kualitatif dan data kuantitatif sehingga data bersumber dari kuisioner, wawancara, maupun hasil observasi yang menggambarkan keadaan sesungguhnya sesuai fakta yang ditemukan di lapangan. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa sistem komunikasi BPSDMP Kominfo berjalan dengans terdapat beberapa kendala di aksesibilitas komunikasi dan hubungan komunikasi ke atasan.

Kata kunci: Audit Komunikasi, Media Internal, Aksesibilitas Informasi, Hubungan Komunikasi

ABSTRACT

This research evaluates the communication system at the Center for Human Resource Development and Communication and Information Research (BPSDMP Kominfo) Yogyakarta applying the communication audit method. BPSDMP Kominfo is a Technical Implementation Unit under the auspices of the Human Resources Research and Development Agency of the Ministry of Communication and Information of the Republic of Indonesia. The purpose of this study was to ascertain the communication system of BPSDMP Kominfo Yogyakarta which consisted of the quality of internal media, information accessibility, and forms of communication relations. This study uses a mixed method of qualitative and quantitative methods. In addition, the data varies from questionnaires, interviews, and observations that describe the genuine situation according to the facts in the field. The results depict that the communication system of BPSDMP Kominfo runs with several constraints in the accessibility of communication and communication relations to the headship.

Keywords: Communication Audit, Internal Media, Information Accessibility, Communication Relation

PENDAHULUAN

Evaluasi sistem komunikasi dilakukan pada Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Penelitian Komunikasi dan Informatika (BPSDMP Kominfo) Yogyakarta dengan menggunakan metode audit komunikasi. Audit komunikasi diharapkan dapat menjadi alat untuk mengontrol kelebihan informasi (overload) atau kekurangan informasi (underload) dimana hal ini apabila terjadi dapat mengganggu setiap tugas dan kewajiban yang harus dilakukan oleh BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Selain itu berdasarkan observasi penulis kepada beberapa karyawan BPSDMP Kominfo, terdapat beberapa karyawan yang mengeluhkan komunikasi yang dilakukan kepada atasan kurang efektif karena suara mereka terasa kurang dipertimbangkan oleh atasan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam berkerja di dalam lingkungan BPSDMP Kominfo Yogyakarta.

Faktor yang mempengaruhi penelitian ini sehingga dapat dilakukan di Balai Pengembangan Sumberdaya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika (BPSDMP Kominfo) Yogyakarta yaitu berdasarkan beberapa indikator yang dapat dijadikan acuan sebagai waktu yang tepat untuk sebuah organisasi menyelenggarakan Audit komunikasi. Menurut Mohammed dan Bungin dalam (Audit Komunikasi, 2015:6) bahwa audit komunikasi perlu dilakukan ketika adanya pengembangan organisasi, perubahan fungsi, dan tanggung jawab perusahaan. Berkaitan dengan hal tersebut BPSDMP KOMINFO bertepatan pada awal tahun 2018 ini mengalami pergantian kepemimpinan serta pergantian seluruh fungsional anggota, dan lembaga ini juga mengalami pergantian nama. Menurut Andre Hardjana (2000:19), saat yang tepat untuk penyelenggaraan Audit Komunikasi di Amerika serikat yakni pada saat bila muncul kebutuhan untuk mengevaluasi kebijakan ataupun kebiasaan baru. Dalam hal ini akibat dari pengembangan organisasi dari Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) mengelami perkembangan menjadi Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika (BPSDMP KOMINFO). Secara otomatis organisasi ini mengalami perubahan kebijakan lama menjadi diperbaharui sehingga menciptakan kebiasaan baru. kebijakan dan kebiasaan baru ini lah menurut penulis dibutuhkan pengkajian secara mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi organisasi ini sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Berdasarkan pada data-data diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem komunikasi di Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika (BPSDMP KOMINFO) Yogyakarta.

