*Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi* ISSN : 2338 - 7521
*Vol.7 No.2*

# AUDIT KOMUNIKASI HUMAS DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA PROVINSI JAWA TIMUR GUNA MEMBANGUN KOMUNIKASI DUA ARAH DENGAN PUBLIKNYA

**Anggara Putra Harastinanda[1], Ita Kusuma Mahendrawati[2], Julyanto Ekantoro[3]**

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya
Email : Putraharastinandaa@gmail.com

***Abstract***

*The research is titled "Public Relations Communication Audit Culture and Tourism Office of East Java Province in order to improve two-way communication with the public". Public Relations communication audit is a complete analysis of the communication carried out by the public relations with the internal and external public. The purpose of this research is to review and analyze the two-way communication process between public relations with internal and external public. This research used descriptive qualitative method. The dimensions that support this research include the process of delivering messages, the clarity of the meaning of messages, communication models, communication media, timeline of communication, frequency of communication, communication styles and feedback. Data collection techiques carried out by interviewing public relations, internal public and external public institutions. Data analytics technique is done by data collection techniques, data reduction, data presentation, drawing conclusions from Miles and Huberman. Samples taken from the internal public amounted to 10 people who are employees, while the external public amounted 13 people who are society. The results of a public relations communication audit indicate how public relations builds two-way communication with their public. Internal and external public feedback shows a positive response to communications made by public relations, which means that the two-way communication done by public relations is good enough.*

***Keywords*** *: Communication Audit, Public Relations, Two-Way Communication*

## I. PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat dalam sebuah lembaga organisasi sangat diperlukan, khususnya lembaga pemerintahan. Lembaga pemerintahan mempunyai tugas yaitu melayani masyarakat dengan mutu dan pelayanan yang memuaskan. Dan salah satu hal yang dapat menciptakan mutu dan pelayanan yang memuaskan adalah dengan mengoptimalkan kualitas kerja pada setiap bagian yang ada di lembaga pemerintahan. Tak terkecuali Humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur

Salah satu tugas humas adalah meningkatkan atau mempertahankan mutu atau kualitas pelayanan, oleh karena itu dibutuhkan manajemen yang baik dari lembaga. Selain itu tugas humas adalah menciptakan citra positif lembaga serta menjadi jembatan komunikasi antara publik internal dan publik eksternal lembaga organisasi. Publik internal Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur terdiri dari pegawai yang bekerja pada lembaga tersebut, sedangkan publik eksternal terdiri atas masyarakat, pemerintah, media, dan lainnya.

Dengan tugasnya, bagian hubungan masyarakat melakukan kegiatan humas yang bertujuan untuk menciptakan keharmonisan kerja, membangun citra positif, dan membangun saling pengertian kepada publiknya. Demi tercapainya tujuan humas dan agar publik juga mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh humas, maka diperlukan komunikasi.

Komunikasi tidak akan pernah bisa lepas dari apapun, oleh karena itu komunikasi menjadi hal paling penting bagi suatu perusahaan. Menurut Lasswell (dalam Mulyana, 2005:69) Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan

akibat apa atau hasil apa?. Dan pengertian komunikasi secara umum adalah penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain.

Pada dasarnya kegiatan humas sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi dua arah dengan publik internal dan eksternal lembaga. Kegiatan komunikasi dua arah bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu. Setiap fungsi dan tugas humas adalah menyelenggarakan publikasi atau menyebarluaskan informasi melalui berbagai media serta menjalin komunikasi yang baik dengan publiknya.

Dengan terjalinnya komunikasi yang baik, maka proses berjalannya suatu lembaga pastilah akan baik pula. Namun sebaliknya, jika komunikasi di suatu lembaga kacau, maka akan banyak menimbulkan masalah, salah satu contohnya yang sering kita dengan adalah miss-komunikasi. Dan untuk menghindari terjadinya masalah-masalah terkait komunikasi, maka menjadi tugas seorang humas untuk menjadi jembatan komunikasi bagi publik lembaga dan menciptakan keharmonisan kerja serta membangun citra yang positif.

Untuk mengetahui apakah komunikasi mencapai sasaran dan tujuan, maka diperlukan peninjauan atau yang biasa disebut dengan audit.Audit komunikasi pada suatu lembaga organisasi sangat penting untuk meninjau, mengkaji, mengevaluasi, yang lalu digunakan untuk memperbaiki dan membangun komunikasi dua arah dengan publik suatu lembaga.

Istilah audit komunikasi diperkenalkan pertama kali oleh George Odiorne (dalam Morrisan, 2008: 252-253) yang ingin menunjukkan bahwa proses-proses komunikasi bagaimanapun dapat diperiksa, dievaluasi, dan diukur secara cermat dan sistematis sebagaimana halnya dengan catatan-catatan keuangan. Menurut Odiorne, kegiatan-kegiatan komunikasi sebagai pelaksanaan dari sistem komunikasi ataupun program komunikasi khusus dapat dikur, sehingga kualitas dan kinerja para eksekutif, pejabat dan staf komunikasi dapat diketahui dan bila diperlukan dapat diperbaiki secara sistematis, sehingga efektivitas maupun efisiensi komunikasi dapat meningkat.

