

**AUDIT KOMUNIKASI DAN  
EFEKTIFITAS ORGANISASI  
(STUDI PADA HUMAS PEMERINTAH KOTA BINJAI)**

**SKRIPSI**

oleh :

**RAMANSYAH**  
**NPM 1403110278**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Konsentrasi Humas**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama : RAMANSYAH

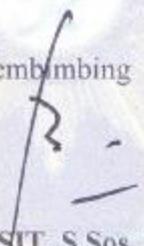
NPM : 1403110278

Program Studi : Ilmu Komunikasi

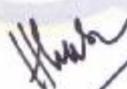
Judul Skripsi : AUDIT KOMUNIKASI DAN EFEKTIFITAS ORGANISASI  
(Studi Pada Humas Pemerintah Kota Binjai)

Medan, 15 Maret 2018

Pembimbing

  
**LUTFI BASIT, S.Sos, M.Ikom**

Disetujui Oleh  
KETUA PROGRAM STUDI

  
**NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.Ikom**

Pt. Dekan



  
**Dr. RUDIANTO, M.Si**

**PENGESAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : RAMANSYAH

NPM : 1403110278

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada hari : Kamis, 15 Maret 2018

Waktu : 08.00 s/d selesai

**TIM PENGUJI**

PENGUJI I : RIBUT PRIADI, S.Sos, M.Ikom

PENGUJI II : Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A

PENGUJI III : LUTFI BASIT, S.Sos, M.Ikom

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Dr. RUDANTO, M.Si



Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.IKom

## PERNYATAAN

*Bismillahirrahmannirrahim*

Dengan ini saya, Ramansyah, NPM 1403110278, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

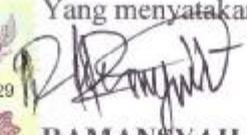
1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2018

Yang menyatakan,

  
  
RAMANSYAH



Kepercayaan  
Surat ini agar diabulkan  
lengkapnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : RAMANSYAH  
NPM : 1403110278  
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI - HUMAS  
Judul Skripsi : AUDIT KOMUNIKASI DAN EFEKTIVITAS ORGANISASI  
( Studi Pada Humas Pemerintah Kota. Binjai )

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	14-12-2017	Laporan Hasil Seminar Proposal.	[Signature]
2.	21-12-2017	Revisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah.	[Signature]
3.	13-2-2018	Revisi Tujuan Penelitian dan Kategorisasi serta uraian teoritis.	[Signature]
4.	16-2-2018	Bimbingan Pembuatan Pertanyaan.	[Signature]
5.	22-2-2018	Revisi Daftar Pertanyaan untuk mewawancarai narasumber.	[Signature]
6.	28-2-2018	Bimbingan penulisan skripsi Bab IV dan Bab V.	[Signature]
7.	5-3-2018	Laporan hasil pembuatan skripsi BAB I sampai dengan Bab 5.	[Signature]
8.	7-3-2018	Pemeriksaan kelengkapan halaman skripsi	[Signature]
9.	8-3-2018	Pemeriksaan kesimpulan dan Abstrak.	[Signature]

Medan, ..... Maret ..... 2018 .....

Dekan,  
[Signature]  
Dr. Purbanjo M.Si

Ketua Program Studi,  
[Signature]  
(Nurhasanah Nst. S.Sos. M.ikom (Lutfi Basit, S.Sos. M.ikom)

Pembimbing ke : ...  
[Signature]

## **ABSTRAK**

### **AUDIT KOMUNIKASI DAN EFEKTIFITAS ORGANISASI ( Studi Pada Humas Pemerintah Kota Binjai )**

**Oleh :**

**RAMANSYAH**  
**NPM : 1403110278**

Audit komunikasi adalah kajian mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan meningkatkan efektifitas organisasi. Humas Pemerintah Kota Binjai adalah salah satu divisi yang dibentuk dilingkungan kantor pusat Pemerintahan Kota Binjai yang diresmikan pada tahun 2006 dan saat ini dikepalai oleh Rudi Iskandar ST terhitung sejak Januari 2017. Salah satu tugas humas Pemerintahan adalah menjaga dan membangun citra pemerintah yang baik dimata masyarakat. Dalam hal ini, yang menjadi fokus penelitian adalah Bagaimana pelaksanaan Audit Komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Binjai dan apakah hasilnya memiliki pengaruh terhadap efektifitas organisasi. Jenis Penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif, dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dan mengumpulkan data dengan cara dokumentasi, observasi, studi pustaka serta wawancara dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Responden dalam penelitian ini berjumlah 4 orang dan merupakan pegawai serta staf Humas Pemerintah Kota Binjai. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, Peneliti menyimpulkan bahwa Humas Pemerintah Kota Binjai telah melakukan Audit komunikasi secara berkala sebanyak satu tahun sekali dan hasil audit memiliki pengaruh terhadap kemajuan dan efektifitas Humas itu sendiri. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan pernyataan beberapa narasumber yang menyatakan bahwa Humas Pemerintah Kota Binjai melakukan audit secara formal dan secara informal Mereka juga menambahkan bahwa Audit juga membuat setiap staf Humas lebih peduli dan tanggungjawab terhadap tugas-tugasnya.

Kata kunci : Audit Komunikasi, Humas, Organisasi

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmannirrahim*

Alhamdulillahirabbil alamin, Puji syukur selalu dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang dengan kebesaran kuasa dan kesehatan yang diberikan serta dengan keagunganNya lah kita berada di dunia ini dengan segala limpahan rezeki. Salam dan syalawat tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir jaman.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan, dorongan dan kritik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bapak Dr. Agussani, MAP
2. Wakil Rektor III UMSU Sekaligus Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU, Bapak Dr. Rudianto, M.Si.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU, Alm. Drs. Tasrif Syam, M.Si
4. Dosen pembimbing skripsi, Bapak Lutfi Basit, S.Sos, M.Ikom yang telah memberi banyak sekali masukan ilmu kepada penulis.
5. Dosen pembimbing akademik, Bapak Said Harahap S.Sos, M.Ikom yang telah membantu dalam mengarahkan penulisan skripsi.

6. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU, Nurhasanah Nasution, S.Sos, M. Ikom
7. Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU, Akhyar Anshari, S.Sos, M.Ikom
8. Segenap Dosen dan karyawan Biro Administrasi FISIP UMSU yang telah membantu dalam mengurus surat-surat kelengkapan persyaratan penulisan skripsi.
9. Bapak Suprianto dan Ibu Subaniah, Orangtua yang telah memberikan limpahan kasih sayang dan semangat untuk terus mengejar cita-cita kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Sriyanti, Misriani, Supian dan Suwandi, Kakak dan Abang Saudara Kandung yang membantu penulis dalam menyelesaikan segala urusan administrasi perkuliahan.
11. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat (HUMAS) Sekretariat Daerah Kota Binjai, Rudi Iskandar Baros, ST.
12. Kasubbag Pengumpulan Informasi dan Pemberitaan, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Binjai, Riza Fitrianny, SH.
13. Kasubbag Penerangan dan Pameran, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Binjai, Januardi, S.Sos.
14. Reni Siskawati beserta segenap Staf Jabatan Fungsional Umum, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Binjai.
15. Muhammad Zuhron, SE, Silvia Armaidah, S.Si, Fitri Dwi Utami, SE beserta segenap Staf Honorer / Tenaga Administrasi Surat Menyurat, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Binjai.

16. Rizky Kurniawan Amd Kom dan Putri Dewi Anggrainy, sahabat-sahabat beserta teman-teman lainnya yang terus memberikan motivasi kepada penulis untuk terus berkarya dan menggali potensi.
17. Teman – teman Mahasiswa/mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU, khususnya Mahasiswa/mahasiswi Konsentrasi *Public Relation* angkatan 2014.
18. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan ganjaran balasan yang setimpal atas segala dorongan, semangat, bantuan dan keyakinan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Binjai, Maret 2018

Penulis

**RAMANSYAH**

NPM 1403110278

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.5.1 Secara Teoritis .....	9
1.5.2 Secara Akademis .....	9
1.5.3 Secara Praktis .....	9

1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II. URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>11</b>
2.1 Komunikasi Organisasi .....	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	11
2.1.2 Tujuan Komunikasi Organisasi .....	14
2.1.3 Komunikasi Dalam Organisasi .....	15
a. Komunikasi Formal .....	15
b. Komunikasi Informal .....	16
2.1.4 Teori Sistem Komunikasi Organisasi .....	16
2.1.5 Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Efektifitas Organisasi .....	20
2.2 Audit Komunikasi .....	22
2.2.1 Pengertian Audit Komunikasi .....	22
2.2.2 Model Audit Komunikasi .....	24
2.2.3 Manfaat Audit Komunikasi .....	25
2.3 Hubungan Masyarakat ( <i>Public Relations</i> ) .....	26
2.3.1 Pengertian Hubungan Masyarakat (Humas).....	26
2.3.2 Ruang Lingkup Pekerjaan Humas .....	28
a. Publisitas .....	28
b. Pemasaran .....	28
c. Manajemen Isu .....	28
d. Public Affairs .....	29

e. Lobi .....	29
f. Hubungan Investor .....	30
2.3.3 Humas Pemerintahan .....	30
2.3.4 Tujuan dan Fungsi Humas Pemerintahan.....	31
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Kerangka Konsep .....	34
3.3 Defenisi Konsep .....	34
3.4 Kategorisasi .....	35
3.5 Informan atau Narasumber .....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6.1 Wawancara .....	36
3.6.2 Observasi .....	37
3.6.3 Dokumentasi .....	37
3.7 Teknik Analisis Data .....	37
3.7.1 Penyeleksian Data .....	38
3.7.2 Reduksi Data .....	38
3.7.3 Klasifikasi Data .....	38
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.8.1 Lokasi Penelitian.....	38
3.8.2 Waktu Penelitian .....	38
3.8.3 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	39

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Penyajian Data .....	41
4.1.2 Hasil Wawancara dengan Narasumber .....	42
4.2 Pembahasan .....	62
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
5.1 Simpulan .....	67
5.2 Saran .....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Kategorisasi .....	35
-------------------------------------	----

## **DAFTAR BAGAN**

<b>Bagan 2.1</b> Sistem Komunikasi Organisasi .....	13
<b>Bagan 2.2</b> Komunikasi Dalam Organisasi .....	16
<b>Bagan 2.3</b> Bagan-Bagan Suatu Sistem Organisasi .....	18
<b>Bagan 2.4</b> Dimensi Kepuasan Kerja .....	26
<b>Bagan 3.1</b> Kerangka Konseptual .....	34
<b>Bagan 3.2</b> Struktur Organisasi Humas Pemerintah Kota Binjai .....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1** Daftar Riwayat Hidup

**Lampiran 2** Daftar Pedoman Wawancara

**Lampiran 3** SK-1 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi

**Lampiran 4** SK-2 Surat Penerapan Pembimbing

**Lampiran 5** SK-3 Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi

**Lampiran 6** SK-4 Surat Undangan Seminar Proposal Skripsi

**Lampiran 7** SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi

**Lampiran 8** SK-10 Undangan / Panggilan Ujian Skripsi

**Lampiran 8** Surat Permohonan Diberikan Izin Melakukan Penelitian

**Lampiran 9** Surat Penerimaan Penelitian Mahasiswa

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Di era keterbukaan informasi seperti saat ini, dimana masyarakat atau publik sudah semakin kritis terhadap pemberitaan, maka peran humas sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai fakta yang ada di perusahaan, pemerintahan maupun organisasi lainnya, dengan cara yang baik dan benar agar dapat diterima publik.

Dunia kehumasan atau *public relations* akan selalu bergerak dinamis seiring perubahan ditengah masyarakat. Perubahan yang terjadi baik dalam skala kecil maupun skala besar harus menjadi perhatian seluruh praktisi kehumasan agar peran humas kian *kontekstual* namun tetap profesional.

Humas pemerintahan adalah lembaga humas yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif bagi Instansi Pemerintahan. Dalam sebuah organisasi pemerintahan daerah, humas sering diposisikan sebagai corong atau suara dari pimpinan Pemerintah Daerah dalam hubungannya dengan publik, sehingga menjadi posisi yang terhormat, tinggi, strategis, dan sekali melekat kemampuan dan tanggung jawab.

Seiring dengan kesadaran bahwa humas memegang peranan yang sangat penting maka Humas perlu juga didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten di bidang kehumasan serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Profesionalitas dalam kehumasan menjadi kunci utama dalam menjalankan tugas, untuk itu diperlukan standar kompetensi bagi siapapun yang ditugaskan pada posisi tersebut sebagai budaya kerja yang baik.

Akan tetapi SDM yang berkualitas dan anggaran yang memadai tidak akan berarti banyak apabila tidak didukung oleh strategi yang tepat. Agar Humas dapat menjalankan fungsinya dengan lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran, perlu strategi komunikasi dan publikasi yang tepat berorientasi pada pembentukan opini publik. Dalam pelaksanaannya perlu didukung oleh kemudahan akses kepada unsur pimpinan dan dukungan satuan kerja lainnya yang terlibat.