KAJIAN TEORI

1. ` Audit Komunikasi

   Audit komunikasi adalah kajian mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan efektifitas organisasi. (Andre Hardjanah, 2000:13). Audit komunikasi memiliki delapan tujuan pokok yang dirangkup oleh Andre Hardjanah (2000:16-17) secara garis besar dari beberapa tujuan yang sering disebutkan oleh para eksekutif perusahaan untuk mengadakan audit komunikasi yaitu :

   a. Menentukan "lokasi" dimana kelebihan muatan informasi (overload) ataupun kekurangan muatan informasi (underload) terjadi berkaitan dengan topik-topik, sumber-sumber, dan saluran-saluran komunikasi tertentu.
   b. Menilai kualitas informasi yang dikomunikasikan oleh dan/atau kepada sumber-sumber informasi.
   c. Mengukur kualitas hubungan-hubungan komunikasi, secara khusus mengukur sejauh mana kepercayaan antarpribadi (trust), dukungan, keramahan, dan kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan dilaksanakan.
   d. Mengenali jaringan-jaringan yang aktif-operasional untuk desas-desus (rumor), pesan-pesan sosial, pesan-pesan kedinasan, kemudian dibandingkan dengan jaringan komunikasi resmi atau jaringan yang dibentuk sesuai dengan bagan organisasi.
   e. Mengenali sumber-sumber kemacetan arus (bottlenecks) arus informasi dan para penyaring informasi (gatekeepers) dengan memperbandingkan peranperan komunikasi dalam praktek, seperti penyendiri (isolate), penghubung (liaison), anggota-anggota kelompok (group members) dengan peranperannya yang seharusnya sebagaimana diharapkan oleh bagan organisasi dan uraian tugas.
   f. Mengenali kategori-kategori dan contoh-contoh tentang pengalamanpengalaman dan peristiwa-peristiwa komunikasi yang tergolong positif atau tergolong negatif.
   g. Menggambarkan pola-pola komunikasi yang terjadi pada tingkatan pribadi, kelompok, dan organisasi dalam kaitanya dengan topik-topik, sumber, saluran, frekuensi, jangka waktu, dan kualitas interaksi.
   h. Memberikan rekomendasi-rekomendasi tentang perubahan ataupun perbaikan yang perlu dilakukan berkaitan dengan sikap, perilaku, praktekpraktek kebiasaan, dan keterampilan yang didasarkan atas hasil analisis Audit Komunikasi.

Audit komunikasi memiliki tiga model, pada penelitian kali ini menggunakan Model profil komunikasi keorganisasian merupakan model analisis fungsional sistem organisasi**,** analisis fungsional secara sederhana dapat diuraikan sebagai penggunaan pengetahuan dari ilmu sosial untuk memeriksa keadaan masa kini dalam suatu organisasi yang dimaksudkan untuk menemukan jalan-jalan yang dapat digunakan untuk memperbaikinya. Secara teknis, analisis fungsional dapat dikatakan sebagai pencarian dimana kesalahan-kesalahan terjadi dalam proses yang dapat membantu peningkatan efektivitas organisasi.

Model ini memandang komunikasi keorganisasian sebagai faktor penyebab efektif dan tidak efektifnya kerja fungsional organisasi atau sebagai gejala tidak sehatnya organisasi. Secara positif dapat dikatakan bahwa proses komunikasi atau kemantapan proses komunikasi dapat menimbulkan hubungan kerja yang efektif dan produktivitas yang tinggi. Atau secara negatif pemeriksaan profil komunikasi dapat menghasilkan informasi yang dapat menjelaskan peristiwa-peristiwa kritis sebagai simtom dalam organisasi, seperti ketidak puasan karyawan, anjloknya patroduktivitas, keresahan karyawan, meningkatnya jumlah karyawan yang keluar, dan mengendornya kerjasama kelompok.

Model profil komunikasi keorganisasian memiliki 8 konsep khusus dalam audit komunikasi (Hardjanah, 2000:55) Kedelapan konsep inilah yang dijabarkan oleh Pace & Faules untuk meneliti Audit Komunikasi. Dalam penelitian ini, peneliti tidak menggunakan seluruh indikator dalam audit komunikasi. Tetapi, lebih spesifik penelitian ini akan berfokus pada tiga aspek yaitu, aksesibilitas informasi, Kualitas Media, dan iklim komunikasi organisasi yang diteliti berdasrakan hubungan-hubungan organisasi.