Untuk mengetahuinya, maka dilaksanakan penelitian ini dengan tujuan untuk mengkaji, meninjau, serta mendeskripsikan komunikasi dua arah yang dilakukan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur untuk berkomunikasi dengan publik pegawai dan publik masyarakat.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### a. Audit Komunikasi

Audit komunikasi pertama kali di kemukakan oleh George Odiorne (dalam Morrisan, 2008: 252-253) yang ingin menunjukkan bahwa proses-proses komunikasi bagaimanapun dapat diperiksa, dievaluasi, dan diukur secara cermat dan sistematis sebagaimana halnya dengan catatan-catatan keuangan. Menurut Odiorne, kegiatan-kegiatan komunikasi sebagai pelaksanaan dari sistem komunikasi ataupun program komunikasi khusus dapat diukur, sehingga kualitas dan kinerja para eksekutif, pejabat dan staf komunikasi dapat diketahui dan bila diperlukan dapat diperbaiki secara sistematis, sehingga efektivitas maupun efisiensi komunikasi dapat meningkat.

Menurut Jane Gibson dan Richard Hodgetts dalam Organizational Communication: A Managerial Perspective adalah, ”Suatu analisis yang lengkap atas sistem-sistem komunikasi internal dan eksternal dari suatu organisasi” (Hardjana, 2000:10).

Sedangkan Anthony Booth (dalam Hardjana, 2000:11-12), mendefinisikan audit komunikasi sebagai proses pembuatan analisis atas komunikasi yang terjadi di dalam lembaga 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 .

Berdasarkan beberapa defenisi audit komunikasi di atas, maka dapat disimpulkan sebuah definisi sederhana mengenai pengertian audit komunikasi yaitu, Audit komunikasi adalah kajian mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan untuk pengevaluasian serta perbaikan dalam sebuah

lembaga organisasi. Dalam penelitian ini, dimensi audit komunikasi menggunakan Pedoman Audit Komunikasi Di Lingkungan Instansi Pemerintahan milik Kementrian Pendyagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (2011:10-11) dimensi audit komunikasi adalah 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 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 kewarganegaraan;
16. Penghargaan dan sanksi.

**b. Humas**

Definisi humas menurut Ruslan adalah Suatu proses yang kontinyu dari usaha manajemen untuk memperoleh kemauan baik dan pengertian dari para pelanggannya, konsumen, pegawainya, dan publik umumnya. Kedalam mengadakan perbaikan dan pembenahan melalu membangun budaya perusahaan berbentuk disiplin, memotivasi, meningkatkan pelayanan, dan produktivitas kerja. Sedangkan keluar, berupaya menciptakan kepercayaan dan citra perusahaan yang sekaligus memayungi serta mempertahankan citra produknya (Ruslan, 1995:8-9).

Menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center ( dalam Kasali, 2003:55), Humas merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan politik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya.

Menurut Frank Jefkins "Humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian" (Munandar, 1992: 9).

Berdasarkan beberapa definisi konsep mengenai humas yang telah dijelaskan, humas merupakan bagian yang penting dalam sebuah lembaga organisasi, yang mana keberadaannya dibutuhkan untuk menciptakan dan memperoleh saling pengertian dengan publiknya. Upaya menciptakan saling pengertian itu dilakukan melalui proses komunikasi. Proses komunikasi yang dimaksud disini adalah komunikasi dua arah atau two-way communications, yang dilakukan antara humas dengan publiknya.

**c. Komunikasi Dua Arah**

Menurut Effendy (dalam Siahaan, 1991:17) komunikasi dua arah atau timbal balik (Two way traffic communication) yaitu Komunikator dan Komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam menjalani fungsi mereka, Komunikator pada tahap pertama menjadi komunikan dan pada tahap berikutnya saling bergantian fungsi. Namun pada hakekatnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama, komunikator utama mempunyai tujuan tertentu melalui proses Komunikasi tersebut, Prosesnya dialogis, serta umpan balik terjadi secara langsung.

Sedangkan menurut John R. Wenburg dan William W. Willmot ( dalam Mulyana, 2007:67), komunikasi dua arah bisa disebut juga sebagai interaksi, dalam komunikasi ini, komunikan dapat memeberikan umpan balik atau feedback kepada komunikator sebagai tanda pesan tersebut sudah diterima. Komunikasi ini dirasa lebih efektif dibandingkan dengan komunikasi satu arah.

Menurut Devito (dalam Effendy 2003:59) menyatakan komunikasi dua arah bisa disebut juga sebagai komunikasi antarpribadi yaitu proses pengiriman dan penelitian pesan-pesan antar dua orang diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Berdasarkan tiga pendapat diatas, pada dasarnya komunikasi dua arah mempunyai

pengertian yang sama, yaitu komunikasi dua arah merupakan komunikasi yang kedua belah pihak dapat saling memberikan timbal balik atau respon, komunikator dapat menjadi komunikan sedangkan komunikan juga dapat menjadi komunikator.

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kualitatif, dimana pada hasil pengumpulan data nanti akan dianalisis secara deskriptif dengan berupaya menggambarkan apa yang terjadi di lapangan. Riset deskriptif ini diharapkan dapat menggambarkan secara sistematis dan realitas (Sugiono:2013).

### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, yang terletak di Jalan Wsata Menanggal, Dukuh Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur.

### b. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah hubungan masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur.

### c. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis objek, yaitu publik internal dan publik eksternal Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Publik internal difokuskan kepada publik pegawai, sedangkan publik eksternal difokuskan kepada publik masyarakat.

### d. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling. Mengenai hal ini, Arikunto (2010:183) menjelaskan bahwa "purposive sampling dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random, atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu."

