



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 27 TAHUN 2011

TENTANG

**PEDOMAN UMUM AUDIT KOMUNIKASI
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kelembagaan Hubungan Masyarakat yang kuat dan memiliki kompetensi dalam memberikan layanan informasi yang optimal dan bertanggung jawab serta memberikan perimbangan arus dan keterbukaan informasi dari dan kepada masyarakat, perlu adanya pengaturan mekanisme koordinasi dan sinkronisasi antarpejabat di lingkungan instansi pemerintah;
 - b. bahwa untuk mewujudkan huruf a tersebut, diperlukan audit komunikasi di lingkungan instansi pemerintah pada situasi tertentu untuk meningkatkan efektivitas sistem komunikasi instansi pemerintah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu disusun Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Audit Komunikasi di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Mengingat...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4700);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

6. Undang...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Negara;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2010-2014;
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia;
11. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Membentuk dan Mengangkat Menteri Negara Kabinet Indonesia Bersatu II Periode 2009-2014;
12. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Humas di Lingkungan Instansi Pemerintah;

14. Keputusan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 4 -

14. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN UMUM AUDIT KOMUNIKASI MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH

Pasal 1

Pedoman Umum Audit Komunikasi di Lingkungan Instansi Pemerintah adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman Umum Audit Komunikasi di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 merupakan acuan bagi seluruh instansi pemerintah di pusat dan daerah.

Pasal 3...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Mei 2011

MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,





**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

**PEDOMAN UMUM
AUDIT KOMUNIKASI
DI LINGKUNGAN
INSTANSI PEMERINTAH**

**KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2011**

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR TAHUN 2011 TENTANG PEDOMAN UMUM AUDIT KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH	iii
LAMPIRAN PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR TAHUN 2011 TENTANG PEDOMAN UMUM AUDIT KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Sasaran.....	2
D. Ruang Lingkup	3
E. Manfaat	3
F. Pengertian Umum	3
BAB II DASAR-DASAR AUDIT KOMUNIKASI	5
A. Kajian mendalam dan Menyeluruh.....	5
B. Audit Komunikasi	5
C. Tujuan Audit Komunikasi.....	5
D. Manfaat Audit Komunikasi.....	7
E. Peran Audit Komunikasi.....	8
BAB III AUDIT KOMUNIKASI	9
A. Konsep Audit Komunikasi	9
B. Dimensi Audit Komunikasi.....	10
C. Prosedur Audit Komunikasi	12
D. Teknik/Metode Audit Komunikasi	14
BAB IV PENUTUP	17

KATA PENGANTAR

Dalam rangka perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik, dilakukan pembangunan aparatur negara melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara di pusat dan daerah.

Revitalisasi kehumasan dengan tujuan peningkatan profesionalisme hubungan masyarakat (humas) sebagai ujung tombak pengelolaan informasi, dibangun melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM), penguatan struktur dan infrastruktur, sistem dan prosedur, komunikasi organisasi, audit komunikasi, serta manajemen komunikasi krisis, dalam upaya menciptakan tata kelola kehumasan yang baik sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik.

Pedoman Umum Audit Komunikasi disusun sebagai acuan dalam mengukur sistem komunikasi yang akurat dan andal di lingkungan instansi pemerintah sehingga mampu mengatasi kesenjangan antara perencanaan dan pelaksanaan, serta harapan publik dengan tujuan instansi pemerintah.

Dengan dilaksanakannya Pedoman Umum Audit Komunikasi diharapkan terwujud sebuah keterbukaan komunikasi instansi pemerintah sehingga sesuai dengan harapan publik.