2. Kualitas Media Internal

   Media internal yang berkualitas ketika karyawan sebagai sasaran media internal, melihat media internal ini sebagai sesuatu yang bermanfaat dan bermakna sehingga dapat diandalkan serta secara fisik memiliki daya tarik untuk dibaca. Daya tarik adalah salah satu faktor yang harus dimiliki seorang komunikator. Faktor daya tarik banyak menentukan berhasil tidaknya suatu komunikasi. Beberapa faktor tersebut adalah kesamaan, dikenal baik, disukai, dan fisik. Khusus media internal maka daya tarik akan dilihat dari fisik media tersebut dan kemampuan media internal dalam memenuhi kebutuhan karyawan.
3. Aksesibilitas Informasi

Aksesibilitas informasi di dalam perusahaan terkait dengan arah aliran informasi yang terdiri empat jenis komunikasi dalam perusahaan dan juga media-media internal dalam perusahaan baik media cetak maupun elektronik yang bersifat media baru, seperti intranet. Nilai aksesibilitas informasi mendukung asumsi secara luas bahwa karyawan merasa bahwa mereka mendapatkan informasi dengan baik. (Pace, 2002: 505) Pertukaran informasi di dalam komunikasi organisasi dapat dilakukan baik formal maupun informal. Aliran pertukaran informasi secara formal terdiri atas tiga jenis komunikasi, yaitu komunikasi ke bawah, Komunikasi Keatas dan Komunikasi horizontal.

4. Hubungan Komunikasi

Hubungan komunikasi adalah seperti berikut:

a. Komunikasi Horizontal Antara Bagian

Mendefinisikan komunikasi antara bagian sebagai suatu proses integrasi tindakan di peringkat kegiatan untuk tujuan meningkatkan tingkat kecepatan dalam proses pemecahan masalah, semangat tim serta koordinasi kearah pencapaian tujuan pembentukan organisasi.

b. Komunikasi Subordinasi (Rekan sekerja)

Adapun komunikasi informal adalah metode dimana informasi diperoleh dari kolega, wawancara secara mendalam. kelompok, dan orang yang berpengaruh. Biasanya mengacu pada pola hubungan pribadi di kalangan anggota organisasi terlepas dari posisi mereka yang relatif dalam struktur organisasi.

c. Komunikasi Manajemen atasan

Managemen puncak adalah terdiri dari mereka yang terlibat dalam aspek perencanaan, formulasi, dam evaluasi pelaksanaan program. Keterlibatan langsung serta dukungan yang kuat dari manajemen puncak pada suatu program reformasi akan berupaya menggalakan perubahan dan meningkatkan keterlibatan anggota kerja dalam suatu program reformasi.

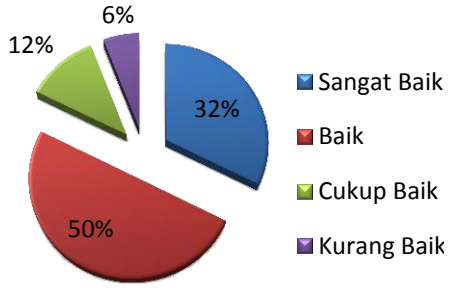
METODE PENELITIAN

Audit komunikasi yang lengkap tidak mungkin dilakukan dengan satu teknik pengumpulan data saja, pada umumnya audit komunikasi dilakukan dengan menggunakan suatu kombinasi beberapa teknik dan metode yang dianggap cocok. Kecocokan teknik dan metode tersebut dipilih berdasarkan masalah yang ditangani, situasi organisasi dan tujuan dari audit itu sendiri. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (Mixed Methods). Pemilihan penggunaan metode kombinasi ini juga berdasarkan pertimbangan dari tujuan yang ingin dicapai oleh penelitian ini sehingga data yang diperoleh harus berupa data kuisioner dan data

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Media internal
   Media internal di BPSDMP Kominfo sendiri terdiri atas empat media internal yaitu intranet, papan pengumuman, media sosial dan rapat. Media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta memiliki tampilan fisik yang cukup baik dengan penataan layout dan penggunaan foto-foto. Hal ini terlihat berdasarkan 50% pegawai memilih tampilan fisik media internal cukup baik namun hal ini juga berarti bahwa tampilan fisik ini masih biasa saja sehingga berdasarkan hal tersebut masih ada pengharapan dari pegawai untuk ditingkatkan lagi kualitasnya hingga mencapai kualitas yang baik.