Organisasi yang ideal adalah setiap anggota dan unsur internal menyadari bahwa sesungguhnya merupakan humas bagi organisasinya. Dengan adanya kesadaran tersebut, maka setiap anggota organisasi akan konsisten menjalankan peran kehumasan, baik dengan menghindari perbuatan yang akan berdampak negatif bagi citra organisasi maupun dengan aktif mengkomunikasikan hal-hal yang sifatnya positif sehingga mampu membangun citra organisasi di mata publik.

Secara umum, kegiatan komunikasi merupakan sebuah proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan. Kegiatan komunikasi dalam sebuah organisasi bertujuan untuk menarik perhatian publiknya. Setiap kegiatan interaksi dan saling ketergantungan antar anggota organisasi dan publiknya dapat berlangsung berkat komunikasi. Karena hanya dengan komunikasi, pengaruh atas

perilaku individu dapat terjadi. Ringkasnya, komunikasi efektif sangat menentukan kelangsungan hidup dan kesehatan setiap organisasi.

Wayne Pace dan Don F. Faules yang diahlih bahasakan oleh (Deddy Mulyana, 2001:31-32), komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Berdasarkan pernyataan diatas, Komunikasi organisasi merupakan bentuk pertukaran pesan antara unit-unit komunikasi yang berada dalam organisasi tertentu.

Humas adalah aktifitas berkelanjutan untuk menjamin perusahaan memiliki citra yang kuat di mata publik. Defenisi tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya *public relations* merupakan proses komunkasi kepada publik untuk menjalin relasi yang baik sehingga tujuan untuk membangun , membina dan menjaga citra yang positif dan reputasi yang baik dapat tercapai.

Veitzhal Rivai, Bachtiar, Boya Fafli, (2014:367), menyatakan bahwa bila sasaran komunikasi dapat diterapkan dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah, organisasi kemasyarakatan maupun organisasi perusahaan, maka sasaran yang ditujupun akan beraneka ragam, tapi tujuan utamanya tentulan untuk mempersatukan individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut.

Pada perkembangannya, komunikasi kemudian tidak lagi hanya dipahami sebagai proses pertukaran makna atau berbicara antara satu manusia dengan manusia lainnya tetapi segala proses manusia berhubungan dengan sesamanya, bahkan dengan atau tanpa melibatkan media yang dapat didukung dengan kemampuan visualisasi. Salah satu bentuk komunikasi adalah komunikasi

organisasi. Komunikasi organisasi secara umum digambarkan sebagai komunikasi yang terjalin antara publik internal dan organisasinya. Komunikasi ini menarik untuk diteliti karena pada tingkatan organisasi, setiap orang membawa latar belakang budaya yang berbeda ke dalam organisasi yang juga memiliki budaya organisasi yang berbeda dan kemudian terjadi perbauran masing-masing individu dalam organisasi tersebut.

Humas Sekretariat Daerah Kota Binjai adalah salah satu divisi yang dibentuk dilingkungan kantor pusat pemerintahan Kota Binjai yang diresmikan pada tahun 2006 dan saat ini dikepalai oleh Rudi Iskandar ST terhitung sejak Januari 2017. Salah satu tugas Humas Pemerintah Kota Binjai adalah melakukan liputan mengenai Pejabat Pemerintahan serta KORPRI Kota Binjai khususnya Walikota, Wakil Walikota dan Sekretaris Daerah Kota Binjai. Hasil liputan tersebut akan dipublikasikan baik melalui *official website* Kota Binjai, media sosial *facebook* Humas pemko Binjai ataupun disebarluaskan kepada wartawan Kota Binjai melalui *press release* yang kemudian dikirim lewat *email*.

Dalam melakukan tugas dan fungsinya, Humas Kota Binjai memiliki beberapa staf yang bekerja dibidangnya masing-masing, mulai dari pengumpulan informasi dan pemberitaan, pemberdayaan komunikasi dan media, penerangan dan pameran hingga staf-staf tenaga pembantu administrasi dan staf-staf tenaga honorer yang juga melakukan liputan ke lapangan.

Aktifitas yang dilakukan sebuah organisasi mengikuti suatu pola tertentu, artinya ada urutan-urutan kegiatan yang sistematis dan relatif terus berulang-ulang. Aktifitas yang dilakukan secara *insidental* berada dalam koridor suatu

organisasi. Salah satu aktifitas tersebut adalah kegiatan komunikasi, baik komunikasi internal maupun eksternal. Proses komunikasi bagaimanapun yang berlangsung dapat diperiksa, dievaluasi dan diukur secara cermat dan sistematis sebagaimana halnya dengan catatan-catatan keuangan.

Humas adalah sebuah ujung tombak dalam melakukan pencitraan terhadap suatu perusahaan / instansi / dinas pemerintahan. Di era yang modern seperti sekarang ini, setiap orang dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait objek yang diminatinya. Tidak terkecuali Pemerintah Kota Binjai, segala informasi terkait pemerintahan Kota Binjai dapat dengan mudah diperoleh siapapun termasuk Masyarakat Kota Binjai itu sendiri. Informasi yang diperoleh tersebut bisa saja berupa sebuah kebijakan, kegiatan yang ingin dilaksanakan atau yang sudah berlangsung hingga pelanggaran kode etik dan kesalahan – kesalahan yang diperbuat Pejabat Pemerintahan Kota Binjai.

Salah satu tugas humas Pemerintahan adalah menjaga dan membangun citra pemerintah yang baik dimata masyarakat. Mempublikasikan kegiatan positif yang dilaksanakan oleh Pemerintah dan menjalin kerjasama serta komunikasi yang baik antara pemerintah dengan publiknya, baik itu masyarakatnya, pihak swasta hingga *media relations* . tugas ini juga ditanggung jawabi oleh Humas Kota Binjai agar memaksimalkan keberadaan dan fungsinya. Dalam melaksanakan tugas tersebut, baik berupa melakukan Liputan hingga pembuatan *press release*, Humas memiliki beberapa staf yang dipekerjakan di divisinya masing-masing. Setiap divisi dikepalai oleh kasubbag yang bertanggung jawab dan dibantu oleh staf – staf yang juga menguasai bidangnya.

Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut, mereka beraksi, berkomunikasi dan berinteraksi satu dengan yang lainnya sehingga komunikasi yang efektif menjadi faktor yang penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Bahkan komunikasi organisasi disebut sebagai darah bagi kehidupan organisasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan menurut Andre Hardjana (2000:10), “Penyelenggaraan sistem komunikasi yang efektif merupakan keharusan bagi suatu organisasi”.

Untuk dapat mengukur keefektifitasan sebuah komunikasi dan mengetahui keberhasilan sebuah organisasi salah satu caranya yaitu dengan melakukan audit komunikasi. Komunikasi adalah bagian integral dalam audit. Mulai dari perencanaan, penugasan, pelaksanaan, pengujian hingga pemantauan tindak lanjut, semuanya memerlukan keterampilan berkomunikasi untuk menghasilkan yang terbaik.

Audit komunikasi adalah kajian mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan meningkatkan efektifitas organisasi dan dilakukan untuk adanya sebuah perbaikan. Audit menunjukkan bahwa proses komunikasi dapat diukur, sehingga kualitas dan kinerja komunikasi dalam organisasi dapat diperbaiki secara sistematis sehingga efektifitas maupun efisiensi komunikasi dapat meningkat.

Pelaksanaan audit komunikasi menjadi penting di dalam sebuah organisasi, karena audit komunikasi merupakan diagnosa dini mengenai rupa dan bentuk organisasi pada saat ini. Selain itu cakupan audit komunikasi juga luas, melingkupi seluruh komunikasi keorganisasian di dalam sebuah perusahaan.

Audit komunikasi dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan untuk melihat komunikasi di dalam perusahaan. (Hardjana, 2000:20).

Sampai saat ini masih banyak manajemen organisasi belum menyadari pentingnya melakukan audit komunikasi tersebut. Manajemen juga belum memahami bagaimana hubungannya dengan pencitraan organisasi dimata publik.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hasil audit komunikasi yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Binjai dengan judul :

**“ Audit Komunikasi dan Efektifitas Organisasi ( Studi Pada Humas Pemerintah Kota Binjai ) “.**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Perumusan masalah dalam penelitian adalah untuk mengetahui arah dan batasan dari penelitian yang akan dibahas agar tetap proporsional dan sekaligus untuk menetapkan permasalahan pokok yang hendak dikaji dalam suatu penelitian.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis menetapkan masalah :

“Bagaimana Audit Komunikasi yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Binjai dan pengaruhnya terhadap efektifitas Organisasi?”

### **1.3 PEMBATASAN MASALAH**

Untuk memperjelas dan membatasi ruang lingkup penelitian dan untuk menghasilkan uraian yang sistematis diperlukan pembatasan masalah.

Berdasarkan hal tersebut, adapun pembatasan yang ditentukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini hanya menjelaskan mengenai Audit Komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Binjai terkait hasil analisis sistem komunikasi internal dan pengaruhnya terhadap efektifitas organisasi Humas Pemerintah Kota Binjai.
- 2) Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Pemerintah Kota Binjai Bagian Hubungan Masyarakat.
- 3) Responden dalam penelitian ini adalah pegawai dan staf Bagian Humas Pemerintah Kota Binjai.

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksana audit komunikasi komunikasi di Humas Pemerintah Kota Binjai dan untuk mengetahui apakah audit yang dilakukan memiliki pengaruh terhadap efektifitas organisasi.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

- 1.5.1 Secara teoritis, karya ilmiah ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan referensi bagi banyak orang.
- 1.5.2 Secara akademis, penelitian ini ditujukan sebagai syarat utama untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi bagi mahasiswa dan dapat memperkaya khasanah penelitian dikalangan Mahasiswa FISIP UMSU serta menjadi sumber bacaan di lingkungan Mahasiswa khususnya mahasiswa FISIP UMSU program studi Ilmu Komunikasi.
- 1.5.3 Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Humas Pemerintah Kota Binjai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai *public service* dan media penghubung antara pemerintahan dan publiknya.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

### 1) BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2) BAB II : URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini, penulis menjelaskan mengenai pengertian komunikasi organisasi, audit komunikasi dan Hubungan Masyarakat atau *public relations*.

3) BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menjabarkan mengenai jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, kategorisasi, informan atau narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian serta deskripsi lokasi penelitian.

4) BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang pengumpulan data, hasil wawancara dengan narasumber serta pembahasan.

5) BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis menguraikan simpulan yang penulis rangkum dan saran yang ingin disampaikan oleh penulis terkait hasil penelitian yang telah penulis lakukan.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 KOMUNIKASI ORGANISASI**

##### **2.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi**

Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Karena tanpa komunikasi, interaksi antara manusia baik secara kelompok atau organisasi maupun secara perorangan tidak mungkin dapat terjadi. Tindakan komunikasi dapat dilakukan dengan cara verbal atau nonverbal baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Berelson dan Steiner (Rochajat H dan Elvinaro A, 2012:23) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan. Hal yang disampaikan adalah informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain. Sedangkan cara penyampaiannya bisa melalui penggunaan simbol-simbol yang bisa saja berbentuk kata-kata, angka-angka atau gambar-gambar.

Komunikasi juga merupakan salah satu fungsi dari kehidupan manusia. Fungsi komunikasi menyangkut banyak aspek karena melalui komunikasi seseorang menyampaikan apa yang ada dalam pikiran dan perasannya kepada orang lain baik kepada satu orang atau kepada setiap anggota dalam sebuah kelompok dan organisasi.

Organisasi merupakan suatu struktur hubungan manusia. Organisasi tumbuh dan berkembang melalui suatu skema yang didisain. Elemen pertumbuhan yang didisain adalah suatu respon rasional terhadap tekanan dari dalam untuk memperluas atau untuk membentuk hubungan kembali karena diperlukan secara fungsional. Contoh perkembangan yang teratur yang dicapai oleh pimpinan organisasi adalah ketika mereka menilai kembali tujuan dari organisasi, menyusun kembali alat atau fasilitas yang diperlukan untuk mendukung tujuan organisasi tersebut.

Menurut R. Wayne Pace dan Don F. Faules (Poppy Ruliana, 2014:17), mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi adalah sebagai pertunjukan dan penafsuran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Dengan demikian, organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Unit komunikasi organisasi adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan-jabatan (posisi-posisi) yang berada dalam organisasi tersebut.

Unit dasar dalam komunikasi organisasi adalah seseorang dalam suatu jabatan. Posisi dalam jabatan menentukan komunikasi dalam jabatan-jabatan. Komunikasi timbul apabila satu orang menciptakan

pesan, lalu yang lain menafsirkan, menjadi sebuah pertunjukan dan menciptakan pesan baru.

Bagan 2.1 Sistem Komunikasi Organisasi



Sumber : Poppy Ruliana, (2014:18)

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

### 2.1.2 Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut Lila Bismala, Nel Arianti dan Titin Farida (2015:5), tujuan Organisasi adalah untuk memproduksi barang dan jasa. Organisasi membutuhkan sumber daya material termasuk teknologi, informasi, peralatan dan fasilitas lain beserta fisik serta uang. Penggerak utamanya adalah sumber daya manusia yang disebut sebagai karyawan atau staf pekerja.

Sementara itu, Arni Muhammad (2014:27) mengemukakan bahwa tujuan komunikasi organisasi hendaknya dihayati oleh seluruh anggota organisasi sehingga setiap anggota diharapkan mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui partisipasi mereka secara individual. Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi.

