

Analisis Komunikasi Internal Birokrasi Pada Badan Standardisasi Dan Kebijakan Jasa Industri Kementerian Perindustrian RI = Bureaucratic Internal Communication Analysis of The Agency for Industrial Standardization and Services Policy (BSKJI), Ministry of Industry, RI

Irma Rachmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20524210&lokasi=lokal>

Abstrak

Tuntutan pada organisasi pemerintah seperti profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, dan responsif semakin tinggi membawa tantangan untuk memodernisasi administrasi dan pelayanan. Dari tuntutan itulah lahir inovasi yang terkait dengan e-government, reformasi birokrasi, dan Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam proses perubahan tersebut komunikasi internal organisasi dan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memegang peranan penting. Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI) sebagai unit Kementerian Perindustrian (Kemenperin) yang memiliki 29 satker di daerah harus dapat memaksimalkan komunikasi internal organisasinya agar dapat melakukan pelayanan prima pada industri. Penelitian ini membahas mengenai proses komunikasi internal birokrasi dan saluran komunikasi internal dalam satuan kerja serta koordinasi antara pusat dan satker daerah di lingkungan BSKJI. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif interpretif dengan metode studi kasus, dan teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam dan dokumen. Hasil dari penelitian ini alur komunikasi yang dominan digunakan dalam komunikasi internal adalah atas ke bawah atau downward communication karena proses pekerjaan umumnya sesuai dengan arahan pimpinan. Selain itu, alur komunikasi dari bawahan ke atas atau up ward communication, horizontal, dan diagonal pun digunakan dalam proses komunikasi organisasi. Berbagai saluran komunikasi digunakan dalam proses komunikasi internal dari yang bersifat formal seperti: surat, disposisi, rapat, rapat virtual dan yang bersifat informal personal pegawai, WA/SMS/telepon, WAG. Tantangan komunikasi internal yang dialami oleh BSKJI antara lain : persepsi selektif, hambatan budaya, hambatan organisasi, Sumber Daya Manusia, dan infrastruktur. Penggunaan saluran komunikasi internal yang menyesuaikan dengan perkembangan TIK dalam alur komunikasi internal birokrasi di BSKJI tersebut secara umum dapat mempercepat proses pekerjaan, dianggap dapat mangkas rantai prosedur, mempercepat koordinasi, memperluas penyebaran informasi, koordinasi bisa dilakukan tanpa hambatan lokasi, menghemat anggaran serta waktu.

.....The demands on government organizations such as professionalism, accountability, transparency, and responsiveness are getting higher, bringing challenges to modernizing administration and services. These demands pushes the emergence of innovations related to e-government, bureaucratic reform, and Electronic-Based Government (SPBE). The Agency for Industrial Standardization and Services Policy (BSKJI) as a unit of the Ministry of Industry (Kemenperin) with its 29 work units in the regions has the task to maximize its organization's internal communication to provide excellent service to the industry. This study discusses the internal communication process of the bureaucracy and internal communication channels within the work units as well as the coordination between the central and regional work units within the BSKJI environment. The approach used in this study is interpretive qualitative of a case study method, with in-depth interviews and documents analysis as the data collection techniques. This study found that the dominant communication flow used in internal communication is top-down or downward communication

because the work process is generally in accordance with the direction of the leadership. In addition, the communication flow from the bottom up or upward communication, horizontally, and diagonally is also used in the organizational communication process. Various communication channels are used in the internal communication process from formal ones such as: Letters, dispositions, meetings, virtual meetings and informal personal employees, WhatsApp/SMS/telephone and WhatsApp groups. Internal communication challenges experienced by BSKJI include: Selective perception, cultural barriers, organizational barriers, human resources, and infrastructure. The use of internal communication channels that adapt to the development of ICT in the internal communication flow of the bureaucracy at BSKJI can generally speed up the work process by cutting the chain of procedures, speed up coordination, expand information dissemination. These can be done as the communication technology used helped overcoming geographical barriers as well as budget and time constraints.