

ABSTRAKSI

Judul : **Audit Kinerja Komunikasi Organisasi Biro Humas Sekretariat Negara RI**
Nama Peneliti : **Endira Paramita Septioningrum**
NIM : **D2C 005 157**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurang berperannya Biro Humas Sekretariat Negara RI dalam melakukan fungsi kehumasan terhadap lembaganya sendiri. Selama ini humas Sekneg telah melakukan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005. Namun pekerjaan yang telah dikerjakan belum diimbangi dengan kepuasan kerja pada Biro Humas Sekretariat Negara RI terutama dari segi posisi dan kedudukan Biro Humas. Akibat posisi yang tidak strategis tersebut menyebabkan berbagai macam kendala dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami kinerja Biro Humas Sekretariat Negara RI dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dengan menggunakan tiga teori yaitu teori birokrasi Max Weber, teori Weick tentang proses berorganisasi serta teori sistem.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah audit komunikasi dengan menggunakan model profil komunikasi keorganisasian sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memeriksa bagaimana kinerja komunikasi organisasi Biro Humas Sekretariat Negara RI yang dilihat dari enam aspek yaitu komunikasi, peran-peran dan fungsi masing-masing anggota kelompok, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan kelompok, norma-norma kelompok, kepemimpinan dan kewenangan serta kerjasama kelompok. Untuk teknik pengumpulan data di lapangan peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) kepada tujuh informan yang telah memenuhi syarat sebagai informan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja komunikasi organisasi pada Biro Humas terbilang kurang efektif. Berdasarkan audit komunikasi yang telah dilakukan terhadap 6 aspek penelitian yaitu komunikasi, peran-peran dan fungsi masing-masing anggota kelompok, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan kelompok, norma-norma kelompok, kepemimpinan dan kewenangan serta kerjasama kelompok terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Komunikasi antara Biro Humas dengan Sekretariat Negara sebagai lembaganya sendiri belum berjalan dengan semestinya, hal ini diakibatkan karena posisi pada Biro Humas Sekretariat Negara tidak berada dekat pimpinan sehingga mempengaruhi komunikasi atasan bawahan, aliran informasi yang sering terlambat serta kepuasan organisasi diantara pegawai. Peran dan fungsi masing-masing pegawai pada Biro Humas telah dilaksanakan dengan baik, sejauh ini masing-masing staf bagian humas menjalankan tugasnya sesuai dengan peran dan fungsi yang sudah ditetapkan. Pemecahan masalah dan pembuatan keputusan belum sepenuhnya menjadi tanggung jawab Biro Humas karena kewenangan yang terbatas. Norma-norma kelompok sudah dilakukan dengan baik ditengah kondisi yang memang kurang menguntungkan seperti pegawai diberikan kebebasan dalam mengerjakan tugas sejauh menjadi tanggung jawabnya jika pimpinan humas sedang tidak ada. Pimpinan humas sangat mengayomi staf dan menciptakan suasana yang kondusif dalam lingkungan kerja namun akibat posisi yang tidak dekat dengan pimpinan dan bukan sebagai *frontliner* menyebabkan kewenangan pimpinan humas menjadi berkurang. Kerjasama antara bagian humas dengan Biro Dukungan Informatika perlu ditingkatkan lagi terutama kepada bagian humas yang harus cepat dan rutin memberikan berita mengenai Sekretariat Negara kepada publik melalui website.

Kedepan, Pihak Sekretariat Negara RI harus melakukan perubahan terhadap posisi dan kedudukan bagi Biro Humas agar kendala dalam melakukan tugas berkaitan dengan aliran informasi yang terlambat dapat segera teratasi. Kepada Biro Humas agar meningkatkan pelayanan terhadap publik dengan lebih cepat dan tepat agar informasi yang sampai kepada publik dapat bermanfaat serta mampu meningkatkan citra Sekretariat Negara RI.

Disetujui oleh Pembimbing I
Semarang, Juli 2010

Dyah Pitaloka Haryono SH,MA
NIP 19721110.200312.2.001

RESUME SKRIPSI

Judul : Audit Kinerja Komunikasi Organisasi Biro Humas Sekretariat Negara RI

Nama : Endira Paramita Septioningrum

Nim : D2C 005 157

1. Latar Belakang

- Peran humas dibutuhkan tidak hanya bagi perusahaan swasta namun juga lembaga pemerintah.
- Humas Sekretariat Negara belum menjalankan peran dan fungsi humas sebagaimana mestinya.