Dalam organisasi, dikenal fungsi manajemen yang sangat penting bagi organisasi, yaitu pengorganisasian. Hal ini dilakukan untuk menjamin agar setiap orang akan melakukan tugas sesuai wewenang dan tanggung jawabnya.

S. Reksohadiprojo dan T. H. Handoko (Lila Bismala, Nel A, Titin F, 2015:71) menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang menunjukkan seluruh kegiatan untuk pencapaian

tujuan organisasi, hubungan antara fungsi serta wewenang dan tanggung jawabnya karena hal ini akan melambangkan keteraturan.

### 2.1.3 Komunikasi Dalam Organisasi

#### a. Komunikasi Formal

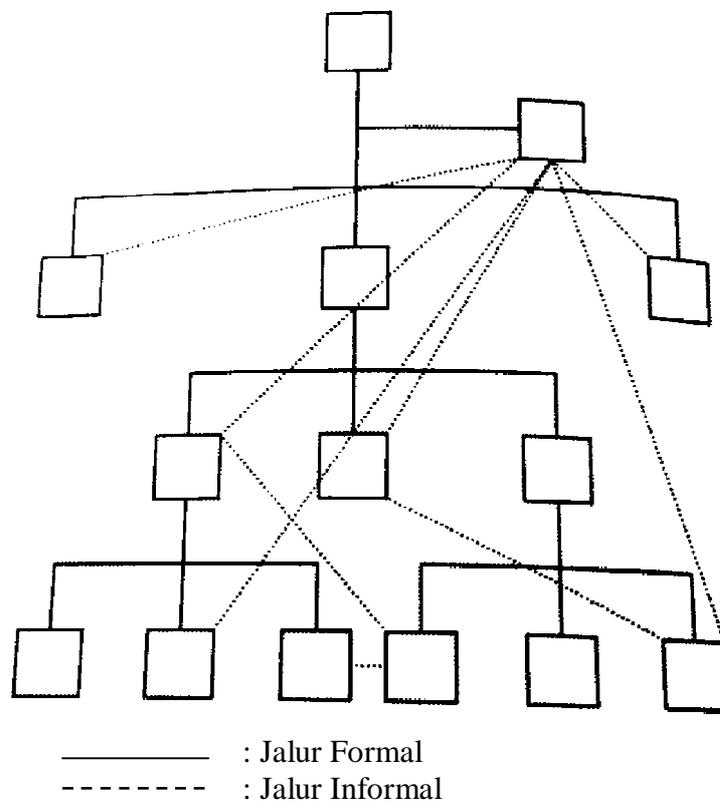
Veithzal Rivai, Bachtiar, Boy Rafli, (2014:375), menyatakan bahwa komunikasi formal merupakan jalur komunikasi resmi dengan rantai komando atau hubungan tugas dan tanggung jawab yang jabatannya dalam organisasi, seperti komunikasi ke atas, ke bawah dan ke samping.

- 1) Komunikasi ke atas adalah memberi informasi tentang kemajuan kerja yang dilaksanakan bawahan sebagai dasar pertimbangan di dalam pengambilan keputusan bila ada permasalahan baru. Informasi juga bermanfaat sebagai filter bagi bawahan jika ada permasalahan yang tidak jelas.
- 2) Komunikasi ke bawah merupakan tindakan pengarahan, mengendalikan bawahan dan filter dari atasan jika ada instruksi yang mungkin tidak jelas.
- 3) Komunikasi kesamping merupakan komunikasi antarbagian untuk mengatasi kegiatan yang tidak rutin, untuk koordinasi jika membutuhkan tenaga ahli, serta untuk mengatasi hubungan yang membingungkan antara sesama bagian.

## b. Komunikasi Informal

Komunikasi informal merupakan jalur komunikasi tidak resmi di lingkungan maupun di luar organisasi, tetapi masih berkaitan dengan fungsi tidak langsung para pimpinan organisasi.

Bagan 2.2 Komunikasi Dalam Organisasi



Sumber : Veithzal Rivai, Bachtiar, Boy Rafli, (2014:376)

### 2.1.4 Teori Sistem Komunikasi Organisasi

Hasrullah, (2013:51), menyatakan bahwa *Organizational Communication* membahas teori tentang :

- 1) *Information system approach to organizations* dari Karl Weick. Pengorganisasian merupakan proses penalaran informasi yang tidak jelas melalui tindakan, seleksi dan penyimpanan informasi.
- 2) *Cultural approach to organizations* dari Clifford Geertz dan Michael Pacanowsky. Fokus teori ini melihat pendekatan budaya dalam suatu organisasi.
- 3) *Critical theory of communications approach to organization* dari Stanley Deetz. Fokus teori ini melihat bahwa bahasa merupakan medium dasar melalui mana realitas sosial diproduksi dan direproduksi.

Teori komunikasi adalah studi tentang bagaimana cara manusia berkomunikasi satu dengan yang lain. Berkomunikasi dianggap sebagai salah satu aktivitas yang paling penting dalam kehidupan manusia. Kajian komunikasi memiliki sejarah panjang yang membawa kita kembali ke zaman Yunani Kuno dan Aristoteles (Keith Butterick, 2012:19).

Sistem adalah suatu model yang menjelaskan hubungan tertentu antara sub-sub sistem dengan sistem sebagaimana suatu unit. Satu-satunya cara yang bermakna untuk mempelajari organisasi adalah sebagai suatu sistem.

Arni Muhammad (2014:128) mengemukakan bahwa dalam teori sistem tiap-tiap bagian dari organisasi saling tergantung satu sama lain

dalam mencapai tujuan organisasi. Ia mengemukakan bahwa tipe komunikasi yang dominan dalam teori ini adalah komunikasi horizontal, karena itu perlu adanya interaksi dan koordinasi antara bagian yang satu dengan bagian yang lainnya.

Bagian-bagian tersebut merupakan konfigurasi yang disebut dengan sistem organisasi yang saling berinteraksi atau berhubungan diantara bagian-bagian yang satu dengan yang lainnya, proses penghubung utamanya adalah komunikasi.

Bagan 2.3 Bagan-bagan suatu sistem organisasi



Sumber : Poppy Ruliana, (2014:54)

Dalam sistem terdapat hubungan interpedensi diantara komponen / bagian suatu sistem (subsistem). Suatu perubahan pada suatu subsistem akan membawa perubahan pada setiap subsistem lainnya dalam keseluruhan sistem. Dengan kata lain, setiap sistem memiliki subsistem-subsistem yang berperan dalam subsistem

masukan (*input*), subsistem proses (*processing*), dan subsistem keluaran (*output*).

Organisasi sebagai suatu sistem dibangun oleh masukan dari lingkungan, seperti material dan SDM, lalu ditransformasikan melalui proses dan akhirnya menghasilkan keluaran berupa produk atau layanan, kemudian ada umpan balik (reaksi dari lingkungan).

Setiap organisasi mempunyai empat subsistem utama yakni :

- 1) *Production subsystem*, berfungsi untuk mentransfer masukan *inputs* dari organisasi kedalam sistem agar dapat digunakan sebagai *outputs*.
- 2) *Boundary subsystem*, berfungsi mencari dan mengikuti berbagai kebutuhan lingkungan atau sumberdaya, agar sistem produksi bisa bekerja.
- 3) *Adaptive subsystem*, adalah *intelegency* atau otak dari organisasi yang mengumpulkan informasi tentang ha-hal yang berkaitan dengan operasi organisasi, dan membantu organisasi untuk dapat beradaptasi terhadap kebutuhan organisasi yang selalu berubah dalam suatu lingkungan yang tidak pasti (Liliweri, 2014:160).
- 4) *Management subsystem*, dapat bekerja memotong lintas semua subsistem untuk mengordinasi aktivitas staf, memecahkan konflik, mengelola semangat dan moral staf,

tampilan staf, dan memediasi permintaan internal dan eksternal lingkungan.

#### 2.1.5 Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Efektivitas Organisasi

Kepuasan kerja merupakan *respons* seseorang terhadap bermacam-macam lingkungan kerja yang dihadapinya, termasuk *respons* terhadap komunikasi organisasi, *supervisor*, kompensasi, promosi, teman sekerja, kebijaksanaan organisasi dan hubungan interpersonal dalam organisasi.

Pimpinan sebagai orang yang bertanggung jawab dalam organisasi dapat memberikan kontribusi dalam membangkitkan iklim komunikasi yang baik dalam organisasinya. Dengan melakukan hal-hal yang merupakan tanggung jawab pimpinan seperti berikut :

- 1) Semua pimpinan haruslah menetapkan tujuan bagi karyawan-karyawannya.
- 2) Semua pimpinan harusah melatih karyawannya dan membantu mereka menjadi lebih efektif dalam pekerjaanya.
- 3) Semua pimpinan harus meninjau kemajuan karyawannya dalam bentuk hasil dan tujuan yang telah dicapainya dan tidak menghargai aktivitas atau kegagalan mereka tetapi hasil nyata dari tujuan mereka.
- 4) Semua pimpinan hendak memberikan bimbingan.

- 5) Semua pimpinan hendaklah menggunakan metode baru dalam kelompok dan bidang mereka untuk membuat anggota kelompok terus menjadi efektif.
- 6) Semua pimpinan hendak membuat perencanaan untuk masa mendatang.
- 7) Semua pimpinan harus mengembangkan kemampuan orang-orangnya.
- 8) Bila menghargai prestasi karyawan pimpinan hendaklah menggunakan standart sosial dan finansial yang mereka tetapkan untuk karyawan.

Efektifitas merupakan pencapaian suatu kegiatan sesuai dengan rencana. Suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, akan menunjang pencapaian tujuan secara kelompok, sementara itu pencapaian tujuan kelompok akan menunjang pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hal diatas, maka tergambar jelas bahwa efektifitas pekerjaan individu akan sangat berpengaruh terhadap efektifitas organisasi karena organisasi dipandang sebagai sebuah sistem dan individu adalah sub sistem yang berada didalam lingkungan organisasi. Jadi dapat dikatakan bahwa efektifitas selalu berkaitan dengan tujuan.

Dengan demikian, jika individu dalam organisasi mencapai kepuasan kerja, maka hal tersebut dapat memberikan pengaruh positif terhadap organisasinya karena dengan begitu individu tersebut akan

menghasilkan kreatifitas yang membantu organisasinya untuk mencapai tujuan.

## 2.2 AUDIT KOMUNIKASI

### 2.2.1 Pengertian Audit Komunikasi

Istilah audit komunikasi dikenalkan oleh George Odiorne melalui karya klasiknya “*An Aplication of Communication Audit*” yang terbit dalam jurnal *Personnel Phschology* 7.

Audit tidak hanya digunakan untuk bidang keuangan, hal ini bisa dilihat dari *Webster’s New World Dictionary* yang mengartikan audit salah satunya sebagai “pengujian dan evaluasi seksama atas sebuah persoalan sehingga komunikasi sebagai suatu persoalan organisasi juga dapat diaudit” (Andre Hardjana, 2000:6-7).

Rosli Mohammed dan Burhan Bungin (2015:2) menyatakan bahwa fokus utama Audit Komunikasi adalah untuk mengevaluasi sistem komunikasi internal yang menekankan pada aspek-aspek penilaian kualitas informasi yang mengalir dalam organisasi, jalinan hubungan di berbagai tingkat hubungan kerja, umpan balik kinerja, lingkungan komunikasi dan keterlibaan bawahan dalam prose membuat keputusan.

Menurut Jane Gibson dan Richard Hodgest dalam *Organizational Perspective* (Andre Hardjana, 2000:10), audit

komunikasi adalah “suatu analisis yang lengkap atas sistem-sistem komunikasi internal dan eksternal dari suatu organisasi”.

Rachmat Kriyantono, (2006:304), menyatakan bahwa dalam praktik PR, Kualitas Komunikasi sangat penting dalam membangun kepercayaan dan dukungan antara organisasi dan publiknya. Secara reguler, PR mesti melakukan audit terhadap pelaksanaan sistem komunikasi organisasi, baik internal maupun eksternal.

Sedangkan Anthony Booth, mendefenisikan audit komunikasi sebagai “proses pembuatan analisis atau komunikasi-komunikasi didalam organisasi oleh konsultan internal atau eksternal dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi organisasi”. Dengan pembatasan ruang lingkup pada komunikasi internal saja dan efisiensi, yang umumnya memiliki arti jangka pendek, menunjukkan kalau audit komunikasi sebaiknya dianggap sesuatu yang mudah untuk ditangani dan perlu dilakukan berulang-ulang secara teratur, (Andre Hardjana, 2000:11-12).

Rusady Roslan (2003:94) menyatakan bahwa batasan pengertian Audit Komunikasi dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Suatu kajian yang mendalam, kompleks dan luas.
- 2) Ruang lingkup yaitu meliputi arus dan proses komunikasi organisasi secara internal dan eksternal.
- 3) Objek kajiannya berkaitan dengan strategi komunikasi.

- 4) Kajian untuk mencapai tujuan tertentu dalam peningkatan efektivitas komunikasi organisasi.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa audit komunikasi adalah “kajian mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan efektifitas organisasi”.