Jakarta, 10 Mei 2011

MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,





**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 27 TAHUN 2011

TENTANG

**PEDOMAN UMUM AUDIT KOMUNIKASI
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kelembagaan Hubungan Masyarakat yang kuat dan memiliki kompetensi dalam memberikan layanan informasi yang optimal dan bertanggung jawab serta memberikan perimbangan arus dan keterbukaan informasi dari dan kepada masyarakat, perlu adanya pengaturan mekanisme koordinasi dan sinkronisasi antarpejabat di lingkungan instansi pemerintah;
 - b. bahwa untuk mewujudkan huruf a tersebut, diperlukan audit komunikasi di lingkungan instansi pemerintah pada situasi tertentu untuk meningkatkan efektivitas sistem komunikasi instansi pemerintah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu disusun Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Audit Komunikasi di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Mengingat...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4700);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

6. Undang...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 3 -

6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Negara;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2010-2014;
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia;
11. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Membentuk dan Mengangkat Menteri Negara Kabinet Indonesia Bersatu II Periode 2009-2014;
12. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Humas di Lingkungan Instansi Pemerintah;

14. Keputusan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 4 -

14. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN UMUM AUDIT KOMUNIKASI MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

Pasal 1

Pedoman Umum Audit Komunikasi di Lingkungan Instansi Pemerintah adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman Umum Audit Komunikasi di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 merupakan acuan bagi seluruh instansi pemerintah di pusat dan daerah.

Pasal 3...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**



- 5 -

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Mei 2011

**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**



E.E. MANGINDAAN



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

LAMPIRAN

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 27 TAHUN 2011

TENTANG

**PEDOMAN UMUM AUDIT KOMUNIKASI
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

PEDOMAN UMUM AUDIT KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Guna mengoptimalkan layanan publik prima yang berkualitas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan program revitalisasi kehumasan. Tujuan revitalisasi kehumasan ini adalah mendorong terciptanya kehumasan di instansi pemerintah yang profesional dengan indikator sebagai berikut: ***optimalisasi*** pelayanan publik, opini publik ***yang positif, keakuratan, kemudahan, dan kecepatan bagi*** publik untuk mendapatkan informasi, serta ***didukung oleh adanya keterbukaan*** saluran komunikasi internal ***dan*** eksternal.

Revitalisasi kehumasan dimaksud sejalan dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan, dan bebas dari KKN.

Indikator-indikator revitalisasi kehumasan dikemukakan di atas adalah indikator kinerja kunci (*key performance indicator*), yang merupakan indikator kinerja utama di Bidang Kehumasan yang relevan dan pencapaiannya dapat terukur. Sejalan dengan itu, diperlukan sistem yang dapat memetakan, mengukur dan mengendalikan, serta memberikan umpan balik (*feed back*) dari setiap kajian (*review*), pemantauan (*monitoring*), dan evaluasi yang dilakukan.



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

Kondisi nyata di lapangan, sering menimbulkan kesenjangan antara perencanaan dan pelaksanaan, serta harapan publik dengan tujuan instansi pemerintah. Hal ini dapat dipetakan melalui analisis kesenjangan (*gap analysis*), yaitu mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan publik dengan pedoman yang telah ada dan kenyataan di lapangan.

Berdasarkan fakta di atas, diperlukan sistem pengukuran yang akurat dan andal melalui audit komunikasi sebagai alat untuk mengukur keberhasilan proses komunikasi instansi pemerintah. Hasil audit komunikasi akan dapat menunjukkan terbukanya saluran komunikasi, baik internal maupun eksternal, dalam upaya pencapaian harapan publik.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pedoman Umum Audit Komunikasi merupakan acuan dalam mengukur sistem komunikasi yang akurat dan andal di lingkungan instansi pemerintah.

2. Tujuan

Pedoman Umum Audit Komunikasi bertujuan untuk mengatasi kesenjangan antara perencanaan dan pelaksanaan, serta harapan publik dengan tujuan instansi pemerintah.

C. Sasaran

Sasaran Pedoman Umum Audit Komunikasi di lingkungan instansi pemerintah adalah terwujudnya keterbukaan komunikasi instansi pemerintah sehingga sesuai dengan harapan publik.

D. Ruang...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Umum Audit Komunikasi di lingkungan instansi pemerintah meliputi pengertian, tujuan, manfaat, peran, konsep, dimensi, prosedur, dan teknik audit komunikasi.