2. Rumusan Masalah

- Belum diprioritaskannya fungsi humas sekneg bagi lembaganya sendiri yaitu Sekretariat Negara RI. Berdasarkan struktur organisasi, humas sekneg ditempatkan pada posisi yang kurang tepat karena berada di bawah naungan biro organisasi dan humas dimana humas dijabat oleh kepala bagian atau bisa dikatakan posisi humas hanya setingkat badan atau tidak berada dekat pimpinan langsung dalam hal ini menteri sekretaris negara.
- Akibat posisi yang kurang tepat yaitu tidak berada dekat dengan pimpinan tertinggi pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja humas sekneg sendiri yaitu ketidakmampuan humas sekneg dalam merangkul biro-biro di lingkungan Sekretariat Negara, ketidakberdayaan humas sekneg dalam melakukan fungsi koordinasi ke atas dan seluruh unit lain, proses dalam pengambilan keputusan, ketidakpuasan pada anggota organisasi, kecukupan informasi yang diberikan oleh atasan.

3. Tujuan Penelitian

Mendeskripsikan kinerja Biro Humas Sekretariat Negara RI dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dilihat dari aspek :

1. Komunikasi
2. Peran-peran dan fungsi masing-masing anggota dalam berbagai kelompok
3. Pemecahan masalah dan pembuatan keputusan kelompok
4. Norma-norma kelompok
5. Kepemimpinan dan kewenangan
6. Kerjasama
- 7.

4. Kerangka Teori

- Teori Weick tentang berorganisasi sangat penting dalam bidang komunikasi karena teori ini menggunakan komunikasi sebagai sebuah dasar bagi pengorganisasian manusia dan memberikan sebuah dasar pemikiran untuk memahami bagaimana manusia berorganisasi. Menurut teori ini, organisasi bukanlah susunan yang

terbentuk oleh posisi dan peranan, tetapi oleh aktivitas komunikasi. Lebih pantas untuk mengucapkan “berorganisasi” daripada “organisasi” karena organisasi itu sendiri merupakan sesuatu yang dicapai manusia melalui sebuah proses komunikasi yang berkelanjutan. Ketika manusia melakukan interaksi sehari-hari, kegiatan mereka menciptakan organisasi. Semua perilaku dihubungkan karena perilaku seseorang bergantung pada perilaku orang lain.

- Teori birokrasi yang dikembangkan oleh Max Weber yang menekankan pada pentingnya bentuk struktur hierarki yang efektif bagi organisasi. Birokrasi merupakan organisasi manusia yang distruktur secara ideal. Birokrasi ini dicapai melalui pembentukan aturan, struktur, dan proses dalam organisasi.
- Sebagai sebuah sistem, organisasi memiliki ketergantungan antara satu bagian dengan bagian lain. Diantara masing-masing bagian ini perlu ada dukungan tidak hanya dari pihak manajemen atau pimpinan namun juga dukungan diantara bagian-bagian lain di dalam organisasi. Scoot dalam Pace dan Faules (2006 :63) menyatakan bahwa ”satu-satunya cara yang bermakna untuk mempelajari organisasi ... adalah sebagai suatu sistem”.

5. Metode Penelitian

- **Tipe penelitian** : Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan metode audit komunikasi dengan tujuan untuk mendapatkan data di lapangan untuk memeriksa bagaimana kinerja komunikasi organisasi pada Biro Humas Sekneg termasuk berbagai macam tingkatan unit di dalamnya, seperti individu, kelompok dan organisasi secara keseluruhan.
 - **Model audit komunikasi** : Model audit komunikasi dalam penelitian ini adalah menggunakan model profil komunikasi keorganisasian. Proses dalam organisasi menurut Edgar Schein (1969:13), meliputi enam unsur kritis yang selalu membutuhkan pemeriksaan, yakni komunikasi, peran-peran dan fungsi masing-masing anggota dalam berbagai kelompok, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan kelompok, norma-norma kelompok, kepemimpinan dan kewenangan, kerjasama kelompok.
 - **Subjek penelitian**: pimpinan Sekretariat Negara dan pegawai Biro Humas Sekneg yang diasumsikan dapat memberikan informasi dan interpretasi mereka tentang kondisi dan kedudukan dari Biro Humas Sekneg. Serta Biro lain di lingkungan Sekretariat Negara RI yang berhubungan dengan Biro Humas dalam melakukan tugas sehari-hari agar dapat memberikan informasi pendukung. Jumlah informan sebanyak 7 orang.
 - **Teknik pengambilan sampel** : Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *wawancara mendalam (indepth interview)*.
-