Audit Komunikasi Organisasi adalah analisis yang *kompleks* terhadap komunikasi dari sebuah organisasi internal dan eksternal, dirancang untuk memotret kebutuhan komunikasi, kebijakan maupun praktik-praktiknya untuk meng-*cover* data yang memungkinkan top manajemen mendapat informasi, membuat keputusan ekonomi tentang tujuan-tujuan komunikasi organisasi di masa depan.

#### 2.2.2 Model Audit Komunikasi

Ada lima tahap utama yang harus dilalui dalam proses pelaksanaan audit komunikasi. Lima proses tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi masalah dan pembentukan kerangka kerja.  
Tahap ini melibatkan proses awal mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam sistem komunikasi yang diamalkan.
- 2) Diagnosis. Yaitu suatu metode yang digunakan oleh auditor komunikasi untuk mengidentifikasi penyebab serta

akibat dari suatu praktik komunikasi misalnya jika ada kelemahan dalam praktik komunikasi.

- 3) Dalam diagnosis, auditor juga harus mengidentifikasi metode pengumpulan data yang tepat dan efektif.
- 4) Perencanaan dan pelaksanaan audit. Pada tahap ini, konsultan audit komunikasi harus membuat perencanaan kegiatan untuk tujuan pengumpulan data dan informasi.
- 5) Rekomendasi. Kesesuaian usulan harus berdasarkan kepada fasilitas fisik yang ada, sumber guna tenaga dan konstrain organisasi. Strategi pelaksanaan juga harus disediakan dalam bentuk rencana aksi yang komprehensif.
- 6) Penilaian. Temuan dari audit serta rekomendasi dalam rencana aksi membutuhkan proses penambahbaikan. Ditingkat ini, setiap rekomendasi untuk tindakan harus dilaksanakan dalam periode tertentu.

### 2.2.3 Manfaat Audit Komunikasi

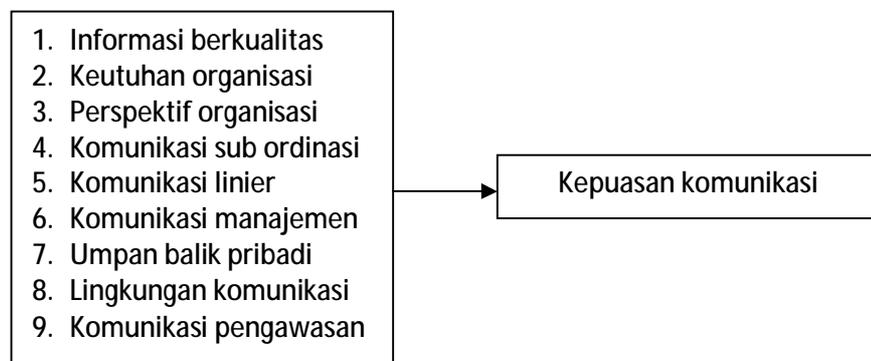
Penilaian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman dan menganalisis secara teori dan mengaplikasikan konsep kepuasan komunikasi dalam berorganisasi serta hubungannya dengan tingkat kepuasan kerja.

- 1) Menilai kualitas informasi yang dikomunikasikan oleh atau kepada sumber-sumber informasi.
- 2) Mengukur kualitas hubungan-hubungan komunikasi.

- 3) Mengenali sumber-sumber kemacetan arus informasi.
- 4) Membuat pengukuran komunikasi dalam jangka waktu panjang dan berulang-ulang.
- 5) Melakukan perbandingan antara organisasi-organisasi yang sejenis.
- 6) Mengetahui apakah program-program komunikasi berjalan lancar.
- 7) Memberikan rekomendasi-rekomendasi tentang perubahan atau perbaikan yang perlu dilakukan.

Hal tersebut diatas mampu diukur melalui model dimensi kepuasan komunikasi oleh Down dan Hazel.

Bagan 2.4 Dimensi Kepuasan Kerja



Sumber : Rosli Mohammed dan Burhan Bungin, (2015 : 46)

## 2.3 HUBUNGAN MASYARAKAT (*PUBLIC RELATIONS*)

### 2.3.1 Pengertian Hubungan Masyarakat (Humas)

Pandangan praktisi Humas bahwa humas hanya sebagai komunikasi satu arah yang bertujuan untuk membujuk pihak lain

mulai mengalami perubahan. Defenisi humas mulai memasukkan aspek komunikasi dua arah.

*The british Institute of Public Relation* mendefinisikan Humas sebagai suatu upaya untuk membangun dan mempertahankan saling pengertian antara organisasi dan publiknya (Morissan, 2008:7).

Dr. Rex Harlow menyatakan bahwa *public relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, melibatkan manajemen dalam menghadapi permasalahan dan membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik (Rosady Ruslan, 2014:16).

Majelis Humas Dunia (*World Assambly of Public Relations*) mendefinisikan Humas adalah seni dan ilmu sosial dalam menganalisis kecenderungan, memperkirakan akibat-akibat, memberikan saran kepada pimpinan perusahaan serta melaksanakan program terencana yang melayani baik kepentingan organisasi dan khalayaknya.

Saat ini tidak ada organisasi yang tidak membutuhkan Humas. Dengan demikian Humas adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua jenis organisasi, baik yang menghasilkan keuntungan maupun tidak. Tidak peduli organisasi tersebut berada di sektor pemerintahan maupun sektor swasta.

### 2.3.2 Ruang Lingkup Pekerjaan Humas

#### a. Publisitas

Publisitas adalah informasi yang berasal dari sumber luar yang digunakan media massa karena informasi itu memiliki nilai berita. Mungkin tidak banyak orang yang mengira bahwa informasi yang diberitakan media massa merupakan hasil kerja Humas. Karena humas akan menyampaikan informasi kepada wartawan dan awak media melalui *pers release*, *press conference* atau mengundang wartawan pada acara tertentu yang diadakan suatu organisasi/pemerintah.

#### b. Pemasaran

Dalam praktiknya, pekerjaan bagian pemasaran meliputi antara lain melakukan penelitian, mendesain produk, mengemas produk, menentukan harga, melakukan promosi dan distribusi produk. Tujuan pemasaran adalah untuk menarik dan memuaskan klien atau pelanggan dalam jangka panjang dalam upaya mencapai tujuan ekonomi perusahaan.

#### c. Manajemen isu

Manajemen isu merupakan upaya organisasi atau perusahaan untuk melihat kecenderungan isu atau opini publik yang muncul di tengah masyarakat dalam upaya organisasi atau perusahaan untuk memberikan tanggapan atau respons yang sebaik-baiknya.

Tanggapan yang baik diperlukan agar isu atau opini publik tidak berkembang negatif.

Pada prakteknya, banyak perusahaan besar yang membentuk unit tersendiri yang menangani manajemen isu, namun banyak pula yang membentuk semacam gugus tugas dengan cara merekrut personil dari bagian humas. Mereka bertugas memberikan tanggapan terhadap berbagai kekhawatiran publik terhadap operasi perusahaan khususnya yang terkait dengan isu lingkungan.

d. Public affairs

*Public Affairs* adalah bidang khusus *public relation* yang membangun dan mempertahankan hubungan dengan pemerintah dan komunitas lokal agar dapat mempengaruhi kebijakan publik.

e. Lobi

Orang yang melakukan lobi disebut “*lobyis*” yang berasal dari kata bahasa Inggris *lobbyist*, merupakan profesi yang diakui di Amerika Serikat khususnya oleh parlemen negara, sehingga mereka memberikan perlindungan bagi kelompok – kelompok masyarakat untuk melakukan lobi dengan parlemen. Jika kita menimbang dari pengertian diatas, maka lobi dapat didefinisikan sebagai salah satu bidang khusus humas yang membangun dan memelihara hubungan dengan publiknya untuk tujuan mempengaruhi peraturan dan perundang-undangan.

Kegiatan lobi sering mengundang kritik karena dinilai rawan dengan penyuapan.

f. Hubungan investor

Terdapat delapan khlayak utama humas, salah satunya adalah para *investor*. Dengan demikian, fungsi hubungan *investor* menjadi bagian dari fungsi humas.

Menurut cutlip-center-broom, hubungan investor merupakan bidang khusus humas yang bekerja pada perusahaan publik. Defenisi hubungan investor menurut cutlip dan rekan adalah bidang khusus dari humas korporat yang membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan dengan pemegang saham dan pihak lainnya dalam masyarakat keuangan untuk memaksimalkan nilai pasar.

### 2.3.3 Humas Pemerintahan

Di dalam negara demokrasi seperti Indonesia, Pemerintah selalu mengusahakan adanya hubungan yang harmonis antara pemerintah dan rakyat. Melalui Humas, pemerintah menjelaskan tindakan dan kebijaksan yang telah diambil.

Coulin C dan Thomas (2005:28), menyatakan bahwa petugas PR di Pemerintahan pusat dan daerah mempunyai keleluasaan untuk menyebarluaskan keputusan-keputusan yang telah diambil. Dalam wewenang lokal, petugas bertanggung jawab terhadap atasan sebagai

suatu *corp* atau sebagai pemimpin kelompok dengan bertindak atas inisiatif pribadi.

Danandjaja (2011:65), menyebutkan akan peran dan fungsi praktis tugas dari seorang PR dalam organisasi meliputi :

- 1) Mempersiapkan temu pers.
- 2) Menerbitkan laporan tahunan.
- 3) Mempersiapkan wawancara pers.
- 4) Menyusun dan merancang naskah pidato untuk pimpinan.
- 5) Mempersiapkan persentasi bagi pimpinan puncak.
- 6) Menerbitkan brosur atau company profil.
- 7) Mempersiapkan jamuan makan malam dalam bentuk *charity dinner*.

Suatu usaha Humas Pemerintahan dikatakan berhasil apabila antara masyarakat dan instansi pemerintah yang bersangkutan terjadi saling pengertian yang harmonis. Untuk mewujudkan hal tersebut, dapat ditempuh melalui komunikasi dan dalam berkomunikasi dikenal bermacam model.

#### 2.3.4 Tujuan dan Fungsi Humas Pemerintahan

Menurut Dimock dan Koenig, pada umumnya Humas Dinas pemerintahan senantiasa mengandung dua maksud, yaitu :

- 1) Memberi penerangan (informasi) kepada masyarakat tentang tujuan-tujuan pemerintahan dan *service* apa saja yang bisa diberikan olehnya.

- 2) Menanamkan kepercayaan didalam hati sanubari rakyat akan kecakapan, kejujuran dan pengabdian aparatur dinas pemerintahan yang bersangkutan.

Dengan demikian, jelaslah bahwa fungsi dan tugas Badan *Public Relation* Pemerintahan secara *konvensional* jauh berbeda dari sekedar yang dilakukan Badan Reklame, yang biasanya hanya mengutamakan *sales promotion*, tanpa menghubungkan usaha dan kegiatannya dalam konteks yang lebih luas yaitu sebagai pelaksana *public service*.

Sebagaimana dimaklumi, tugas utama dari seorang Humas Pemerintahan adalah antara lain untuk dapat menjelaskan tujuan-tujuan dari pemerintahan kepada masyarakat luas. Kegiatan yang dinamakan dengan *clarfying goals* ini hanya akan berjalan sempurna jika Humas memahami dan meyakini apa yang dikatakannya itu. Berarti Humas itupun merupakan sumber informasi bagi atasannya.

Partisipasi seorang Humas betul-betul dibutuhkan karena Humas memahami bagaimana kondisi di lapangan dan memiliki jalinan komunikasi yang baik dengan semua pihak yang bekerjasama dengan pemerintahan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami realitas sosial, melihat dunia dari apa adanya.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Afrizal (2015:13), menyatakan bahwa penelitian kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka.

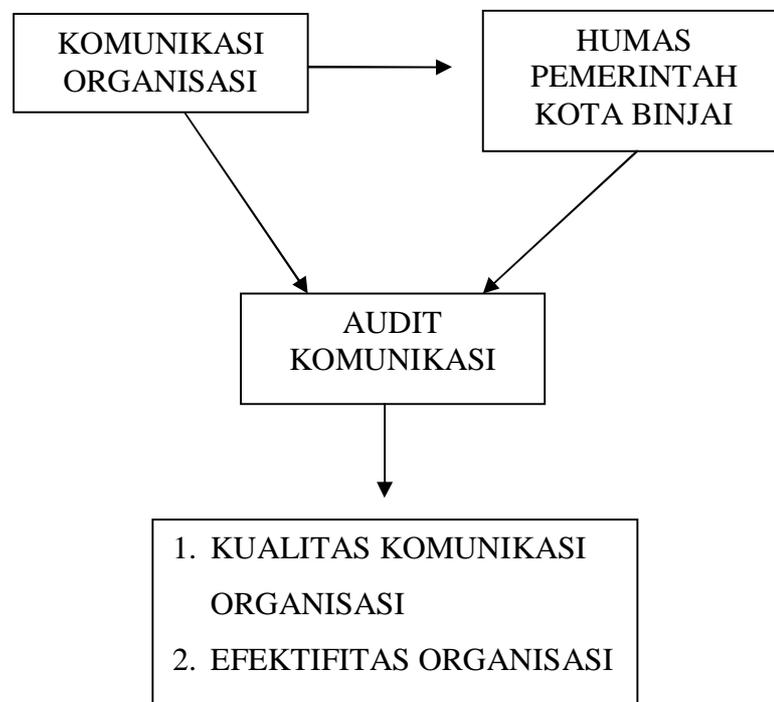
Berdasarkan hal diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

### 3.2 KERANGKA KONSEP

Kerangka konsep pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan pengertian diatas, kerangka konsep dalam penelitian ini adalah :

Bagan 3.1 Kerangka Konseptual



### 3.3 DEFENISI KONSEP

- 1) Komunikasi adalah penyebaran informasi, ide-ide, sikap-sikap atau emosi dari seseorang atau kelompok kepada orang lain terutama melalui simbol-simbol.