E. Manfaat

Manfaat audit komunikasi adalah

1. terwujudnya data empiris yang akurat tentang sikap, persepsi, dan perilaku komunikasi;
2. terukurnya secara tepat arus informasi, isi pesan, sikap, dan persepsi dalam jangka panjang serta berulang-ulang;
3. terukurnya dampak program-program yang sudah, sedang, dan akan berlangsung;
4. terwujudnya komunikasi dan interaksi instansi pemerintah dengan individu, publik, masyarakat, dan pemangku kepentingan (*stakeholder*).

F. Pengertian Umum

1. Instansi pemerintah adalah kementerian negara, lembaga pemerintah nonkementerian (LPNK), lembaga nonstruktural (LNS), sekretariat lembaga tinggi negara dan lembaga negara, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, dan pemerintah kota.
2. Hubungan masyarakat adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan dan direncanakan secara berkesinambungan dalam rangka menciptakan memelihara, dan ***meningkatkan citra dan reputasi positif***, dan ***dukungan dari publik internal dan publik eksternal*** atau pemangku kepentingan-nya.

3. Hubungan...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

3. Hubungan masyarakat di lingkungan instansi pemerintah, untuk selanjutnya disebut **Humas Pemerintah**, adalah lembaga humas yang melakukan fungsi konsultan (conselor), penasihat (advicor), dan penerjemah (interpreter) bagi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi, melalui **komunikasi persuasif dan komunikatif dalam** menciptakan hubungan yang harmonis, **citra dan reputasi yang positif bagi instansi pemerintah di mata** publiknya.
4. **Humas Pemerintah** adalah unit organisasi dalam instansi pemerintah yang melakukan fungsi manajemen bidang komunikasi dan informasi kepada publiknya.
5. Pejabat Kehumasan adalah individu yang menjalankan Humas Pemerintah dalam menjembatani komunikasi antara instansi pemerintah dan publiknya, yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
6. Audit Komunikasi Kehumasan adalah kajian tentang kebutuhan dan praktik komunikasi kehumasan, dengan menggunakan metode penelitian untuk melakukan analisis atas tujuan-tujuan organisasi dan menghubungkan tujuan-tujuan tersebut dengan kegiatan komunikasi yang berlangsung.
7. Audit komunikasi adalah analisis yang lengkap atas sistem-sistem komunikasi internal dan eksternal instansi pemerintah.
8. Auditor Humas adalah aparat Humas Pemerintah yang melakukan proses analisis atas komunikasi dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi instansi pemerintah.
9. Kode etik humas pemerintah adalah pedoman praktisi humas dalam bersikap, berperilaku, bertindak, dan berucap di lingkungan instansi pemerintah.

BAB II DASAR ...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

BAB II

DASAR-DASAR AUDIT KOMUNIKASI

Dasar-dasar Audit Komunikasi Kehumasan meliputi hal-hal berikut.

A. Kajian yang mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi.

B. Audit Komunikasi merupakan

1. evaluasi menyeluruh terhadap suatu proses, kegiatan, sistem, dan program;
2. aktivitas mengukur, menganalisis, serta mengevaluasi secara mendalam dan menyeluruh terhadap sistem dan proses komunikasi, termasuk di dalamnya unsur-unsur komunikasi yang meliputi komunikator, komunikan, media, pesan, dan umpan balik;
3. aktivitas mengukur efektivitas suatu kegiatan atau program komunikasi.

C. Audit Komunikasi mempunyai tujuan berikut.

1. Umum

Tujuan umum adalah

- a. meningkatkan efektivitas sistem komunikasi instansi pemerintah;
- b. meningkatkan efektivitas sistem dan proses komunikasi humas dari suatu instansi pemerintah;
- c. mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman instansi pemerintah (SWOT);
- d. menentukan publik yang relevan dengan instansi pemerintah;

e. mengetahui...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

- e. mengetahui persepsi dan opini publik terhadap instansi pemerintah;
- f. mengevaluasi pencapaian tujuan suatu program atau berbagai aktivitas program tersebut;
- g. meningkatkan kinerja humas melalui peningkatan efektivitas program-program hasil evaluasi;
- h. memberikan informasi kepada pemimpin instansi pemerintah sebagai masukan (input) dalam pengambilan putusan;
- i. merupakan pemecahan masalah (*problem solving*).