Audit komunikasi adalah kajian mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Audit menunjukkan bahwa proses komunikasi bagaimanapun dapat diperiksa, dievaluasi, dan diukur secara cermat serta sistematis sebagaimana catatan keuangan. Kegiatan-kegiatan komunikasi sebagai pelaksanaan dari sistem komunikasi ataupun program komunikasi khusus dapat diukur, sehingga kualitas dan kinerja komunikasi dalam organisasi dapat diperbaiki secara sistematis sehingga efektivitas maupun efisiensi komunikasi dapat meningkat.

Dengan hasil dari audit komunikasi, sistem komunikasi dapat diperbaharui sesuai dengan kebutuhan dan kondisi internal maupun eksternal organisasi, sehingga tingkat efektivitas kerja organisasi dapat meningkat. Sama halnya dengan audit kinerja komunikasi organisasi yang dilakukan pada Biro Humas Sekretariat Negara RI dimaksudkan untuk memperbaharui kondisi maupun komunikasi yang mempengaruhi kinerja organisasi. Kondisi Biro Humas saat ini belum begitu efektif dalam melaksanakan tugas-tugas kehumasan, posisi Biro Humas yang tidak dekat dengan pimpinan atas menghambat proses komunikasi antara atasan dan bawahan serta aliran informasi yang sering terlambat. Komunikasi yang tidak efektif baik secara internal maupun eksternal akan menghambat kinerja organisasi dan berpengaruh terhadap tujuan yang ingin dicapai bersama.

Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja Biro Humas Sekretariat Negara RI dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dilihat dari aspek komunikasi, peran-peran dan fungsi masing-masing anggota dalam berbagai kelompok, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan kelompok, norma-norma kelompok, kepemimpinan dan kewenangan serta kerjasama kelompok. Audit kinerja komunikasi organisasi dianggap sebagai cara yang tepat untuk memahami kondisi pada Biro Humas Sekretariat Negara dengan mengetahui dan mengevaluasi kinerja komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Biro Humas Sekretariat Negara RI dalam melakukan tugas sehari-hari berdasarkan tugas pokok dan fungsi selama ini.

Evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja komunikasi organisasi pada Biro Humas Sekretariat Negara RI meliputi enam aspek penting menjadi pokok tinjauan audit kinerja komunikasi organisasi yaitu komunikasi, peran-peran dan fungsi masing-masing anggota dalam berbagai kelompok, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan kelompok, norma-norma kelompok, kepemimpinan dan kewenangan, serta kerjasama kelompok.

Setelah dilakukan penelitian diketahui bahwa kinerja komunikasi organisasi pada Biro Humas masih kurang efektif bagi Sekretariat Negara RI. Komunikasi antara pimpinan tertinggi dengan bagian humas belum dilakukan secara berkesinambungan,

hal ini diakibatkan oleh posisi bagian humas yang tidak berada pada *frontliner* atau dekat dengan pimpinan. Akibat dari posisi yang tidak mendekati dengan pimpinan atau top manajemen mengakibatkan pekerjaan humas menjadi terganggu karena kegiatan yang berhubungan dengan menteri terlambat sampai kepada bagian humas. Aliran informasi dari atas ke bawah juga mengalami keterlambatan karena informasi yang datang kepada bagian humas harus mengikuti garis komando yang telah ditetapkan. Aliran informasi yang disampaikan secara berurutan ini menyebabkan bagian humas sering mengalami ketertinggalan informasi dan memakan waktu yang lama dalam mendapatkan informasi dari atas.