- 2) Komunikasi Organisasi adalah pertunjukan atau penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi.
- 3) Audit Komunikasi adalah sebuah struktur konseptual dan metodologis yang digunakan untuk pemeriksaan proses-proses komunikasi didalam sebuah organisasi.
- 4) Humas adalah suatu upaya untuk membangun dan mempertahankan saling pengertian antara organisasi dan publiknya.
- 5) Kualitas adalah tingkat baik atau buruknya derajat sesuatu.
- 6) Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai.

### 3.4 KATEGORISASI

Tabel 3.1 Kategorisasi

Konsep Teoritis	Konsep Operasional
Audit Komunikasi dan Efektifitas Organisasi (Studi Pada Humas Pemko Binjai)	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi sistem komunikasi internal dan eksternal organisasi Humas Pemerintah Kota Binjai.</li> <li>b. Evaluasi arus dan proses komunikasi organisasi Humas Pemerintah Kota Binjai.</li> <li>c. Evaluasi strategi komunikasi Humas Pemerintah Kota Binjai</li> </ol>

### **3.5 INFORMAN ATAU NARASUMBER**

Informan adalah orang-orang dalam latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Berdasarkan hal tersebut, informan merupakan objek penting dalam sebuah penelitian karena informan merupakan orang-orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis telah memilih informan-informan yang akan dijadikan narasumber, yaitu :

- Kepala Bagian Humas Kota Binjai, Rudi Iskandar, ST
- Kasubag Pengumpulan Informasi dan Pemberitaan Humas Kota Binjai, Riza Fitriany, SH
- Kasubag Penerangan dan Pameran Humas Kota Binjai, Januardi, S.Sos
- Staf Honorer / Tenaga Administrasi Surat-menyurat Humas Kota Binjai, Muhammad Zuhron, SE.

### **3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

#### **3.6.1 Wawancara**

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan bertujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat.

Burhan Bungin, (2017:101), menyatakan bahwa sebelum mengumpulkan data dengan metode wawancara, peneliti sebaiknya menyusun daftar pertanyaan sebagai pedoman di lapangan. Dalam hal ini, peneliti juga harus menentukan informan kunci dan informan tambahan.

### 3.6.2 Observasi

Amiruddin, (2016:153), menyatakan bahwa observasi dapat diartikan sebagai pengamatan per catatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Observasi langsung dilakukan terhadap obyek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada bersama obyek yang diselidikinya.

### 3.6.3 Dokumentasi

Catatan peristiwa yang telah berlalu yang berbentuk gambar, tulisan ataupun karya-karya monumental dari seseorang yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan terhadap penelitian serta mempelajari dan mengambil data – data dari literatur serta sumber bacaan yang relevan dengan penelitian ini.

## **3.7 TEKNIK ANALISIS DATA**

Nanang Martono, (2016:11), menyatakan bahwa Penelitian Kualitatif menghasilkan data dalam bentuk rekaman hasil wawancara, transkrip

wawancara, catatan hasil pengamatan, dokumen-dokumen tertulis, serta catatan lain yang tidak terekam selama pengumpulan data.

Penganalisaan data kualitatif diawali dengan analisis berbagai data yang berhasil dihimpun dari lapangan. Data tersebut dikumpulkan baik melalui observasi, wawancara mendalam maupun berupa dokumen-dokumen penting yang dapat mendukung penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan cara :

- 3.7.1 Penyeleksian data, pemeriksaan kelengkapan dan kesempurnaan data serta kejelasannya.
- 3.7.2 Reduksi data atau pembentukan abstraksi dengan data yang ada seperti observasi, wawancara dan dokumentasi.
- 3.7.3 Klasifikasi data yaitu pengelompokan data yang kemudian dipilih sesuai dengan jenisnya.

### **3.8 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN**

#### **3.8.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Binjai. Jalan Jenderal Sudirman No. 6 Kelurahan Kartini. Kecamatan Binjai Kota, Kota Binjai, Provinsi Sumatera Utara.

#### **3.8.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlangsung selama 46 hari terhitung sejak 15 Januari 2018 sampai dengan 1 Maret 2018.

### 3.8.3 Deskripsi Lokasi Penelitian

Humas Kota Binjai merupakan sebuah instansi dibawah naungan Pemerintah Kota Binjai dan dibina langsung oleh Walikota Binjai dengan tujuan mendukung kegiatan resmi dan non resmi yang dihadiri oleh Pimpinan Pemerintahan Kota Binjai baik Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris daerah, dan pejabat Kota Binjai lainnya.

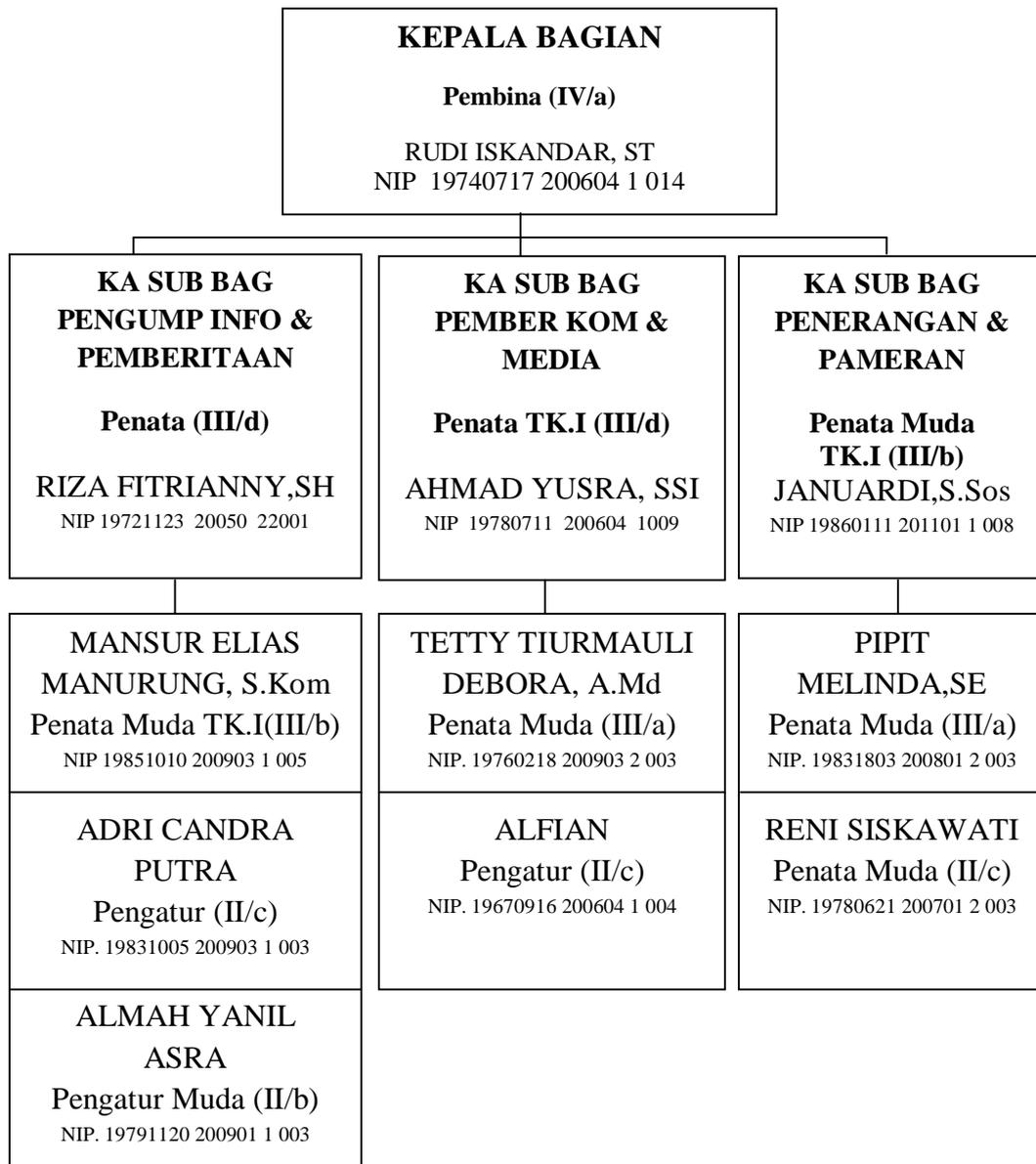
Kota Binjai terbagi atas 5 kecamatan yaitu Binjai kota, Binjai Timur, Binjai utara, Binjai Barat dan Binjai selatan dengan luas total 90,23 km<sup>2</sup>. Walikota Binjai adalah H. M. Idaham SM Msi dan wakilnya H. M. Timbas Tarigan SE dilantik pada 13 Agustus 2010. Kantor Walikota Binjai yang sekarang menjadi Pusat Pelayanan Pemerintahan Kota Binjai terletak di Jalan Jenderal Sudirman no.6 Kelurahan Kartini Binjai. Di dalam lingkungan Kantor Pemerintah Kota Binjai itulah terletak Kantor Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Binjai yang dilantik pada tahun 2006.

Bagian Hubungan Masyarakat adalah unsur staf Sekretariat Daerah yang dipimpin oleh seorang kepala Bagian, yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Daerah melalui Asisten Administrasi Umum.

Humas Pemerintah Kota Binjai dikepalai oleh RUDI ISKANDAR BAROS, ST terhitung sejak tanggal 7 Januari 2017 sampai dengan sekarang. Beliau mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan pembinaan hubungan masyarakat dan pengolahan

data elektronik yang berkaitan dengan kebijakan yang dilakukan  
Pemerintah Daerah

Bagan 3.2 Struktur Organisasi Humas Pemerintah Kota Binjai



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 HASIL PENELITIAN**

##### **4.1.1 Penyajian Data**

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada Bab I, yaitu Bagaimana Audit Komunikasi yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Binjai dan pengaruhnya terhadap efektifitas organisasi. Dimana peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara terbuka dan terencana karena subjek menyadari saat diwawancara, pertanyaan sudah disusun dan direncanakan terlebih dahulu untuk mencari jawaban.

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa lisan maupun tulisan didasari oleh orang atau perilaku yang diamati. Untuk tahap analisis, peneliti membuat daftar pertanyaan untuk wawancara dan pengumpulan data yang dilakukan sendiri.

Agar penelitian ini lebih objektif dan akurat, peneliti mencari informasi tambahan dengan mewawancarai beberapa narasumber untuk melihat dan menilai langsung bagaimana Audit yang dilakukan

Humas Pemerintah Kota Binjai dapat berpengaruh terhadap efektifitas organisasi Humas itu sendiri.

#### 4.1.2 Hasil Wawancara dengan Narasumber

##### a. Wawancara dengan Pegawai Humas Pemerintah Kota Binjai

Nama : RUDI ISKANDAR BAROS, ST

Jabatan : Kepala Bagian Humas Pemerintah Kota Binjai

##### Hasil Wawancara

1) Adakah dokumen tertulis formal atau non formal yang menjadi landasan program kerja Humas Pemerintah Kota Binjai?

Ada. Dokumen formal tertulis nya dinamakan tupoksi.

2) Apakah tupoksi dijadikan satu-satunya panduan kerja Humas atau Humas menyusun program kerja tambahan?

Tupoksi adalah panduan kerja Humas Pemerintahan secara formal jadi setiap humas pemerintah tetap menjadikan tupoksi sebagai pedoman kerja organisasi.

Namun sebagai Humas Pemerintah daerah, kami juga membuat program kerja sesuai agenda pimpinan pemerintahan kota Binjai yang sudah pasti tidak seluruhnya tercantum dalam tupoksi.

3) Apakah program kerja yang Humas buat dan susun tersebut efektif mendukung program pemerintah Kota Binjai?

Tentu saja ia. Karena kami menyusun program kerja berdasarkan perintah atasan langsung, artinya program kerja tidak dibuat secara acak melainkan terkoordinir.

- 4) Bagaimana pola komunikasi organisasi yang berlangsung di dalam Humas Pemerintah Kota Binjai?

Komunikasi dua arah, artinya setiap staf harus didampingin oleh kasubag nya untuk berkomunikasi dengan saya.

- 5) Apakah komunikasi dua arah tersebut dilaksanakan secara terus-menerus, atau hanya dalam situasi dan kondisi tertentu?

Dalam situasi penting dan darurat, biasanya saya sebagai Kabag memperbolehkan setiap staf untuk berkomunikasi secara langsung dengan saya baik secara tatap muka maupun menggunakan media sosial seperti *whatsapp*.

- 6) Apakah media sosial *whatsapp* efektif mendukung komunikasi antara staf Humas Pemerintah Kota Binjai?

*Whatsapp* sangat membantu kami dalam berkomunikasi, misalnya dalam sehari, Binjai memiliki lebih dari satu kegiatan yang harus diliput. Saya bisa menghubungi staf Humas lain untuk mewakili saya bekerja ditempat yang tidak bisa langsung saya hadiri di waktu yang bersamaan.