Begitu pula menurut Sugiyono (2010:85) Sampling Purposive adalah "teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu." Artinya setiap subjek yang diambil dari populasi yang dipilih dengan sengaja berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu. Tujuan dan pertimbangan pengambilan subjek / sampel penelitian ini adalah sampel tersebut bekerja di bidang humas dan bidang yang berkaitan atau yang berkomunikasi dengan humas pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur.

### e. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sebagaimana yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunaan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara
   Wanwancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (lexy, 2006:186)
2. Observasi
   Teknik observasi yaitu suatu cara mengumpulkan data dengan mengamati langsung terhadap objeknya atau pengganti objeknya yang dapat berupa: Film, rekonstruksi, video dan lain-lain. (Bakry, 195)
3. Dokumentasi
   Dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dokumen-dokumen bisa berupa file berbentuk agenda, catatan harian, profil lembaga, foto dan lain sebagainya yang berkaitan dengan bidang kehumasan. (Kriyantono, 2006:118)

### f. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (2004: 280- 281), "Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data". Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (1992: 15-19) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data
   yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk

menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi data
   yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
3. Penyajian data
   yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
4. Penarikan kesimpulan
   yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarahan dan sebab akibat.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Proses Komunikasi dan Model Komunikasi yang digunakan oleh humas DISBUDPAR Prov. Jatim

Proses komunikasi Humas Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur kepada publik internal atau pegawai biasanya berkaitan dengan tugas dinas yang diberikan oleh Kepala Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur kepada pegawai. Jadi prosesnya adalah Kepala Dinas memberikan tugas dinas kepada salah satu pegawai Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur melalui Humas Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur.

Humas Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur menyampaikan tugas dinas kepada pegawai melalui nota dinas yang mana dikeluarkan oleh bagian tata usaha Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur. Efektifnya adalah, humas Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur terletak pada bagian tata usaha sehingga proses penyampaian pesan kepada pegawai bisa menjadi satu jalur.D a n selanjutnya adalah proses komunikasi antara humas Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur dengan publik masyarakat. Humas Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur biasanya berkomunikasi dengan publik masyarakat mengenai publikasi suatu acara hingga menginformasi mengenai tempat wisata yang ada di Provinsi Jawa Timur.

Dengan proses komunikasi yang diterapkan humas Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur, maka humas Dinas Kebudayaan Dan Provinsi Jawa Timur juga memperhatikan mengenai model komunikasi. Model komunikasi yang digunakan oleh humas DISBUDPAR Prov. Jatim adalah model komunikasi dalam PR, yang dikemukakan oleh Soleh Soemirat dan Elvinari Ardianto. Model tersebut terfokus pada "Sumber, Komunikator, Pesan, Komunikan dan Efek" (Soemirat&Ardiantor, 2005:118).A d a p u n pendapat dari publik internal dan publik eksternal humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mengenai kejelasan isi pesan yang disampaikan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur :

**1. Publik pegawai (Publik Internal)**

Dalam menyampaikan pesan, 7 orang berpendapat sama mengenai kejelasan isi pesan yang disampaikan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Bapak Padmoko, SH. yang menjabat sebagai pengelola kepegawaian berpendapat bahwa isi pesan yang disampaikan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur sudah sangat jelas, selain itu penyampaian pesannya terstruktur sehingga mudah untuk dipahami.

**2. Publik Masyarakat (Publik Eksternal)**

Dalam menyampaikan pesan, 8 orang berpendapat sama mengenai kejelasan isi pesan yang disampaikan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Wafaul Adhim sebagai publik masyarakat berpendapat bahwa isi pesan yang disampaikan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur sudah cukup jelas dan informasi mengenai acara maupun informasi mengenai tempat wisata sudah cukup jelas.

**3. Bentuk Komunikasi Dua Arah Terkait Proses Komunikasi**

Bentuk komunikasi dua arah (two way communication) pada proses komunikasi serta

kejelasan isi pesan yang dilakukan oleh humas kepada publik masyarakat adalah, ketika humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur menyampaikan pesan kepada publik masyarakat dengan menggunakan media-media yang ada seperti Instagram, Facebook, Twitter, Web, dan sebagainya.

Dengan menggunakan media informal dari yang disebutkan diatas, secara otomatis ada pesan yang disampaikan oleh humas kepada publik masyarakat, lalu masyarakat yang bersangkutan juga memberikan umpan balik terhadap pesan yang telah dikirimkan oleh humas. Maka dari situlah bentuk komunikasi dua arah atau two way communication terjalin antara humas dengan publik masyarakat.

Sedangkan bentuk komunikasi dua arah antara humas dengan publik pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur adalah ketika humas menyampaikan pesan berupa nota dinas kepada pegawai. Setelah itu humas menindak lanjuti nota dinas dengan melalui Whatsapp kepada pegawai yang bersangkutan, dengan menggunakan Whatsapp secara otomatis akan terjadi komunikasi dua arah antara humas dengan publik pegawai.

**b. Media Komunikasi**

Media Komunikasi adalah sebuah sebuah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau infromasi dari komunikator kepada komunikan. Media komunikasi juga digunakan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur untuk berkomunikasi dengan publik-publiknya. Disini humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, yaitu Bapak Slamet Ariwibowo selaku menjelaskan media yang digunakan oleh beliau ada dua jenis. Yaitu media formal dan media informal.