2. Khusus

Tujuan khusus adalah

- a. menganalisis kelebihan informasi (*overload information*) dan/atau kekurangan muatan informasi (*underload*) yang terjadi berkaitan dengan topik-topik, sumber-sumber, dan saluran-saluran komunikasi tertentu;
- b. menilai kualitas informasi yang dikomunikasikan kepada sumber-sumber informasi;
- c. mengenal jaringan yang aktif-operasional tentang desas-desus (*rumor*), pesan-pesan sosial, kedinasan, yang kemudian dibandingkan dengan jaringan komunikasi resmi sesuai dengan struktur instansi pemerintah;
- d. mengenal sumber-sumber kemacetan (*bottleneck*) arus informasi dan para penyaring informasi (*gatekeepers*);
- e. merekomendasikan perubahan dan/atau perbaikan yang perlu dilakukan berkaitan dengan sikap, perilaku, praktik-praktik kebiasaan, dan keterampilan yang didasarkan atas hasil analisis Audit Komunikasi Kehumasan.

D. Manfaat...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

D. Manfaat Audit Komunikasi

Manfaat audit komunikasi adalah

1. menentukan "lokasi" yang menunjukkan kelebihan muatan informasi atau kekurangan muatan informasi terjadi berkaitan dengan topik-topik, sumber-sumber, dan saluran-saluran komunikasi tertentu;
2. menilai kualitas informasi yang dikomunikasikan oleh dan/atau kepada sumber-sumber informasi;
3. mengukur kualitas hubungan-hubungan komunikasi;
4. mengenali jaringan-jaringan yang aktif-operasional untuk isu/rumor, pesan-pesan sosial dan pesan-pesan kedinasan untuk dibandingkan dengan jaringan komunikasi resmi;
5. mengenali sumber-sumber kemacetan arus informasi dan para penyaring informasi dengan memperbandingkan peran-peran komunikasi dalam praktik;
6. mengenali kategori-kategori dan contoh tentang pengalaman-pengalaman dan peristiwa-peristiwa komunikasi yang tergolong positif ataupun tergolong negatif;
7. menggambarkan pola-pola komunikasi yang terjadi pada tingkatan pribadi, kelompok, dan organisasi dalam kaitannya dengan topik, sumber, saluran, frekuensi, jangka waktu, dan kualitas interaksi;
8. Memberikan rekomendasi-rekomendasi tentang perubahan ataupun perbaikan yang perlu dilakukan berkaitan dengan sikap, perilaku, praktik-praktik kebiasaan, dan keterampilan yang didasarkan atas hasil analisis audit komunikasi.

E. Peran...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

E. Peran Audit Komunikasi

Peran audit komunikasi adalah

1. mengetahui posisi instansi pemerintah di mata publiknya;
2. mengetahui tingkat keberhasilan program komunikasi yang diukur berdasarkan tujuan komunikasi tersebut (untuk *awareness*, *knowledge*, *image*, dan sebagainya);
3. mengetahui efektivitas pesan yang disampaikan;
4. mengetahui seberapa efisien anggaran yang dikeluarkan dalam proses komunikasi dalam instansi pemerintah;
5. mengetahui kekurangan dari tiap program komunikasi yang telah dilakukan untuk kemudian dijadikan acuan untuk merancang strategi komunikasi baru berikutnya yang lebih baik.