- 7) Apakah Humas Pemerintah Kota Binjai telah melakukan Audit Komunikasi?

Sudah pernah, hanya saja audit dilakukan bukan secara formal. Audit dilakukan dalam bentuk evaluasi kerja.

- 8) Bagaimana pelaksanaan Audit di Humas Pemerintah Kota Binjai?

Secara organisasi, Audit dilakukan secara berkala sebanyak satu kali dalam setahun, biasanya kami melaksanakan audit diakhir atau diawal tahun sebagai materi kami dalam membuat laporan untuk pelengkap berkas LAKIP dan SAKIP.

Sedangkan secara informal, audit kami lakukan sesuai kebutuhan. Bisa saja satu kali dalam sebulan.

- 9) Elemen komunikasi apa saja yang dievaluasi dalam rapat tersebut?

Banyak sekali, mulai dari pola komunikasi yang kami gunakan sehari-hari, strategi yang harus kami gunakan untuk melakukan liputan dan publikasi bahkan sampai media apa yang paling berhasil membantu dalam publikasi setiap liputan yang kami lakukan.

- 10) Kelemahan dan kelebihan seperti apa yang berhasil diidentifikasi Humas Pemerintah Kota Binjai dengan melakukan audit komunikasi?

Seperti mengetahui peluang, menyadari kekuatan setiap tim yang ada dan kekuatan strategi yang disusun merupakan salah satu kelebihan yang berhasil diidentifikasi. Sedangkan untuk kelemahan yang teridentifikasi salahsatunya adalah kurangnya sikap kekeluargaan dalam pola komunikasi organisasi sehingga pembicaraan terasa kaku.

- 11) Media apa yang digunakan Humas Pemerintah Kota Binjai untuk menyebarkan informasi kepada publik?

Humas Kota Binjai menggunakan banyak media seperti media sosial, media cetak dan juga media online.

- 12) Media manakah yang paling efektif dalam membantu Humas Kota Binjai mencapai tujuannya dan bagaimana cara Humas mengetahui keefektifitasan media tersebut?

Masing-masing media memiliki kelebihannya, hanya saja Humas lebih sering menggunakan media sosial *Facebook*.

- 13) Mengapa Humas Kota Binjai menganggap media sosial *facebook* sebagai media paling bisa diandalkan dalam publikasi liputan?

Kita tahu di era modern seperti sekarang ini, hampir semua kategori usia masyarakat menggunakan *gadget* dan *smartphone*, *facebook* adalah aplikasi media sosial

yang pasti diinstal dan digunakan. Karena *facebook* sendiri dapat diakses dimana saja dan kapan saja, lebih *fleksible* dan bahkan membantu seseorang menghilangkan rasa kejenuhan.

Menyadari hal tersebut kami juga membuat sebuah akun *facebook* dan menggunakannya sebagai media publikasi.

Hal ini kami anggap berhasil melihat jumlah teman dan respon mereka dalam setiap kegiatan yang kami bagikan di dinding akun *facebook* Humas Kota Binjai.

- 14) Apakah Humas Kota Binjai memiliki strategi khusus untuk membangun saluran Komunikasi dengan Pimpinan Pemerintahan Kota Binjai?

Ada. Salah satu strategi yang saya dan tim Humas lain pakai adalah menjalin koordinasi dengan pimpinan SKPD.

- 15) Apakah strategi tersebut berhasil dan efektif dalam membantu Humas Pemko Binjai mencapai tujuannya?

Berhasil. Karena ketika ada sebuah kegiatan yang akan dihadiri walikota, wakil walikota ataupun sekretaris daerah Kota Binjai, Humas dapat bersiap-siap melakukan liputan. Sehingga Humas tidak kalangkabut dan ketinggalan berita mengenai Kota Binjai.

- 16) Dari hasil Audit yang dilakukan, apakah memiliki pengaruh terhadap Humas Kota Binjai?

Tentu saja ada, ketika melakukan evaluasi program kerja baik program yang sudah kami kerjakan ataupun belum, kami sama-sama mengetahui kelemahan dan peluang yang kami punya.

Selain itu, setiap staf menjadi sadar dengan kekurangan masing-masing serta kekuatan yang dimiliki tim nya. Hal ini membantu kami dalam bekerja lebih baik untuk kedepannya juga menumbuhkan jalinan kekeluargaan yang lebih besar daripada sebelumnya.

Nama : RIZA FITRIANNY, SH

Jabatan : Kasubbag. Pengumpulan Informasi dan Pemberitaan Bagian Humas Pemerintah Kota Binjai

#### Hasil Wawancara

- 1) Adakah dokumen tertulis formal atau non formal yang menjadi landasan program kerja Humas Pemerintah Kota Binjai?

ada sebuah dokumen formal tertulis yang berasal dari pimpinan pemerintahan pusat dinamakan tupoksi Humas.

Selain itu ada juga SKP (Sasaran Kerja Pegawai) yaitu rencana kerja dan target yang harus dicapai seorang PNS.

- 2) Apakah tupoksi dijadikan satu-satunya panduan kerja Humas atau Humas menyusun program kerja tambahan?

Ada juga sebagai program kerja Humas Kota Binjai berasal dari hasil rapat evaluasi yang rutin dilakukan selama satu tahun sekali.

- 3) Apakah program kerja yang Humas buat dan susun tersebut efektif mendukung program pemerintah Kota Binjai?

Yang terpenting adalah program-program kerja yang kami susun sudah membantu kami dalam mencapai tujuan Humas itu sendiri.

- 4) Bagaimana pola komunikasi organisasi yang berlangsung di dalam Humas Pemerintah Kota Binjai?

Komunikasi dua arah dan satu arah. Komunikasi top down dan bottom up melihat struktur organisasi Humas Pemerintah Kota Binjai dan kondisi kegiatan yang berlangsung.

- 5) Apakah komunikasi dua arah tersebut dilaksanakan secara terus-menerus, atau hanya dalam situasi dan kondisi tertentu?

Ketika dalam kondisi non formal, suasana kekeluargaan begitu dijunjung. Sehingga setiap staf bisa langsung berkomunikasi dengan kepala bagian tanpa melewati kasubbag. Artinya mereka bisa langsung menghubungi kepala bagian humas bahkan dengan memakai telepon selular seperti melalui *whatsapp*.

- 6) Apakah media sosial *whatsapp* efektif mendukung komunikasi antara staf Humas Pemerintah Kota Binjai?

Ketika kami menggunakan *Whatsapp*, komunikasi berlangsung menjadi tidak kaku. Bahkan ketika kami sedang membahas persoalan mengenai tugas, kami membahas persoalan secara kekeluargaan sampai menemukan solusi yang disepakati bersama.

- 7) Apakah Humas Pemerintah Kota Binjai telah melakukan Audit Komunikasi?

Pernah, baik secara organisasi maupun secara individu.

- 8) Bagaimana pelaksanaan Audit di Humas Pemerintah Kota Binjai?

Audit dilakukan sesuai kebutuhan. Bisa saja satu kali dalam sebulan diadakan rapat mengenai evaluasi kerja Humas. Selain itu sering juga diadakan rapat non formal melalui media seosial *whatsapp* dalam membicarakan

program – program kerja yang sudah dicapai dan belum terlaksana.

Secara organisasi, audit dilakukan setahun sekali melalui Sisten Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP).

- 9) Elemen komunikasi apa saja yang dievaluasi dalam rapat tersebut?

Pola komunikasi organisasi, strategi yang dipilih oleh Kabag, media yang kami gunakan dalam berkomunikasi dan media yang kami pakai untuk melakukan publikasi.

- 10) Kelemahan dan kelebihan seperti apa yang berhasil diidentifikasi Humas Pemerintah Kota Binjai dengan melakukan audit komunikasi?

Kelebihannya dapat berupa strategi yang kami miliki sedangkan kelemahannya adalah pola komunikasi organisasi yang terlalu kaku dan staf yang kurang menguasai alat kehumasan.

- 11) Media apa yang digunakan Humas Pemerintah Kota Binjai untuk menyebarkan informasi kepada publik?

Media sosial, media cetak dan juga media online. Humas memiliki akun facebook, website, dan juga Majalah Idaman yang terbit sebulan sekali.

- 12) Media manakah yang paling efektif dalam membantu Humas Kota Binjai mencapai tujuannya dan bagaimana cara Humas mengetahui keefektifitasan media tersebut?

Masing-masing media memiliki kelebihan, hanya saja Humas lebih sering menggunakan media sosial *Facebook*.

- 13) Mengapa Humas Kota Binjai menganggap media sosial *facebook* sebagai media paling bisa diandalkan dalam publikasi liputan?

Media sosial Facebook dianggap yang paling efektif karena respon masyarakat lebih cepat dan mudah diketahui berdasarkan komentar, jumlah *like* dan *viewers* nya.

- 14) Apakah Humas Kota Binjai memiliki strategi khusus untuk membangun saluran Komunikasi dengan Pimpinan Pemerintahan Kota Binjai?

Ada. Salah satu strategi kami adalah menjalin kerjasama dengan pers, baik medianya maupun wartawannya.

- 15) Apakah strategi tersebut berhasil dan efektif dalam membantu Humas Pemko Binjai mencapai tujuannya?

Strategi tersebut efektif. Karena ketika kami membuat *press release*, maka *press release* akan kami kirimkan kepada wartawan-wartawan yang bekerjasama dengan

kami kemudian Kami dapat mengetahui keefektifitasan strategi tersebut dengan cara *press release* yang kami kirimkan akan terbit keesokan harinya dan menjadi berita yang terbit di berbagai surat kabar.

- 16) Dari hasil Audit yang dilakukan, apakah memiliki pengaruh terhadap Humas Kota Binjai?

Audit membantu kami menemukan hambatan yang memperlambat kami dalam menjalankan tugas, seperti hambatan dalam komunikasi. Pola komunikasi organisasi, pola komunikasi pemimpin bahkan sampai dengan pola komunikasi interpersonal antara staf dengan staf lainnya. Selain itu audit juga membuat setiap staf menjadi sadar dengan kekurangan masing-masing serta kekuatan yang dimiliki timnya. Hal ini membantu kami dalam bekerja lebih baik untuk kedepannya juga menumbuhkan jalinan kekeluargaan yang lebih besar daripada sebelumnya.

Nama : JANUARDI, S.Sos

Jabatan : Kasubbag. Penerangan dan Pameran Bagian  
Humas Pemerintah Kota Binjai

Hasil Wawancara

- 1) Adakah dokumen tertulis formal atau non formal yang menjadi landasan program kerja Humas Pemerintah Kota Binjai?

ada dokumen formal tertulis yang berasal dari pemerintahan pusat tapi sebagian program kerja humas Kota Binjai juga disusun oleh Tim.

- 2) Apakah tupoksi dijadikan satu-satunya panduan kerja Humas atau Humas menyusun program kerja tambahan?

Selain tupoksi, kami menyusun program kerja sendiri yang terkoordinir sesuai perintah walikota, wakil walikota dan sekda.

- 3) Apakah program kerja yang Humas buat dan susun tersebut efektif mendukung program pemerintah Kota Binjai?

Saat menyusun program tersebut, kami menyesuaikan dengan agenda walikota yang kami dapat dari SKPD lain, jadi kami rasa program tersebut jelas mendukung program Pemerintahan dan fungsi humas lebih efisien.

- 4) Bagaimana pola komunikasi organisasi yang berlangsung di dalam Humas Pemerintah Kota Binjai?

Kombinasi, artinya terdapat komunikasi dua arah dan satu arah.

- 5) Apakah komunikasi dua arah tersebut dilaksanakan secara terus-menerus, atau hanya dalam situasi dan kondisi tertentu?

Tergantung situasi dan kondisi yang sedang berlangsung. Dalam keadaan darurat, staf honorer bisa saja menghubungi Kepala Bagian Humas tanpa melalui Kasubbag terlebih dahulu. Seperti misalnya dengan menggunakan *handphone* dan *whatsapp*.

- 6) Apakah media sosial *whatsapp* efektif mendukung komunikasi antara staf Humas Pemerintah Kota Binjai?

Ketika kami memilih menggunakan *Whatsapp* untuk berkomunikasi, hubungan antara staf lebih terasa ringan dan tidak kaku. Hal ini mempermudah kami menyampaikan maksud dan tujuan baik antara staf dengan staf lain dan kabag dengan staf.

- 7) Apakah Humas Pemerintah Kota Binjai telah melakukan Audit Komunikasi?

Sudah pernah, hanya saja audit dilakukan bukan secara formal. Audit dilakukan dalam bentuk evaluasi kerja.

- 8) Bagaimana pelaksanaan Audit di Humas Pemerintah Kota Binjai?

Audit komunikasi dilakukan secara berkala dalam tempo satu tahun sekali. Tetapi juga ada rapat informal melalui

yang berisi evaluasi laporan kerja oleh setiap tim atas tugasnya masing-masing. Bahkan dalam kondisi tertentu, kami membahas mengenai pekerjaan melalui media sosial *whastapp*.

- 9) Elemen komunikasi apa saja yang dievaluasi dalam rapat tersebut?

Beragam-macam, terutama mengenai strategi apa yang kami pilih untuk melakukan publikasi dan bagaimana pola komunikasi yang seharusnya kami gunakan.