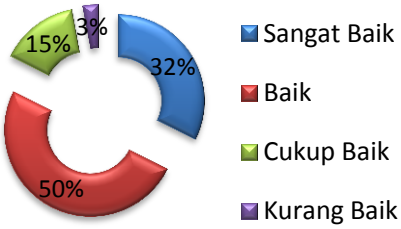
Diagram 1.1
Kualitas Media



Sumber : Koding penulis, tahun 2018

2. Kemampuan media internal (papan pengumuman, buku panduan, rapat, & intranet) dalam memenuhi kebutuhan karyawan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sangat baik. Hal ini terlihat dengan 61,7% pegawai menyatakan bahwa informasi dari media internal mampu meningkatkan kemampuan koordinasi pegawai. Kemudian 61,8% pegawai menyatakan bahwa media internal mampu menyediakan informasi mengenai hal-hal yang ingin dicapai oleh lembaga. Selain itu 64,7% pegawai menyatakan bahwa media internal mampu menyediakan informasi hasil keputusan yang mempengaruhi pegawai. Selanjutnya 67,6% pegawai menyatakan bahwa media internal mampu membantu menjelaskan masalah-masalah yang di hadapi lembaga kepada pegawai. Dan 70,5% pegawai berpendapat bahwa media internal mampu menyediakan instruksi atau petunjuk mengenai pekerjaan. Terakhir yang tidak kalah pentingnya 64,7% pegawai menyatakan bahwa akses internet dikantor ini mudah. Sehingga secara keseluruhan 82,4% pegawai menyatakan bahwa kemampuan media internal dalam memenuhi kebutuhan karyawan sangat baik.

Diagram 3.11
Kemampuan Media Internal Dalam Memenuhi Kebutuhan Pegawai



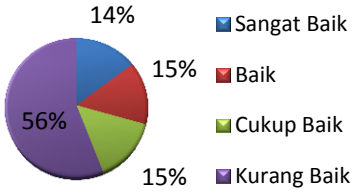
Sumber : Coding penulis, tahun 2018

3. Aksesibilitas informasi atau kemudahan yang diperoleh seorang pegawai dalam mengakses informasi di BPSDMP

Kominfo Yogyakarta ini terbagi menjadi empat yaitu :

a) Aksesibilitas informasi ketasan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta kurang baik, hal ini ditunjukan dengan 70,6% pegawai menyatakan bahwa tidak mudah bertemu dengan atasan langsung dan 73.6% pegawai menyatakan tidak mudah mendapat informasi dari atasan langsung mengenai tugas dan pekerjaan. Oleh sebah itu aksesibilitas informasi keatasan kurang baik.

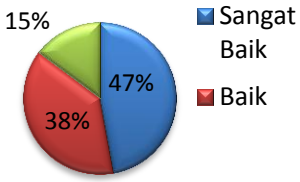
Diagram 3.15
Aksesibilitas Informasi Komunikasi Keatas



Sumber: Coding penulis, tahun 2018

b) Aksesibilitas informasi komunikasi antar pegawai di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sangat baik, hal ini ditunjukan dengan 44,1% pegawai menyatakn bahwa mudah untuk bertemu langsung dengan rekan kerja, selain itu juga 41,2 % pegawai menyatakan bahwa mudah bagi mereka untuk mendapatkan laporan dari divisi-divisi dalam kelembagaan. Sehingga mayoritas pegawai secara keseluruhan 47,1 % pegawai menyatakan aksesibilitas informasi komunikasi antar pegawai berjalan dengan baik.

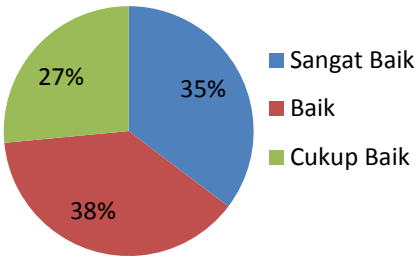
Tabel 3.18
Komunikasi Horizontal/Komunikasi Antar Karyawan



Sumber : Coding penulis, Tahun 2018

c) Aksesibilitas informasi komunikasi informal di BPSDMP Kominfo Yogyakarta berjalan dengan sangat baik, hal ini dapat terlihat dengan 38,2% mayoritas pegawai menyatakan bahwa di BPSDMP Kominfo Yogyakarta mudah mendapatkan gosip di kalangan pegawai. Sehingga hal ini menjadikan aksesibilitas informasi di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sangat baik.