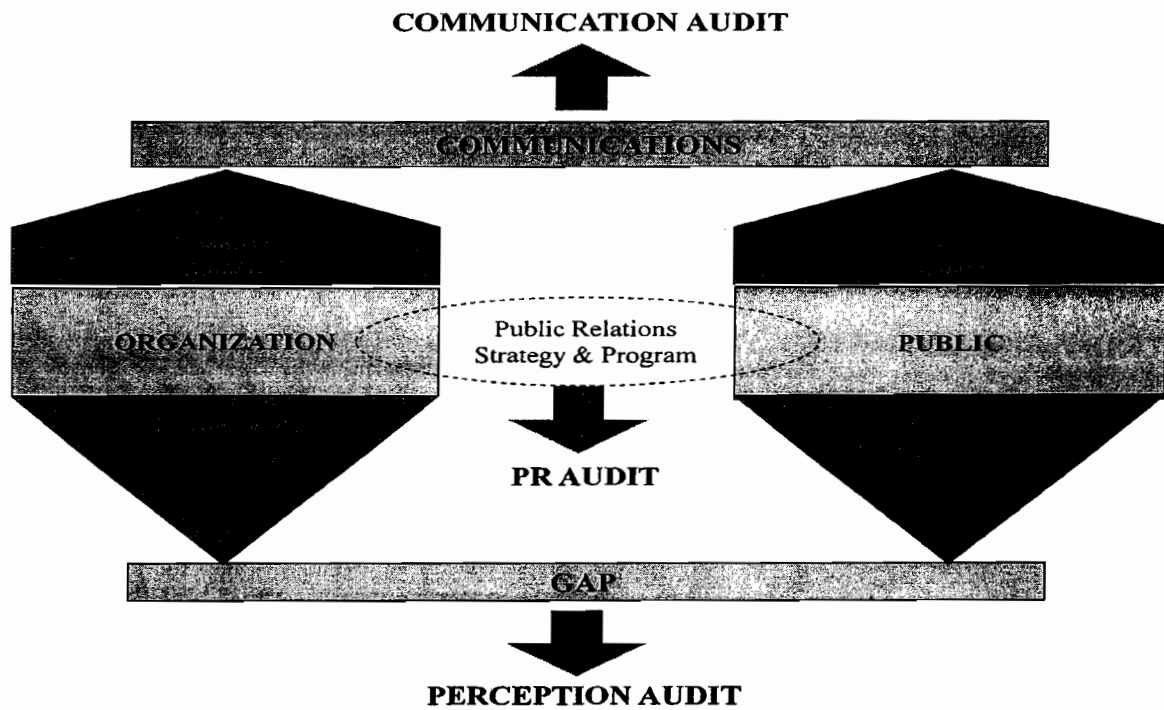
MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

BAB III AUDIT KOMUNIKASI

A. Konsep Audit Komunikasi

Konsep umum audit komunikasi adalah sebagai berikut:



Untuk...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

Untuk mencapai visi, misi, dan tujuannya, instansi pemerintah melakukan aktivitas operasional sehari-hari. Di dalam beraktivitas, instansi pemerintah berinteraksi dengan publik. Agar tercipta kondisi yang selaras sekaligus mendapat dukungan, instansi pemerintah melakukan komunikasi kepada publiknya melalui strategi dan program kehumasan. Namun, di dalam kenyataannya, di lapangan tetap terjadi kesenjangan antara pesan yang dikomunikasikan oleh instansi pemerintah dengan persepsi dan harapan publik. Tidak jarang kesenjangan komunikasi yang terjadi berdampak pada persoalan kepercayaan (*trust*).

Sebagai akibatnya, proses komunikasi yang berlangsung dapat menimbulkan kesalahpahaman. Kondisi ini dapat berpengaruh pada efektivitas dan kinerja instansi pemerintah di dalam pencapaian visi, misi, dan tujuannya. Oleh karena itu, perlu diadakan audit komunikasi dengan tujuan meningkatkan efektivitas sistem dan proses komunikasi humas pemerintah. Audit komunikasi ini mengukur, menganalisis, serta mengevaluasi secara mendalam dan menyeluruh terhadap sistem serta proses komunikasi instansi pemerintah.