- 10) Kelemahan dan kelebihan seperti apa yang berhasil diidentifikasi Humas Pemerintah Kota Binjai dengan melakukan audit komunikasi?

Untuk kelemahan yang berhasil kami identifikasi adalah pola komunikasi organisasi yang sebenarnya terasa lebih kaku jika kami selalu menggunakan pola komunikasi *top-down* dan *bottom-up*. Sedangkan untuk kelebihan adalah jalinan komunikasi yang baik dengan setiap SKPD dan pers sehingga mempermudah kami menjalankan tugas sebagai Humas.

- 11) Media apa yang digunakan Humas Pemerintah Kota Binjai untuk menyebarkan informasi kepada publik?

Media sosial facebook, media cetak berupa surat kabar dan majalah suara idaman serta media online berupa

website resmi yang kami kerjakan bekerjasama dengan pihak Kominfo Kota Binjai.

- 12) Media manakah yang paling efektif dalam membantu Humas Kota Binjai mencapai tujuannya dan bagaimana cara Humas mengetahui keefektifitasan media tersebut?  
Facebook kami rasa menjadi media sosial yang paling berpengaruh, karena era digital seperti ini hampir setiap orang menggunakan gadget dan memungkinkan mereka mengkonsumsi informasi dan berita mengenai kota Binjai dari facebook.
- 13) Mengapa Humas Kota Binjai menganggap media sosial *facebook* sebagai media paling bisa diandalkan dalam publikasi liputan?  
Kami dapat mengukur keefektifitasan facebook Humas dari jumlah teman dan respon yang mereka berikan terhadap setiap postingan kami, jumlah *like* dan juga *viewers*. Artinya respon masyarakat terhadap kegiatan Pemerintah Kota Binjai langsung dapat diketahui.
- 14) Apakah Humas Kota Binjai memiliki strategi khusus untuk membangun saluran Komunikasi dengan Pimpinan Pemerintahan Kota Binjai?

Ada. Salah satu strategi kami adalah menjalin kerjasama dengan semua pihak yang berpengaruh, seperti SKPD lain dan juga wartawan.

- 15) Apakah strategi tersebut berhasil dan efektif dalam membantu Humas Pemko Binjai mencapai tujuannya?

Kami percaya bahwa strategi yang kami gunakan itu efektif. Karena sampai saat ini kami tidak pernah melewatkan satu kegiatanpun yang dihadiri Pimpinan Kota Binjai.

- 16) Dari hasil Audit yang dilakukan, apakah memiliki pengaruh terhadap Humas Kota Binjai?

Dengan melaksanakan audit, kami mengetahui kelebihan dan kekurangan kami sehingga mempermudah menyadarkan kami apa saja yang perlu kami perbaiki dan kami tingkatkan. Hal ini tentunya membantu Humas dalam pencapaian maksud dan tujuan.

- b. Wawancara dengan Staf Tenaga Honorer Humas pemerintah Kota Binjai

Nama : MUHAMMAD ZUHRON, SE

Jabatan : Staf Tenaga Honorer Bagian Humas Pemerintah Kota Binjai

Hasil Wawancara

- 1) Adakah dokumen tertulis formal atau non formal yang menjadi landasan program kerja Humas Pemerintah Kota Binjai?

Sebagai staf honorer, saya dan rekan lainnya mengikuti perintah Kabag dan Kasubbag, artinya program kerja Humas yang diturunkan kepada kami adalah program yang mereka susun.

- 2) Apakah program yang disusun tersebut membantu membuat Humas efektif sebagai organisasi?

Tentu saja ia, karena setiap organisasi memiliki tujuan yang direncanakan dan disusun secara sistematis. Dengan demikian tujuan Humas sudah terwujud, itu artinya sebagai organisasi, Humas dapat dikatakan efektif.

- 3) Bagaimana pola komunikasi organisasi yang berlangsung di dalam Humas Pemerintah Kota Binjai?

Komunikasi 2 arah. Biasanya dalam situasi penting dan mendadak, staf Honorer bisa langsung berkomunikasi kepada kabag, tetapi dalam kondisi formal tertentu seperti didalam lingkungan kantor, kami laporan melalui kasubbag masing-masing dan kemudian kasubbag lah yang menyampaikan kepada kabag Humas.

- 4) Apakah Humas Pemerintah Kota Binjai telah melakukan Audit Komunikasi?

Audit kami lakukan dalam bentuk rapat evaluasi program kerja yang telah disusun sebelumnya diakhir atau awal tahun.

- 5) Elemen apa saja yang dievaluasi dalam rapat tersebut?

Pola komunikasi, strategi komunikasi dan pemilihan media untuk membantu publikasi.

- 6) Media apa yang paling berpengaruh dan selalu digunakan Humas Pemerintah Kota Binjai untuk menyebarkan informasi kepada publik?

Humas memiliki media cetak bernama Suara Idaman yang terbit setiap bulan dan memuat berita mengenai kegiatan pemerintahan Kota Binjai.

Tetapi kami memilih media sosial *facebook* sebagai media utama dalam publikasi.

- 7) Mengapa *facebook* dianggap lebih efisien dalam melakukan publikasi?

Kami selalu menggunakan media sosial facebook pada setiap melakukan liputan, kami sering kali melakukan siaran langsung baik menggunakan kamera *drone* maupun kamera *gadget* lainnya. *Facebook* kami pilih karena lebih efektif dalam menyampaikan maksud

humas kepada publik. Hal ini kami ketahui karena Liputan secara live ditonton oleh ratusan warga Kota Binjai. Artinya mereka antusias mengonsumsi informasi mengenai kota Binjai melalui *facebook*.

- 8) Bagaimana pelaksanaan Audit di Humas Pemerintah Kota Binjai?

Kami melakukan rapat non formal melalui *whatsapp*, melaporkan kegiatan kami masing-masing kepada kasubbag.

Secara formal, kami biasanya melakukan rapat dikantor secara berkala sebanyak satu bulan sekali. Staf Honorer biasanya melaporkan keluhan nya selama melakukan kegiatan yang ditugaskan kepada kami.

- 9) Apakah media sosial *whatsapp* efektif mendukung komunikasi antara staf Humas Pemerintah Kota Binjai?

Hal ini mempermudah kami melaporkan kegiatan yang kami kerjakan, selain itu melalui *whatsapp* kami berkomunikasi secara lebih santai dimana tidak ada jenjang status diantara kabag, kasubbag dengan staf lain.

- 10) Apakah setiap staf Humas Pemerintah Kota Binjai harus memiliki keahlian khusus di bidang kehumasan?

Sebenarnya ketika menjadi salah anggota Humas, kita dituntut untuk profesional, menguasai segala alat liputan

dan kehumasan. Tetapi ada juga beberapa staf yang ditugaskan menguasai satu alat seperti saya ditugaskan menguasai cara penggunaan drone.

Namun demikian melihat kondisi dan situasi tertentu, Humas memiliki pekerjaan liputan yang bisa mencapai tiga tempat sekaligus dalam satu hari, jadi para staf lainnya juga dituntut mampu menguasai alat-alat liputan dan kehumasan agar memudahkan Humas dalam melakukan tugasnya.

- 11) Apakah audit komunikasi yang dilakukan memiliki pengaruh terhadap Humas Kota Binjai?

Sangat berpengaruh, membuat setiap staf Humas Kota Binjai menjadi lebih peka dan *concern* terhadap pekerjaannya dibidang masing-masing.

Dari evaluasi yang dilakukan, membantu staf honorer menyampaikan keluhannya, membuat kabag dan kasubag mengerti dengan karakter setia staf nya dan mengubah suasana yang tadinya kaku dalam pekerjaan sehari-hari menjadi lebih rileks dan bersifat kekeluargaan.

Ketika rapat berlangsung, kabag tidak bersikap seperti atasan tetapi seperti teman setara sehingga komunikasi tidak mengalami hambatan. Dengan demikian, kabag

membantu para staf honorer dan pegawai lainnya untuk mengevaluasi pekerjaan mereka masing-masing, menemukan kelemahan mereka dan memperbaikinya di bulan bulan berikutnya.

Hal tersebut tentu saja mendorong Humas Kota Binjai untuk lebih baik lagi dalam bekerja sebagai tim sehingga mencapai tujuan yang telah direncanakan di awal tahun baik secara SKP maupun LAKIP yang ditentukan dari pemerintahan Pusat.

## **4.2 PEMBAHASAN**

Efektifitas organisasi dapat diukur melalui tercapainya rencana-rencana atau program-program yang telah tersusun dan dijadikan sebagai landasan tujuan organisasi. Dengan demikian sebuah organisasi pasti memiliki dokumen formal yang dijadikan sebagai tolak ukur pencapaiannya atau program-program terencana yang akan dikerjakan. Berikut pula dengan Humas Kota Binjai, sebagai sebuah instansi pemerintahan, Humas terikat dengan peraturan pemerintahan pusat yang memberikannya program kerja baik kepada organisasinya maupun kepada individunya yang dijadikan landasan tujuan. Dokumen tertulis tersebut dinamakan dengan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) serta Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang berisi rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS.

Untuk membuat laporan kinerja pegawai dan staf, sebuah instansi perlu melakukan audit komunikasi karena audit komunikasi merupakan evaluasi arus komunikasi, evaluasi sistem komunikasi dan juga evaluasi strategi komunikasi organisasi. Dengan demikian, audit akan menjabarkan mengenai hasil evaluasi program-program kerja yang disusun dan telah dicapai sebuah organisasi. Evaluasi ini juga akan menghasilkan gambaran sukses atau tidaknya sebuah organisasi karena hasil dari audit komunikasi yang dilakukan sebuah organisasi akan memperlihatkan kelemahan dan kekurangan sebuah organisasi tersebut.

Untuk mempelajari sebuah organisasi, kita perlu memilih salah satu teori ampuh yang mempermudah kita menarik kesimpulan dari pandangan kita terhadap sebuah organisasi. Dari keterangan tersebut, penulis memilih teori sistem yang berarti sebuah organisasi terdiri dari individu-individu yang saling berhubungan dan terikat yang bekerjasama dalam mencapai satu tujuan organisasi yang sebelumnya telah direncanakan.

Arni Muhammad (2014:128) mengemukakan bahwa dalam teori sistem tiap-tiap bagian dari organisasi saling tergantung satu sama lain dalam mencapai tujuan organisasi. Ia mengemukakan bahwa tipe komunikasi yang dominan dalam teori ini adalah komunikasi horizontal, karena itu perlu adanya interaksi dan koordinasi antara bagian yang satu dengan bagian yang lainnya.

Bagian-bagian tersebut merupakan konfigurasi yang disebut dengan sistem organisasi yang saling berinteraksi atau berhubungan diantara bagian-bagian yang satu dengan yang lainnya, proses penghubung utamanya adalah komunikasi.

Menurut pandangan teori sistem diatas, organisasi harus memiliki anggota-anggota yang berkompeten dan memiliki keahlian dibidangnya. Dengan demikian, anggota – anggota tersebut akan membantu organisasi dalam menyusun program kerja dan mempermudah organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. Selain itu organisasi juga harus memiliki strategi yang efektif, seperti salah satunya menjalin komunikasi yang baik antara kepala bagian dengan staf nya, antara kepala bagian dengan pimpinan pemerintahan juga antara kepala bagian dengan kepala bagian lainnya serta khalayak eksternalnya seperti pers ataupun pihak swasta. Hal itu akan sangat berpengaruh terhadap keefektifitasan organisasi.

Humas Kota Binjai juga merupakan sebuah organisasi yang bila ditarik ulang kajiannya maka Humas Kota Binjai juga merupakan sebuah sistem. Sebagai organisasi atau sistem, Humas memiliki sub sistem yaitu staf-staf yang profesional di bidangnya, menguasai alat-alat kehumasan dan alat-alat yang dibutuhkan Humas dalam menunjang sasaran kerja humas itu sendiri. Setiap staf Honorer diharuskan mampu mengaplikasikan alat-alat yang digunakan untuk melakukan liputan, sehingga pekerjaan yang membutuhkan alat-alat tersebut tidak akan terkendala karena tidak akan lagi bergantung pada beberapa orang saja. Permasalahan seperti ini akan dibahas dalam rapat bulanan yang dilaksanakan Humas Kota Binjai sebanyak satu kali setiap bulan, rapat seperti inilah yang menggantikan peran audit komunikasi dalam lingkungan Humas Kota Binjai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke empat narasumber yang dipilih penulis, penelitian ini berhasil mengumpulkan fakta dan berani menyatakan bahwa Humas Kota Binjai melakukan audit komunikasi secara formal setahun

sekali dan dilaporkan dalam bentuk LAKIP sesuai dengan SKP yang telah tertulis di tupoksi Humas Pemko Binjai. Kemudian audit komunikasi juga dilakukan secara informal dan berkala sebanyak satu bulan sekali dalam bentuk rapat evaluasi program kerja seluruh tim yang telah dicapai maupun yang belum dicapai. Dalam audit ini, pola komunikasi organisasi yang tadinya berlangsung secara bottom up ataupun top down yang berarti komunikasi dua arah akan berubah menjadi pola komunikasi interpersonal secara tatap muka, baik antara kabag dengan kasubbag, kasubbag dengan staf honorer, kabag dengan pegawai, kasubbag dengan pegawai, kabag dengan staf honorer maupun pegawai dengan staf honorer. Artinya komunikasi berubah bentuk menjadi komunikasi keluarga dimana pangkat dan jabatan akan ditanggalkan sehingga semua pihak berperan sebagai pegawai Humas. Dengan cara tersebut, semua pihak berada pada satu posisi yang sama, hal ini memudahkan semua pihak menyampaikan keluhan kesahnya lalu kemudian kabag dan kasubbag merangkumnya dan memberikan arahan secara kekeluargaan yang nantinya akan menunjang setiap staf untuk bekerja lebih baik lagi.