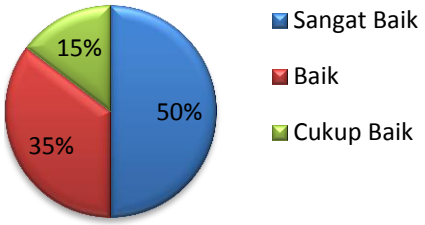
Diagram 3.20
Aksesibilitas Informasi Komunikasi Informal



Sumber : Coding penulis, tahun 2018

d) Aksesibilitas informasi media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta sangat baik, hal ini ditunjukan berdasarkan penilaian pegawain mengenai pernyataan yang berkaitan dengan empat media internal yang terdapat di BPSDMP Kominfo yaitu pertama akses intranet di BPSDMP Kominfo mudah di peroleh, kedua informasi dari rapat di BPSDMP Kominfo mudah di dapat, ketiga kemudahan memperoleh buku panduan dan yang terakhir mudah memperoleh informasi melalui papan pengumuma. Sehingga aksesibilitas informasi dari keempat media internal tersebut sangat baik.

Diagram 3.25
Aksesibilitas Informasi Media Internal



Sumber : Coding penulis, tahun 20

4. Bentuk hubunga-hubungan komunikasi internal di BPSDMP Kominfo ini terdiri atas tiga bentuk hubungan komunikasi yaitu :
   a) Hubungan komunikasi antar bagian dimana hubungan ini terjalin sangat baik dengan terjalinnya saling kerja sama antar bagian yang saling membantu meskipun tugas yang berbeda-beda. Karena balai ini memiliki budaya organisasi jenis *clan* atau budaya organisasi yang berbentuk kekeluargaan dan saling berbagi dan bekerja sama.
   b) Hubungan komunikasi antar karyawan (personal) di BPSDMP Kominfo ini pun terjalin sangat baik, hal ini terlihat dengan komunikasi personal yang terjalin sangat intim dan sudah bukan dibatas cangkupan pekerjaan saja namun juga sudah mencakup hal pribadi. Tentu saja hal ini sudah terbentuk lama di BPSDMP Kominfo yang juga disebabkan oleh adanya kegiatan-kegiatan informal seperti outbond, makan-makan bersama, hingga perlombaan kecil-kecilan ketika adanya perayaan hari tertententu seperti Hut Ri. Sehingga semakin menciptakan rasa kedekatan dan kekeluargaan disetiap personal pegawai.
   c) Hubungan komunikasi atasan, dari awal tahun 2018 BPSDMP memiliki atasan yang baru hingga september 2018 ternyata hubungan komunikasi keatasan di balai ini masih memiliki kendala yang diantaranya kendala tersebut yaitu, pertama karena kurangnya komunikasi personal antara pegawai dan kepala yang

baru sehingga sulitnya muncul rasa saling memahami satu sama lainnya. Kedua karena terdapat perbedaan budaya organisasi yang sudah lama dimiliki ketua baru dengan budaya organisasi yang sudah terjalin di BPSDMP Kominfo Yogyakrata. Budaya yang dimiliki dan ingin diterapkan oleh kepala yang baru yakni budaya organisasi *hirarhi* yaitu lingkungan kerja yang bersifat formal dan pengendalian yang ketat sedangkan budaya organisasi para pegawai yaitu budaya organisasi *clan* yakni budaya keakraban dan kekeluargaan dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan informal sehingga komunikasi yang terbentuk lebih informal dan bersahabat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa sistem komunikasi yang berjalan di BPSDMP Kominfo Tahun 2018 mengalami beberapa kendala pada sistem komunikasi keatasan. Terlihat dari hasil audit kualitas media, aksesibilitas informasi dan hubungan komunikasi, terdapat hasil yang kurang baik pada aksesibilitas informasi keatasan karena 70,6% pegawai menyatakan bahwa tidak mudah bertemu dengan atasan langsung dan 73.6% pegawai menyatakan tidak mudah mendapat informasi dari atasan langsung mengenai tugas dan pekerjaan.

