

Komunikasi Internal Manajemen Pelayanan Publik : Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Direktorat Jenderal Bina Marga Kementerian PUPR = Public Service Internal Communication: Case Study of Public Complaint Management at The Directorate General of Highways in Ministry of PUPR

Martina Piranti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920537213&lokasi=lokal>

Abstrak

Komunikasi internal yang efektif sangat penting dalam keberhasilan organisasi termasuk dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam pemerintahan, yang kemudian akan berimplikasi kepada komunikasi publik organisasi tersebut. Penelitian ini akan mengeksplorasi proses komunikasi internal yang terjadi, peranan setiap anggota dan hambatan dalam mengelola pengaduan masyarakat di lingkungan Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian PUPR. Paradigma dalam penelitian ini adalah post-positivis. Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kualitatif dengan metode studi kasus. Peneliti mengumpulkan data dengan melakukan teknik wawancara kepada empat orang narasumber yang bertanggung jawab mengelola pengaduan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal di Direktorat Jenderal Bina Marga dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara berjenjang. Arah aliran informasi yang terjadi ada yang bersifat satu arah dan dua arah dengan menggunakan berbagai mode komunikasi demi tercapainya komunikasi yang berkualitas. Subbagian Komunikasi Publik Direktorat Jenderal Bina Marga berperan sebagai gate keeper informasi dan petugas Kompu Balai berperan sebagai bridge dalam komunikasi organisasi yang terbentuk. Kesimpulan penelitian antara lain, bahwa pengaduan masyarakat masih belum terkelola dengan baik karena beberapa hambatan seperti hambatan penafsiran makna informasi, hambatan geografis, tekanan pekerjaan lain, kurangnya SDM, pimpinan yang kurang mendukung, belum adanya SOP resmi dan penerapan TIK yang tidak menyeluruh.

.....Effective internal communication is very important in the success of an organization, including in carrying out its duties and functions in government, which will have implications for the organization's public communication. This research will explore the internal communication process, the role of each member and the obstacles in managing public complaints within the Directorate General of Highways, Ministry of PUPR. The paradigm in this research is post-positivist. This research uses a qualitative approach with a case study method. Researchers collected data by conducting interview techniques with four sources responsible for managing public complaints. This research indicates that internal communication at the Directorate General of Highways in managing public complaints is carried out in stages. The direction of information flow is one-way and two-way using various communication modes to achieve quality communication. The Public Communication Subdivision of Directorate General of Highways acts as a gatekeeper for information and the Kompu Balai officers act as a bridge in the communication of the organization being formed. The research conclusion is that public complaints are still not managed well due to several obstacles such as barriers to interpreting the meaning of information, geographical barriers, other work pressures, lack of human resources, lack of supportive leadership, lack of official SOPs and incomplete implementation of ICT.