Media formal yang digunakan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur berupa surat resmi yang dikeluarkan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa. Contohnya saja surat undangan, nota dinas, dan sebagainya. Sedangkan media infromal yang digunakan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur berupa media massa, media cetak, ataupun media sosial, seperti baliho, brosur, instagram, facebook, whatsapp, twitter dan web.

Dengan penggunaan media komunikasi dapat mempermudah seorang humas untuk berkomunikasi serta membangun komunikasi yang efektif dan membangun komunikasi dua arah dengan publiknya, berikut adalah tanggapan publik internal dan publik eksternal mengenai media komunikasi oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur :

**1. Publik pegawai (Publik Internal)**

Dalam penggunaan media komunikasi, 8 orang berpendapat sama mengenai penggunaan media komunikasi yang digunakan oleh Bapak Nanang yang menjabat sebagai staff di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. berpendapat bahwa selama ini media yang digunakan humas untuk berkomunikasi ada dua cara, yaitu ada media formal dan media informal.Media formal yang digunakan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur adalah nota dinas. Dan media informal yang digunakan oleh humas adalah Whatsapp.

**2. Publik Masyarakat (Publik Eksternal)**

Dalam penggunaan media komunikasi, 9 orang berpendapat sama mengenai penggunaan media komunikasi yang digunakan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Febi Ratna Bangun seorang mahasiswi Politeknik Pariwisata Medan dan juga sebagai publik masyarakat berpendapat bahwa media yang sering digunakan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur diantaranya ada Instagram, Facebook, Twitter, website dan brosur.

**3. Bentuk Komunikasi Dua Arah Terkait Media Kom**unikasi

Bentuk komunikasi dua arah (two way communication) terkait media komununikasi yang digunakan oleh humas kepada publik pegawai adalah dengan menggunakan Whatsapp sebagai media komunikasi untuk menindak lanjuti nota dinas yang sebelumnya dikirim oleh humas kepada pegawai. Dengan menggunakan Whatsapp, secara otomatis akan ada komunikasi timbal balik dari humas dan juga dari pegawai.

Selain itu bentuk komunikasi dua arah antara humas dengan publik masyarakat adalah,

ketika humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur menyampaikan pesan kepada masyarakat dengan menggunakan media informal yang dimiliki Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, seperti Instagram, Facebook, Twitter, Web, brosur dan sebagainya.

Dengan menggunakan media informal seperti yang telah disebutkan diatas, secara otomatis ada pesan yang disampaikan oleh humas kepada masyarakat, lalu publik masyarakat ada yang memberikan umpan balik terhadap pesan yang telah dikirimkan oleh humas. Umpan balik bisa berupa pertanyaan, kritik ataupun saran terhadap pesan yang disampaikan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Maka dari situlah bentuk komunikasi dua arah atau two way communication terjalin antara humas dengan publik masyarakat.

**c. Ketepatan Waktu Penyampaian Pesan**

Dalam melakukan kegiatan komunikasi, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah waktu penyampaian informasi atau ketepatan waktu berkomunikasi. Pentingnya waktu yang tepat dalam menyampaikan informasi agar pesan atau informasi yang disampaikan tidak basi, sehingga pesan atau informasi tersampaikan dengan tepat waktu dan efektif. Bapak Slamet Ariwibowo selaku Humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mengirimkan pesan kepada publik-publiknya menyesuaikan momen terlebih dahulu, biasanya sekitar seminggu atau sebulan sebelum acara ataupun momen yang penting humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur sudah menyampaikan pesan kepada publiknya, tergantung dari besarnya acara dan kepentingannya.

Misalnya saja akan diadakan event kebudayaan di Gedung Cak Durasim, maka humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur akan mempublish informasi terkait event tersebut kepada publik masyarakat sebulan sebelum event dimulai, bahkan saat acara dimulai pun humas tetap memberikan informasi melalui media informal kepada publik masyarakat.

Lalu dalam hal menyampaikan pesan kepada publik internal Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, humas berkomunikasi dengan menggunakan nota dinas. Yang mana nota dinas itu dikirimkan seminggu sebelum pelaksanaan. Lalu setelah beberapa hari nota dinas itu dikirimkan, humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mengingatkan yang bersangkutan melalui aplikasi Whatsapp. Adapun pendapat dari publik internal dan publik eksternal humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mengenai ketepatan waktu humas dalam menyampaikan pesan kepada publiknya :

**1. Publik pegawai (Publik Internal)**

Dalam ketepatan waktu penyampaian pesan, 7 orang berpendapat sama mengenai waktu penyampaian pesan yang dikirimkan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Ibu Sari yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pemasaran berpendapat bahwa penyampaian pesan kepada masyarakat melalui media yang ada tepat waktu. Penyampaian pesan melalui nota dinas oleh humas dikirimkan seminggu sebelum hari dilaksanakan, sedangkan pengiriman pesan melalui media informal berupa Whatsapp dilakukan dua atau tiga hari sebelum hari dilaksanakan.

**2. Publik Masyarakat (Publik Eksternal)**

Dalam ketepatan waktu penyampaian pesan , 8 orang berpendapat sama mengenai waktu penyampaian pesan yang dikirimkan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Agastya Amaranthine Safira Putri sebagai publik masyarakat berpendapat bahwa penyampaian pesan kepada masyarakat melalui media yang ada cukup tepat waktu. Humas mengirimkan pesan melalui media informal jauh hari sebelum hari pelaksanaan.