B. Dimensi Audit Komunikasi

Audit komunikasi dilakukan pada dimensi sebagai berikut:

1. proses penyampaian pesan;
2. gaya komunikasi;
3. model komunikasi yang diterapkan antara instansi pemerintah dan publiknya;
4. saluran komunikasi;
5. media komunikasi;
6. ketepatan waktu;

7. frekuensi...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 11 -

7. frekuensi komunikasi;
8. kejelasan arti pesan;
9. keterbukaan dan kejujuran;
10. partisipasi anggota instansi pemerintah dan publik;
11. umpan balik publik;
12. peran dan fungsi masing-masing anggota instansi pemerintah dalam berbagai kelompok;
13. pemecahan masalah dan pembuatan putusan;
14. norma-norma yang digunakan;
15. kepemimpinan dan kewenangan;
16. penghargaan dan sanksi.

Berbagai dimensi tersebut dicoba dievaluasi serta dianalisis guna mengetahui penyebab serta solusi yang ditawarkan untuk menyelesaikan permasalahan dengan efektivitas sistem dan proses komunikasi instansi pemerintah.

Melalui audit komunikasi dapat diketahui efektivitas proses komunikasi, gaya, model, saluran, media, waktu, kejelasan pesan, keterbukaan dan kejujuran, partisipasi anggota instansi pemerintah dan publik, umpan balik, serta penghargaan dan sanksi yang dipergunakan instansi pemerintah dalam berinteraksi dengan indikator sejauh mana baik anggota instansi pemerintah maupun publik bisa memahami pesan serta memberikan respons.

C. Prosedur...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

C. Prosedur Audit Komunikasi

Prosedur audit komunikasi diterapkan pada level sistem komunikasi secara keseluruhan pada instansi pemerintah dan pada level kegiatan komunikasi khusus. Setiap audit komunikasi yang diawali dengan audit sistem komunikasi secara keseluruhan dan dilanjutkan dengan audit kegiatan komunikasi khusus, untuk memenuhi harapan publik dan tercapainya program komunikasi instansi pemerintah.

1. Audit Sistem Komunikasi secara Keseluruhan

a. Acuan

Audit sistem komunikasi bertolak dari tujuan instansi pemerintah, rencana-rencana instansi pemerintah, kebijakan-kebijakan komunikasi baik secara eksplisit maupun implisit, serta aplikasi *action*/pelaksanaan.

b. Tahapan

Langkah audit dimulai dengan menginventarisasi dan menganalisis kegiatan-kegiatan komunikasi. Data yang diperoleh ditambah dengan materi-materi umum tentang pengaruh lingkungan yang merupakan faktor-faktor situasional organisasi.

Informasi tentang sumber daya manusia yang dikaitkan dengan faktor-faktor situasional organisasi ditambah dengan pengetahuan tentang berbagai rencana instansi pemerintah, kebijakan, tanggung jawab, metode pelaksanaan, dan sikap-sikap yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengajukan saran perubahan dan program-program komunikasi yang mendukung keseluruhan sistem komunikasi instansi pemerintah.

c. Hasil...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 13 -

c. Hasil

Hasil audit komunikasi adalah

1. terketahuinya kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman instansi pemerintah (SWOT);
2. teridentifikasinya publik yang relevan dengan instansi pemerintah

2. Audit Kegiatan Komunikasi Khusus

a. Acuan

Audit kegiatan komunikasi khusus berkaitan dengan masing-masing program atau kegiatan komunikasi dalam instansi pemerintah.

b. Tahapan

Langkah audit dimulai dengan melakukan analisis tujuan komunikasi yang sudah dirumuskan beserta standar kinerjanya untuk mengembangkan petunjuk tentang prosedur bagaimana kegiatan dilaksanakan. Kemudian, dilakukan audit terhadap dimensi-dimensi audit komunikasi seperti dikemukakan di atas.

Bandungkan data yang terkumpul dari kinerja lapangan secara empiris dengan standar kinerja yang telah dirumuskan. Bila terjadi deviasi/penyimpangan, itu dapat menjadi bahan studi lanjutan.