Audit yang dilakukan Humas Kota Binjai sangat memberikan pengaruh terhadap keefektifitasan organisasinya. Hal ini dapat dibuktikan dengan, setelah audit dilaksanakan, staf memiliki kesadaran yang lebih terhadap kinerjanya masing-masing, mengetahui kelemahan dan peluang yang mereka miliki sehingga membantu mereka dalam menentukan sikap dan menyusun langkah-langkah yang lebih baik lagi untuk melakukan tugas selanjutnya.

Selain itu, audit juga membuat Humas Kota Binjai melakukan perbaikan terhadap pola komunikasi organisasi dengan meningkatkan komunikasi keluarga hanya saja melihat kembali kepada situasi dan kondisi yang sedang berlangsung.

Audit komunikasi yang dilakukan Humas Kota Binjai juga memberikan pengaruh baik kepada kabag Humas Kota Binjai itu sendiri, selain mampu menilai karakter staf-stafnya masing-masing, kabag Humas juga terbantu dalam hal menyusun program kerja untuk kedepannya dengan mendengarkan keluhan stafnya dan memanfaatkan peluang yang ada. Selain itu, Kabag juga terbantu dalam hal menyusun strategi baru digunakan untuk kedepannya yang diharapkan akan mempermudah Humas Kota Binjai dalam melaksanakan program kerjanya yang telah diberikan pemerintah pusat dan disusun secara terkoordinir pada awal tahun.

Audit bulanan dalam bentuk evaluasi program kerja yang dilaksanakan Humas Kota Binjai akan membantu Kabag dan Kasubbag Humas Kota Binjai dalam melakukan *input* pada saat melakukan audit komunikasi organisasi secara berskala setiap satu tahun sekali melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) maupun Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) dan juga membantu setiap pegawai Humas Kota Binjai dalam memenuhi Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Hasil audit inilah yang sangat berpengaruh terhadap keefektifitasan organisasi Humas Kota Binjai.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai berbagai narasumber untuk mengetahui Audit Komunikasi dan Efektifitas Organisasi di Humas Pemerintah Kota Binjai, maka penulis menarik simpulan sebagai berikut :

Berdasarkan pengertian Audit komunikasi yang dijabarkan pada Bab II, maka Humas Pemerintah Kota Binjai telah melakukan audit komunikasi dan audit tersebut memiliki pengaruh terhadap efektifitas organisasi Humas itu sendiri. Audit Komunikasi di Humas Pemerintah Kota Binjai dilaksanakan dalam bentuk yang berbeda, bukan secara tertulis melainkan dalam bentuk rapat yang dilakukan secara berkala sebanyak satu kali dalam satu tahun dan juga secara informal sesuai kebutuhan dan kondisi yang berada di lingkungan Pemerintahan Kota Binjai.

Penulis juga dapat menyimpulkan bahwa Audit Komunikasi yang dilakukan Humas Kota Binjai dapat dikatakan berhasil dan berpengaruh terhadap efektifitas organisasinya. Hal ini karena dapat diketahui berdasarkan hasil audit komunikasi secara informal yaitu rapat yang dilaksanakan secara berkala selama satu kali dalam sebulan dan laporan kerja melalui media sosial *whatsapp* yang keduanya berisi evaluasi program kerja Tim Humas Kota Binjai berhasil membuat

perubahan baik terhadap Humas Kota Binjai, baik kepada individunya maupun pencapaian kerja Humas itu sendiri.

Pemilihan media sosial *whastapp* sebagai media yang membantu arus komunikasi para staf Humas Pemerintah Kota Binjai dianggap mempermudah Staf melakukan tugasnya masing-masing. Pelaporan secara berkala yang tadinya memakan waktu lama menjadi lebih efisien karena dapat disampaikan secara langsung melalui *group chat* sehingga jika ditemukan hambatan dalam melaksakan tugas, maka dapat langsung dicari solusinya. Selain itu percakapan yang tadikan formal dan kaku ketika berada di kantor, menjadi terasa lebih santai karena ketika berkomunikasi menggunakan *whastapp*, setiap pegawai dan staf humas menjunjung tinggi suasana kekeluargaan agar mempermudah mencari solusi atas permasalahan yang dilaporkan.

Strategi yang digunakan Humas untuk mencapai tujuannya juga merupakan strategi yang sangat baik, salah satunya seperti menjalin kerjasama dan komunikasi yang baik dengan media dan dengan wartawan. Strategi ini mempermudah Humas dalam bidang hal pembuatan press release dan penerbitan berita terkait kegiatan Kota Binjai yaitu salah satu tugas Humas Pemerintahan dalam membangun citra dan menjaga nama baik Pemimpinnya.

Penggunaan Media sosial *facebook* sebagai media publikasi juga merupakan langkah tepat, karena *facebook* adalah salah satu media sosial dengan jumlah pemakai terbanyak terlebih lagi untuk Indonesia sendiri. Dengan demikian besar kemungkinan bahwa bukan hanya pengguna *facebook* asal Kota Binjai saja, tetapi pengguna *facebook* berskala nasional juga akan ikut mengkonsumsi berita terkait

Kota Binjai, itu artinya membawa Kota ini ke dunia luar dan besar kemungkinan meningkatkan citra Kota Binjai di mata nasional.

Audit Komunikasi juga membuat setiap staf menyadari kelemahan dan peluang yang mereka miliki, pola komunikasi organisasi yang bersifat kaku di dalam Humas Kota Binjai berubah menjadi Komunikasi keluarga yang santai dan lebih erat. Hal ini akan mendorong rasa nyaman setiap staf Humas Kota Binjai untuk melaksanakan tugas mereka masing-masing.

## **5.2 SARAN**

Dari hasil analisa yang telah penulis kemukakan pada simpulan diatas, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

- 1) Komunikasi bersifat kekeluargaan dalam sebuah Organisasi perlu dijalankan dan ditingkatkan terutama oleh kepala bagian dan kepala sub bagian selaku atasan di lingkungan kantor, sehingga staf bawahan akan lebih mudah menyampaikan keluhannya dan meminta penyelesaian atas permasalahannya tersebut yang berkaitan dengan program kerja atau tugasnya.
- 2) Setiap individu dalam sebuah organisasi perlu meningkatkan komunikasi organisasi yang bersifat dukungan terhadap individu lain. Hal ini akan membentuk sikap peduli dan juga sikap tanggung jawab, baik antara atasan dengan bawahannya, staf dengan tugas-tugasnya dan juga semua individu terhadap organisasinya. Dengan demikian

setiap individu dalam organisasi akan berpartisipasi dalam mewujudkan efektifitas organisasi.

- 3) Setiap organisasi harus melakukan audit komunikasi, karena audit akan membantu organisasi mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan yang mereka miliki untuk segera diperbaiki dan membuat organisasi lebih efektif.
- 4) Humas pemerintah Kota Binjai harus mampu melahirkan ide-ide cemerlang yang membantu pencapaian efektifitas organisasinya.
- 5) Kabag Humas Pemerintah Kota Binjai diharapkan untuk mampu menciptakan strategi lain yang digunakan untuk membangun saluran komunikasi dengan Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris daerah dan SKPD lainnya agar memudahkan Humas itu sendiri dalam setiap melakukan tugasnya baik liputan maupun pembuatan press release.
- 6) Staf Humas Kota Binjai harus bisa meningkatkan keahlian dalam menguasai berbagai alat kehumasan baik yang digunakan untuk publikasi informasi terkait Kota Binjai seperti press release maupun alat-alat yang digunakan untuk melakukan liputan kegiatan Pemerintahan Kota Binjai seperti kamera, drone dan sebagainya.
- 7) Setiap tim yang dibentuk oleh Kabag dan Kasubbag Humas Pemerintah Kota Binjai diharapkan agar mampu melakukan manajemen waktu yang terkoordinir, sehingga membantu Humas dalam mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2015, "*Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*", Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Amiruddin, 2016, "*Metode Penelitian Sosial*", Yogyakarta, Parama Ilmu.
- Bismala, Lila dkk, 2015, "*Perilaku Organisasi*", Umsu Press, Medan.
- Bungin, Burhan, 2017, "*Metodelogi Penelitian Kualitatif : Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*", Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Butterick, Keith, 2012, "*Pengantar Public Relations : Teori dan Praktek*", Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Coulson, Colin dan Thomas, 2005, "*Public Relation : Pedoman Praktis untuk PR*", Jakarta : Bumi Aksara.
- Danandjaja, 2011, "*Peranan Humas dalam Perusahaan*", Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Hardjana, Andre, 2000, "*Audit Komunikasi : Teori dan Praktek*", Grasindo, Jakarta.
- Hardjana, Andre, 2015, "*Komunikasi Organisasi : Strategi dan Kompetensi*", Kompas, Jakarta.
- Harun, Roehajat dan Ardianto Elvinaro, 2012, "*Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial : Perspektif Dominan Kaji Ulang dan Teori Kritis*", Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hasrullah, 2013, "*Beragam Perspektif Ilmu Komunikasi*", Jakarta, Kencana.
- Kriyantono, Rachmat, 2006, "*Teknik Praktis : Riset Komunikasi*", Jakarta, Kencana.

- Liliweri, Alo, 2014, "*Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*", Bumi Aksara, Jakarta.
- Martono, Nanang, 2016, "*Metode Penelitian Sosial : Konsep-konsep Kunci*", Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Mohammed, Rosli dan Burhan Bungin, 2015, "*Audit Komunikasi : Pendekatan dan Metode Asesmen Sistem Informasi Komunikasi dalam Organisasi*" Kencana , Jakarta.
- Muhammad, Arni, 2014, "*Komunikasi Organisasi*", Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyana, Deddy, 2001, "*Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*", Jakarta, Rosakarya.
- Rivai, Veithzal, dkk, 2014, "*Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi*", Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Ruliana, Poppy, 2014, "*Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*", Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ruslan, Rosady, 2003, "*Metode Penelitian : Public Relations dan Komunikasi*", Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady, 2014, "*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*", Jakarta, RajaGrafindo Persada.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : RAMANSYAH  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat Tanggal Lahir : Binjai, 29 September 1993  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Letjen Jamin Ginting No. 169 Kel. Rambung  
Dalam Kec. Binjai Selatan, Kota Binjai

### **Status Keluarga**

Nama Ayah : Suprianto  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Subaniah  
Pekerjaan : Pedagang  
Alamat : Jl. Letjen Jamin Ginting No. 169 Kel. Rambung  
Dalam Kec. Binjai Selatan, Kota Binjai

### **Status Pendidikan**

Tahun 1998 – 2004 : SD Negeri No. 023894 Binjai  
Tahun 2004 – 2007 : SMP Negeri 1 Binjai  
Tahun 2007 - 2010 : SMK Negeri 2 Binjai  
Jurusan Tekhnik Komputer jaringan  
Tahun 2014 – 2018 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Jurusan Hubungan Masyarakat

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, Maret 2018

Yang membuat,

**Ramansyah**

## **DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA**

- 1) Adakah dokumen tertulis formal atau non formal yang menjadi landasan program kerja Humas Pemerintah Kota Binjai?
- 2) Bagaimana pola komunikasi organisasi yang berlangsung di dalam Humas Pemerintah Kota Binjai?
- 3) Apakah Humas Pemerintah Kota Binjai telah melakukan Audit Komunikasi?
- 4) Bagaimana pelaksanaan Audit di Humas Pemerintah Kota Binjai?
- 5) Elemen komunikasi apa saja yang dievaluasi dalam audit komunikasi tersebut?
- 6) Media komunikasi apa yang efisien dan paling efektif menunjang komunikasi antara staf Humas Pemerintah Kota Binjai?
- 7) Kelemahan dan kelebihan seperti apa yang berhasil diidentifikasi Humas Pemerintah Kota Binjai dengan melakukan audit komunikasi?
- 8) Media apa yang digunakan Humas Pemerintah Kota Binjai untuk menyebarkan informasi kepada publik?
- 9) Media manakah yang paling efektif dalam membantu Humas Kota Binjai mencapai tujuannya dan bagaimana cara Humas mengetahui keefektifitasan media tersebut?
- 10) Apakah setiap staf Humas Pemerintah Kota Binjai harus memiliki keahlian khusus di bidang kehumasan?

- 11) Apakah Humas Kota Binjai memiliki strategi khusus untuk membangun saluran Komunikasi dengan Pimpinan Pemerintahan Kota Binjai?
- 12) Apakah strategi tersebut berhasil dan efektif dalam membantu Humas Pemko Binjai mencapai tujuannya?
- 13) Dari hasil Audit yang dilakukan, apakah memiliki pengaruh terhadap efektifitas Humas Kota Binjai sebagai organisasi?

**Bagan Struktur Organisasi Humas Pemerintah Kota Binjai**