**3. Bentuk Komunikasi Dua Arah Terkait Ketepatan Waktu Penyampaian Pesan**

Bentuk komunikasi dua arah terkait waktu penyampaian pesan yang dikirimkan humas kepada publik pegawai adalah, ketika humas menindak lanjuti terkait nota dinas yang telah dikirimkan kepada pegawai yaitu dua atau tiga hari sebelum hari pelaksanaan melalui media informal yaitu Whatsapp. Dengan menggunakam media informal berupa

Whatsapp, akan terjadi komunikasi timbal balik antara humas dan pegawai. Sehingga dengan memperhitungkan waktu yang tepat, komunikasi dua arah antara humas dengan pegawai akan berlangsung dengan baik.

Sedangkan Bentuk komunikasi dua arah terkait waktu penyampaian pesan yang dikirimkan humas kepada publik masyarakat adalah, ketika humas menyampaikan pesan kepada publik masyarakat dengan menggunakan media informal seperti Instagram, Facebook, Twitter dan sebagainya akan ada umpan balik dari masyarakat. Umpan balik bisa berupa pertanyaan, kritik ataupun saran terhadap pesan yang disampaikan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Namun umpan balik dari masyarakat bisa didapat dengan memperhitungkan waktu penyampaian pesan, dengan waktu penyampaian pesan yang tepat maka pesan yang disampaikan menjadi lebih efektif dan tidak basi, sehingga komunikasi dua arah terjalin dengan baik.

**d. Frekuensi Komunikasi Humas**

Dalam melakukan kegiatan komunikasi, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah frekuensi komunikasi atau frekuensi penyampaian pesan. Frekuensi perlu diperhitungkan agar dapat mengetahui jumlah yang pas atau yang ideal dalam berkomunikasi dengan publik terkait, karena jika komunikasi terlalu sedikit ataupun terlalu banyak maka akan berpengaruh pada isi pesan dan bahkan berpengaruh pada hubungan baik dengan publik terkait.

Berkaitan dengan frekuensi komunikasi, bapak Slamet Ariwibowo selaku humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mengatakan jika selama menjalankan tugasnya sebagai humas beliau menyampaikan pesan kepada publik internal dengan melalui media formal berupa nota dinas adalah paling sedikit satu kali dalam sebulan, karena menyesuaikan kepentingan dinas pegawai. Namun ketika menggunakan media informal frekuensi komunikasi humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur terbilang cukup sering, ada sekitar dua hingga tiga kali dalam seminggu, karena membahas tentang pekerjaan lebih rinci maupun sekedar mengingatkan soal pekerjaan.

Sedangakan frekuensi komunikasi dengan publik eksternal melalui media informal terhitung cukup sering, humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mengatakan bahwa dalam menyampaikan pesan kepada publik eksternal melalui media informal dalam seminggu sekitar 5 s/d 6 kali, bahkan dalam sehari bisa 2 kali tayang karena menyesuaikan acara atau informasi yang perlu di publikasikan kepada publik eksternal. Dan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur juga mengakui bahwa pergerakan informasi di media sosial itu lebih cepat. Adapun pendapat dari publik internal dan publik eksternal humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mengenai frekuensi komunikasi humas dalam menyampaikan pesan kepada publiknya :

**1. Publik pegawai (Publik Internal)**

Berkaitan dengan frekuensi komunikasi, 7 orang berpendapat sama mengenai frekuensi komunikasi yang dilakukan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Bapak Damar Purnomo yang menjabat sebagai staff tata usaha berpendapat bahwa frekuensi komunikasi yang dilakukan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur sudah cukup sering dilakukan.

Terhitung dalam sebulan, humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur setidaknya berkomunikasi melalui nota dinas ada minimal satu kali dalam sebulan, namun bisa bertambah apabila ada tugas dinas yang diberikan oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur.

Sedangkan melalui media informal yaitu berupa whatsapp. Terhitung jika dalam menggunkan media informal, frekuensi komunikasi humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur lebih sering. Terhitung dalam seminggu, humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur bisa 2-3 kali dalam berkomunikasi dengan pegawai, konteksnya bisa hanya sekedar mengingatkan pegawai soal tugas dinas, membahas tugas dinas, dan bahkan berdiskusi mengenai tugas dinas yan telah diberikan.

**2. Publik Masyarakat (Publik Eksternal)**

Berkaitan dengan frekuensi komunikasi, 7 Orang berpendapat sama mengenai frekuensi komunikasi atau frekuensi penyampaian pesan atau informasi yang dilakukan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Deden Sumarna sebagai publik masyarakat berpendapat bahwa frekuensi komunikasi yang dilakukan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur cukup sering dilakukan.

Terhitung dalam seminggu, humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur berkomunikasi dengan publik masyarakat sekitar 2-3 kali melalui media informal seperti instagram, facebook, twitter dan sebagainya. Komunikasi yang disampaikan berupa informasi seputar event atau acara yang telah berlangsung, informasi berupa tempat wisata, informasi mengenai kebudayaan, dan informasi mengenai acara atau event yang akan datang.