Selain itu hubungan komunikasi keatasan, dari awal memiliki atasan yang baru hingga september 2018 ternyata hubungan komunikasi keatasan di balai ini masih memiliki kendala yang diantaranya kendala tersebut yaitu, pertama karena kurangnya komunikasi personal antara pegawai dan kepala yang baru sehingga sulitnya muncul rasa saling memahami satu sama lainnya. Kedua karena terdapat perbedaan budaya organisasi yang sudah lama dimiliki ketua baru dengan budaya organisasi yang sudah terjalin di BPSDMP Kominfo Yogyakrata. Budaya yang dimiliki dan ingin diterapkan oleh kepala yang baru yakni budaya organisasi *hirarhi* yaitu lingkungan kerja yang bersifat formal dan pengendalian yang ketat sedangkan budaya organisasi para pegawai yaitu budaya organisasi *clan* yakni budaya keakraban dan kekeluargaan dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan informal sehingga komunikasi yang terbentuk lebih informal dan bersahabat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Andre, Hardjana. 2000. Audit Komunikasi Teori dan Praktek. Jakarta : Grasindo.
2. Bungin, Burhan. 2006. Sosiologi Komunikasi. Jakarta : Kencana.
3. Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Broom, Glen M. 2005. Effective Public Relations. Edisi 8. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia

4. Daft L, Richard. (2008). Managemen-Manajemen. Jakarta : Salemba Empat.
5. Fiske, John. 2012. Pengantar Ilmu komunikasi/John Fiske; penerjemah Hapsari Dwiningtyas.-Ed. 3-1.-Jakarta: Rajawali Pers.
6. Jefkins, Frank. 2004. Public Relations. Jakarta : Erlangga.
7. Lattimore, Dan. Baskin, Otis. Heiman, Suzette T. Toth, Elizabeth L. 2010. Public Relations : Profesi dan Praktik. Jakarta : Salemba Humanika
8. Liliweri, Alo. 2014. Sosiologi dan Komunikasi Organisasi. Jakarta : PT Bumi Aksara.
9. Michael A. Hitt, C. Chet Miller dan Adrienne Colella. *Organizational Behavior : A Stategic Approach*. John Wiley & Son S, 2006.
10. Mohammed dan Bungin. 2015. *Audit Komunikasi: Pendekatan dan Metode Asesmen Sistem Informasi Komunikasi dalam Organisasi*. Jakarta : Prenada Media Group.
11. Nursalam dan Ninuk. 2007. Asuhan Keperawatn Pada Pasien. Jakarta:Salemba Medika
12. Pace, Wayne & Faules, Don F, 2002. *Komunikasi Organisasi: Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan***.** PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
13. Pawito. 2008. Penelitian Komunikasi Kualitatif. Yogyakarta : LKIS Positive Communication: Definition and Constituent Features
14. Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualititatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
15. Suryabrata, Sumadi. 1987. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali
16. Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
17. Wibowo, 2011, *Manajemen Kinerja*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Publikasi Elektronik :

Isnaniah Nurdin, Hafied Cangara, Iqbal Sultan. (2014) Audit Komunikasi Terhadap Progam Sosialisasi Pembangunan T/L 150 kV Maros-Sungguminasa PT.PLN (Persero) Pikitring Sulmapa. Komunikasi KAREBA

Joao M. S. Carvalho. (2013). *The Crucial Role Of Internal Communication Audit To Improve Internal And General Market Orientation*. European Scientific Journal.

Panghegar, Stephani Firmawan. (2013). Audit Komunikasi Organisasi Horisontal Departemen *Front Office* Singgasana Hotel Surabaya. E-komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya.

Ramadani, Dian., Puji Lestari, dan M. Edy Susilo. (2015). Audit Komunikasi Organisasi Wahana Lingkungan Hidup Indonesia (WALHI) Yogyakarta. ASPIKOM.

Sumber Internet

Diakses melalui https://balitbangsdm.kominfo.go.id/artikel-tugas-dan-fungsi-1-3.htm pada tanggal 15 april 2018