Posisi dan kedudukan pada bagian humas yang tidak ditempatkan secara proporsional mempengaruhi kinerja pada bagian humas yaitu baik pimpinan maupun staf humas merasa kurang puas terhadap kondisi kerja yang ada, hal yang paling dirasakan adalah mengenai posisi bagian humas yang tidak berada sebagai *frontliner*, terganggunya pekerjaan humas akibat informasi yang datang terkadang terlambat, sumber daya manusia yang sangat minim dan belum kompeten, anggaran yang terbatas mengingat dalam proses pemberian informasi membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Selain itu evaluasi yang selama ini dilakukan hanya sebatas pada internal biro humas antara pimpinan dan bawahan serta kegiatan yang telah dilaksanakan saja tetapi belum menyentuh kepada *stakeholder* yang menjadi sasaran bagian humas itu sendiri.

Begitu juga iklim komunikasi antara Sekretariat Negara dengan Biro Humas itu sendiri perlu mendapat perhatian lebih karena perbaikan struktur merupakan wewenang yang dimiliki oleh pimpinan tertinggi Sekretariat Negara jika menginginkan peran humas lebih baik lagi bagi lembaga.

Peran-peran dan fungsi masing-masing anggota pada Biro humas sebagai unit yang dipercaya untuk menyampaikan informasi kepada publik telah bekerja sesuai dengan perannya sebagai pemberi informasi mengenai sekneg kepada masyarakat hal ini dapat dilihat dari tugas-tugas yang telah dilakukan biro humas seperti memasukkan berita melalui website. Peran pimpinan dan bawahan sejauh ini sangat baik, masing-masing mengetahui posisi dan perannya dalam menjalankan setiap tugas.

Setiap masalah yang terjadi pada Biro Humas diselesaikan secara bersama-sama mulai dari tingkat staf, kasubbag hingga tingkat kabag. Namun jika masalah yang dihadapi menyangkut pimpinan tertinggi maka biro humas tidak memiliki kewenangan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Begitu pula dalam proses pengambilan keputusan sejauh kewenangan yang telah ditetapkan berdasarkan tugas-tugas kehumasan maka bagian humas dapat mengambil keputusan sendiri. Namun jika terdapat tugas kehumasan yang berhubungan dengan pimpinan tertinggi maka bagian humas perlu melaporkan terlebih dahulu kepada pimpinan.

Norma-norma kelompok dapat dilihat dari bagaimana organisasi bertindak dan berperilaku sesuai dengan apa yang boleh dilakukan atau tidak boleh dilakukan dalam suatu lingkungan kerjanya. Pada bagian humas norma-norma kelompok sudah dilakukan dengan baik dimana pegawai dapat bertindak secara tepat dan cepat tanpa harus menunggu perintah dari pimpinan. Pimpinan memberikan kebebasan bagi bawahan untuk mengambil keputusan sendiri jika pimpinan tidak ada sejauh hal tersebut masih menjadi tugas dan wewenangnya. Bawahan juga bersikap sopan dengan menghargai pimpinan jika akan mengungkapkan ide maupun pendapat.

Kepemimpinan merupakan faktor utama dalam organisasi bagaimana figur seorang pemimpin mempengaruhi anggota agar dapat bekerja dengan baik. Ditengah keterbatasan yang ada pada bagian humas, pimpinan sangat mengayomi staf sehingga staf merasa nyaman dan tidak merasa terbebani dengan kondisi yang ada. Kewenangan seharusnya diberikan sepenuhnya kepada anggota organisasi agar mampu bekerja sesuai dengan tugas dan peran yang diberikan secara total. Pada bagian humas pimpinan humas diberikan kewenangan sejauh berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi namun tidak memiliki kewenangan ketika berkaitan dengan tugas kehumasan yang menyangkut pimpinan tertinggi. Hal ini bisa membatasi tugas dan fungsi humas yang seharusnya bisa menjadi ujung tombak dari instansi menjadi terbatas.

Sebagai sebuah sistem, organisasi memiliki ketergantungan antara satu bagian dengan bagian lain. Kerjasama antara satu bagian dengan bagian lain mutlak diperlukan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Kerjasama antara Bagian Humas dan Biro Dukungan Informatika berjalan dengan baik namun perlu ada peningkatan kinerja dari bagian humas terkait dengan pemasukan berita ke website. Bagian humas harus meningkatkan pelayanannya berkaitan dengan pemberian informasi karena terkadang suka terlambat memasukkan berita ke dalam website.