**3. Bentuk Komunikasi Dua Arah Terkait Frekuensi Komunikasi Humas**

Bentuk komunikasi dua arah terkait frekuensi komunikasi atau penyampaian pesan yang dikirimkan humas kepada publik pegawai adalah, ketika humas menindak lanjuti terkait nota dinas yang telah dikirimkan kepada pegawai yaitu dengan menggunakan media informal berupa Whatsapp, sehingga dengan menggunakan media Whatsapp terjadilah komunikasi timbal balik antara humas dengan pegawai. Lalu dalam seminggu terhitung 2-3 kali frekuensi komunikasi. Dan dalam melakukan komunikasi dua arah juga dibutuhkan menghitung jumlah yang tepat untuk humas berkomunikasi dengan publik pegawai, sehingga komunikasi dua arah terjalin dengan baik.

Sedangkan bentuk komunikasi dua arah terkait frekuensi komunikasi atau penyampaian pesan yang dikirimkan humas kepada publik masyarakat adalah, ketika humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur menyebarkan informasi mengenai suatu acara ataupun destinasi wisata melalui media informal, maka akan ada umpan balik dari publik masyarakat. Dari umpan balik tersebut, humas akan menanggapi umpan balik yang telah diberikan oleh publik masyarakat. Dengan memperhitungkan jumlah yang tepat untuk humas berkomunikasi dengan publik masyarakat, sehingga komunikasi dua arah terjalin dengan baik antara humas dengan publik masyarakat.

**e. Gaya Komunikasi**

Dalam melakukan kegiatan komunikasi, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah gaya komunikasi yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan. Berkaitan dengan gaya komunikasi, bapak Slamet Ariwibowo selaku humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mengatakan bahwa selama menjalankan tugasnya sebagai humas, beliau menerapkan komunikasi satu arah dan dua arah, menyesuaikan konteksnya. Tak hanya itu, beliau juga memperhatikan gaya bahasa yang dipakai ketika berkomunikasi dengan publiknya.

Jika humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur berkomunikasi dengan publik pegawai atau publik internal dengan menggunakan media formal berupa nota dinas, sudah pasti gaya komunikasinya satu arah dan gaya bahasanya formal dan terstruktur karena barupa surat. Sedangkan jika menggunakan media informal humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur menerapkan komunikasi dua arah dengan pegawai yang bersangkutan. Dan gaya bahasa yang digunakan adalah bahasa yang tidak terlalu formal, santai, namun tetap sopan. Adapun pendapat dari publik internal dan publik eksternal humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mengenai gaya komunikasi humas dalam menyampaikan pesan kepada publiknya :

**1. Publik pegawai (Publik Internal)**

Berkaitan dengan gaya komunikasi, 8 orang berpendapat sama mengenai gaya komunikasi yang digunakan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Ibu Ola yang menjabat sebagai staff di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur berpendapat bahwa gaya komunikasi yang dilakukan oleh humas bervariasi, karena menyesuaikan konteks dan media yang digunakan. apabila humas humas Disbudpar Prov. Jatim menggunakan media formal maka secara otomatis menggunakan gaya bahasa yang digunakan juga formal karena menggunakan media berupa surat

atau nota dinas. Namun jika menggunakan media informal, maka gaya komunikasi yang digunkan adalah gaya komunikasi dua arah. Misalmya saja menggunakan media Whatsapp, maka dari situ akan timbul komunikasi dua arah antara humas dengan staff/karyawannya.

Lalu gaya bahasa yang digunakan humas ketika berkomunikasi dengan pegawai dan menggunkan media informal adalah dengan menggunakan bahasa yang santai namun tetap sopan.

**2. Publik Masyarakat (Publik Eksternal)**

Berkaitandengan gaya komunikasi, 9 orang berpendapat sama mengenai gaya komunikasi yang digunakan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Rachmadillah Dzinaro sebagai publik masyarakat berpendapat bahwa gaya komunikasi yang dilakukan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur adalah komunikasi dua arah serta gaya bahasa yang dipakai adalah bahasa informal atau sesuai dengan bahasa anak muda. Lalu gaya bahasa yang digunakan humas saat berkomunikasi melalui media informal adalah dengan menggunakan bahasa yang sesuai dengan bahasa anak muda, tidak formal dan lebih santai. Hal ini dipengaruhi karena kebanyakan pengguna media informal terutama media sosial adalah kalangan anak muda.

**3. Bentuk Komunikasi Dua Arah Terkait Gaya Komunikasi humas**

Bentuk komunikasi dua arah yang digunakan oleh humas dalam menyampaikan pesan kepada publik pegawai adalah ketika humas berkomunikasi dengan manggunakan Whatsapp. Dengan menggunakan Whatsapp, akan terjadi komunikasi timbal balik antara humas dengan pegawai. Selain itu humas juga memperhatikan gaya bahasa yang digunakan saat berkomunikasi dengan publik pegawai, yaitu dengan bahasa yang santai namun tetap sopan.

Sedangkan bentuk komunikasi dua arah terkait gaya komunikasi yang digunakan humas dalam menyampaikan pesan kepada publik masyarakat adalah ketika humas berkomunikasi dengan media informal, humas menerapkan gaya komunikasi dua arah dengan publik masyarakat sehingga ada komunikasi timbal balik antara humas dengan publik masyarakat. Selain itu humas juga memperhatikan gaya bahasa ketika berkomunikasi dengan publik masyarakat, bahasa yang digunakan adalah bahasa yang cenderung dipakai anak muda karena yang banyak menggunakan media informal adalah anak muda.

**f. Tanggapan Humas Terkait Umpan Balik Publik**

Dalam melakukan kegiatan komunikasi dua arah, humas juga bertanggung jawab untuk memberikan tanggapan terkait umpan balik atau feedback yang diberikan oleh publik internal maupun publik eksternal. Umpan balik adalah tanggapan yang diberikan oleh seorang komunikan ketika seorang komunikator sedang menyampaikan sebuah pesan atau sebuah informasi. Umpan balik dapat dikatakan sebagai respon terhadap suatu pesan.