Pengkajian penyimpangan tersebut dapat dijadikan landasan/rekomendasi untuk perubahan-perubahan dalam kebijakan dan kegiatan komunikasi khusus, serta pelatihan dan tindakan pendukung yang diperlukan.

c. Hasil...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 14 -

c. Hasil

Hasil pengkajian penyimpangan adalah

1. terketahuinya persepsi dan opini publik terhadap instansi pemerintah;
2. terevaluasinya pencapaian tujuan suatu program atau berbagai aktivitas program kehumasan tersebut;
3. tercapainya kinerja humas melalui peningkatan efektivitas program-programnya hasil dari evaluasi;
4. terperolehnya informasi bagi pimpinan instansi pemerintah sebagai masukan (input) dalam pengambilan putusan.

D. Teknik/Metode Audit Komunikasi

Untuk menjalankan prosedur audit komunikasi, teknik/metode audit yang umum digunakan adalah sebagai berikut.

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi yang dilakukan secara lisan dengan metode tanya jawab yang telah mempunyai tujuan. Wawancara digunakan untuk memperoleh data dan fakta.

Wawancara merupakan alat yang sangat baik untuk memperoleh informasi, pendapat, keyakinan, perasaan, motivasi, masa depan, ataupun tanggapan seseorang mengenai sesuatu hal karena dapat menangkap aksi dan reaksi seseorang dalam bentuk gerak-gerik dan ekspresi pada saat wawancara berlangsung.

2. Daftar...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 15 -

2. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)

Teknik kuesioner adalah metode pengumpulan informasi yang mengajukan pertanyaan secara tertulis dan mengharapkan jawaban secara tertulis pula. Apabila tim audit secara geografis berjauhan, atau apabila dibutuhkan data kuantitatif, teknik kuesioner dapat menjadi media yang paling berguna.

Kuesioner memungkinkan individu menuliskan apa yang mereka rasa tidak pantas untuk diungkapkan secara lisan. Lebih dari itu, kuesioner dapat dianalisis secara akurat dan dapat memberikan data kuantitatif yang solid untuk mendukung temuan data kualitatif.

3. Konfirmasi

Konfirmasi adalah permintaan penegasan kepada pihak ketiga mengenai kebenaran suatu data atau informasi. Sebagai contoh, auditor meminta penegasan atas informasi yang disampaikan oleh instansi pemerintah pada tanggal X di media Y kepada media Y.

4. Data Terbuka

Data terbuka adalah metode pengumpulan data yang menggunakan pertemuan kelompok. Sebagai contoh, auditor ingin mendapatkan informasi dari beberapa orang perwakilan publik untuk mengetahui gaya komunikasi, kejelasan arti pesan, ataupun kejujuran instansi pemerintah pada saat terjadi krisis X. Jadi, auditor tidak melakukan wawancara satu per satu, tetapi menanyakan langsung kepada seluruh orang.

5. Pertemuan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 16 -

5. Pertemuan

Pertemuan adalah komunikasi kelompok yang dilaksanakan oleh tim auditor komunikasi internal dan/atau eksternal, yang digunakan untuk bertukar pikiran dalam memahami sesuatu atau menyelesaikan masalah.

6. Laporan Hasil Audit Sementara

Laporan hasil audit sementara adalah media penyampaian hasil audit sementara kepada pihak-pihak yang berkepentingan secara tertulis dengan harapan mendapat umpan balik jika ditemukan hasil yang tidak sesuai.

7. Laporan Hasil Audit Akhir

Laporan Hasil Audit Akhir adalah media penyampaian hasil audit kepada pejabat yang berwenang dan pihak-pihak yang berkepentingan secara tertulis dengan tujuan hasil audit akhir dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja komunikasi instansi pemerintah.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 17 -

BAB IV PENUTUP

Pedoman Umum Audit Komunikasi ini diharapkan mampu menjadi acuan dalam menjalankan mekanisme atau sistem pengukuran yang akurat dan andal sehingga diharapkan tidak terjadi gap/kesenjangan antara harapan publik dan tujuan instansi pemerintah.

Dengan terukurnya sistem dan proses komunikasi dalam instansi pemerintah, termasuk di dalamnya saluran komunikasi baik internal maupun eksternal apakah sudah terbuka atau belum, tujuan pelayanan publik yang prima dan berkualitas dapat tercapai.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Mei 2011

**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**




E.E. MANGINDAAN