Dalam hal ini, Bapak Slamet Ariwibowo selaku humas DISBUDPAR PROV. JATIM berlaku sebagai komunikator yang berguna untuk menyampaikan pesan kepada komunikan, yaitu publik internal dan publik eksternal. Lalu ketika ada sebuah proses komunikasi atau penyampaian pesan, publik internal dan eksternal bisa memberikan umpan balik atau yang biasanya disebut dengan feedback, lalu humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur bertugas untuk menanggapi umpan balik yang diberikan oleh publik-publiknya. Berikut adalah pendapat dari publik internal yaitu pegawai DISBUDPAR PROV. JATIM dan publik eksternal yaitu publik masyarakat mengenai tanggapan humas DISBUDPAR PROV. JATIM terkait umpan balik atau feedback dari publiknya :

**1. Publik pegawai (Publik Internal)**

Berkaitan dengan tanggapan humas mengenai umpan balik dari publik internal,7 orang berpendapat sama dan salah satunya Bapak M. Zainul Arifin yang menjabat sebagai administrasi umum berpendapat bahwa tanggapan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur ketika menanggapi umpan balik dari pegawai yaitu cukup tanggap. Jika humas berkomunikasi melalui media formal yaitu melalui nota dinas maka tidak ada tanggapan atau umpan balik, namun jika menggunkan media informal akan

ada tanggapan dari humas biasanya sepertimengingatkan perihal kelanjutan nota dinas lalu terjadilah tanya jawab antara humas dengan pegawai DISBUDPAR PROV. JATIM. Dari hal tersebut terjadilah komunikasi dua arah.

**2. Publik Masyarakat (Publik Eksternal)**

Berkaitan dengan tanggapan humas mengenai umpan balik dari publik eksternal terutama publik masyarakat, 8 orang berpendapat sama dan salah satunya Iffah Yahya Herfani sebagai publik masyarakat berpendapat bahwa tanggapan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur ketika menanggapi umpan balik dari masyarakat yaitu cukup responsif.Biasanya humas DISBUDPAR Prov Jatim biasanya berkomunikasi dengan publik masyarakat dengan menggunakan media informal seperti Instagram, Twitter, Facebook dan sebagainya. Dengan menggunakan media informal seperti yang telah disebutkan, maka akan semakin memudahkan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur dalam menyampaikan informasi dan memudahkan masyarakat dalam memberikan umpan balik atau yang biasa dikenal sebagai komentar. Dengan tersedianya ruang untuk memberikan umpan balik pada media informal, maka secara otomatis komunikasi yang terjalin adalah komunikasi dua arah.Namun selama berjalannya komunikasi dua arah pada media informal seperti Instagram, Facebook dan Twitter jarang ada tanggapan atau komentar dari masyarakat melalui kolom komentar yang tersedia, sehingga humas juga jarang ada tanggapan mengenai umpan balik dari masyarakat. Namun ketika menghubungi melalui direct message Instagram, Twitter maupun Facebook humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur tergolong responsif dalam menanggapi umpan balik dari masyarakat.

**3. Bentuk Komunikasi Dua Arah Terkait Tangapan Humas Terhadap Umpan Balik**

Bentuk komunikasi dua arah terkait tanggapan humas terhadap umpan balik pegawai adalah ketika humas telah menyampaikan pesan melalui media Whatsapp, lalu pegawai memberikan umpan balik. Umpan balik yang diberikan oleh publik pegawai bisa berupa pertanyaan atau kejelasan yang berkaitan dengan tugas yang telah diberikan oleh kepala dinas. Lalu humas bertanggung jawab untuk menanggapi umpan balik yang telah diberikan oleh publik pagawai. Dengan adanya tanggapan dari humas serta umpan balik dari publik pegawai, secara otomatis akan terjadi komunikasi dua arah anatara humas dengan publik pegawai.

Sedangkan bentuk komunikasi dua arah terkait tanggapan humas terhadap umpan balik publik masyarakat adalah ketika humas menyebarkan pesan melalui media informal, lalu publik masyarakat memberikan umpan balik berupa pertanyaan, kritik ataupun saran. Lalu setelah itu, humas bertanggung jawab untuk memberikan tanggapan terhadap umpan balik yang telah diberikan oleh publik masyarakat. Dengan begitu terjadilah komunikasi timbal balik dan secara otomatis komunikasi dua arah terjalin antara humas dengan publik masyarakat.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### a. Kesimpulan

1) Proses komunikasi yang dilakukan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur tergolong efektif karena humas terletak pada bagian tata usaha yang mana dalam menyampaikan informasi menjadi satu jalur, lalu dalam proses komunikasi humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur menggunakan model yang dibuat oleh Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto yaitu memperhatikan sumber, komunikator, pesan, komunikan dan efek. Selain itu tanggapan dari publik pegawai serta publik masyarakat mengenai penyampaian pesan yang disampaikan oleh humas sudah cukup jelas dan terstruktur.
2) Media yang digunakan oleh humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur ada dua jenis, yang pertama media formal yaitu berupa nota dinas, surat undangan, dan surat-surat lainnya. Sedangkan media informal berupa Whatsaap , Instagram, Twitter, Facebook, Brosur dan Website.
3) Ketepatan waktu penyampaian pesan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur dinilai publik pegawai

dan publik masyarakat sudah tepat waktu. Karena humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur dalam menyebarkan informasi selalu memperhitungkan waktu penyampaiannya, sehingga pesan yang disampaikan menjadi tidak basi.

4) Frekuensi penyampaian pesan yang dilakukan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur dinilai publik pegawai dan publik masyarakat sudah cukup sering dilakukan, dalam seminggu bisa sebanyak 2-3 kali dan bahkan lebih. Namun melihat seberapa besar kepentingannya juga, apabila kepentingannya seperti mengadakan acara skala besar maka frekuensi lebih diperbanyak.
5) Gaya komunikasi yang digunakan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur adalah menerapkan gaya komunikasi satu arah dan komunikasi dua arah. Penerapan gaya komunikasi itu tergantung dengan media yang digunakan dan juga publik yang dituju, jika pesan yang disampaikan ditujukan untuk pegawai dan menggunakan media formal berupa surat atau nota dinas, maka gaya komunikasi yang diterapkan adalah gaya komunikasi satu arah. Namun jika humas menyampaikan pesan dengan menggunakan media informal kepada publiknya, humas menggunakan gaya komunikasi dua arah. Selain itu dalam menyampaikan pesan, humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur juga memperhatikan gaya bahasa yang digunakan. jika menggunakan media formal yang mana berupa surat dan nota dinas, humas menggunakan bahasa resmi. Namun jika menggunakan media informal, humas lebih cenderung menggunakan bahasa yang sesuai dengan publiknya. Jika publiknya adalah pegawai, humas menggunakan bahasa yang lebih santai namun tetap sopan. Jika humas menyampaikan pesan kepada masyarakat, humas lebih memilih gaya bahasa yang santai dan menyesuaikan bahasa anak muda.
6) Tanggapan humas dalam menanggapi umpan balik dari publik dinilai oleh publik pegawai dan publik masyarakat sudah cukup responsif. Dengan menggunakan media yang ada, humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur menyampaikan informasi kepada publik pegawai dan publik masyarakat, namun pesan yang biasanya mendapat umpan balik dari publik adalah pesan yang disampaikan humas melalui media informal. Hal itu disebabkan karena media informal memang ditujukan untuk komunikasi dua arah, sedangkan media informal lebih sering ditujukan untuk komunikasi satu arah.

**b. Saran**

1) Proses Dalam membangun komunikasi dua arah dengan publik, humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur seharusnya lebih banyak berkomunikasi atau berinteraksi dengan publiknya. Dengan cara meningkatkan lagi frekuensi komunikasi, terutama dengan publik masyarakat. Meningkatkan frekuensi komunikasi dengan publik masyarakat bisa dengan cara mengadakan semacam kuis yang di sebarkan melalui media sosial Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, sehingga membuat masyarakat lebih interaktif terhadap akun media sosial yang dipunya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Dengan begitu, komunikasi dua arah akan lebih sering dan hubungan dengan publik masyarakat akan semakin baik.
2) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur dapat melakukan kegiatan audit komunikasi humas secara peridoik karena audit komunikasi adalah kajian secara menyeluruh tentang pelaksanaan komunikasi yang dilakukan oleh humas di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, yang mana audit komunikasi bertujuan untuk meningkatkan hubungan dan komunikasi dua arah antara humas dengan publik internal maupun publik eksternal.

## VI. REFERENSI

**Sumber Buku :**

Abdurrahman, Oemy. 2001. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung PT. Citra Aditya Bakti

Cangara, Hafied. 2012. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Effendy, Onong Uchjana. 2007. Ilmu Komunikasi, Teori, dan Praktek. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya,.

Hardjana, Andre. 2000. Audit Komunikasi, Teori Dan Praktek. Jakarta : Grasindo

Jefkins, Franks dan Daniel Yadin. 2004. Public Relations. Jakarta : Erlangga.

Mohammed, Rosli. 2015. Audit Komunikasi. Jakarta : Prenadamedia.

Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2016. Komunikasi Organisasi. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Raco, J. R. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta : Grasindo Suprapto,

Tommy. 2009. Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi. Yogyakarta MedPress

**Sumber Dokumen Lembaga :**

Mentri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2011. Pedoman Umum Audit Komunikasi Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Mei. Kamenpan RB. Jakarta.

**Sumber Jurnal :**

Panghegar, Stephani Firmawan. 2013 Audit Komunikasi Organisasi Horisontal Departemen Front Office Singgasana Hotel Surabaya. Jurnal E- Komunikasi Vol I (1): 3

**Sumber Internet :**

Ahmad, Rimba. 2009. Audit Komunikasi dan Audit PR. https://ahmadrimba.wordpress.com/2009/11/10/audit-komunikasi-dan-audit-p r/ . 27 September 2019 (21.15)

Anam, Moch. Khoirul. 2009. http://ikomumm.blogspot.com/2009/03/36-pengertian-komunikasi-menurut-para.html. 28 September 2019 (20.15)

Andin. 2016. http://andintacastineputri.blogspot.com/2016/10/komunikasi-satu-dan-dua-arah-serta.html. 7 Oktober 2019 (19.00)

Suyono, Karina Waty. 2010. http://karinglmrz.blogspot.com/2010/06/penulisan-karya-ilmiah-riset-akuntansi.html. 26 September 2019 (14.15)