UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PERENCANAAN KOMUNIKASI LAYANAN HELPDESK TERINTEGRASI (Studi Kasus pada Layanan Help, Answer and Improve Direktorat Jenderal Perbendaharaan/HAI-DJPb Periode Tahun 2017-2019)
FAMIONO, Dr. Rajiyem, S.IP., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Perkembangan teknologi menuntut perbaikan tata kelola komunikasi pemerintah. Perbaikan tersebut dilakukan melalui perubahan paradigma penyusunan perencanaan komunikasi yang dijadikan sebagai pendamping rencana strategis suatu layanan publik. Menelisik data Layanan HAI-DJPb, dari kurun waktu tahun 2016 sampai dengan 2019, masih terdapat ketidaktahuan publik atas layanan tersebut sehingga pelaksanaan dan pemanfaatan layanan tidak optimal. Rumusan masalah dalam penelitian yakni bagaimana perencanaan komunikasi layanan HAI-DJPb yang dilakukan oleh Ditjen Perbendaharaan periode tahun 2017 sampai dengan 2019. Penelitian ini bertujuan menggambarkan perencanaan komunikasi atas layanan tersebut, beserta faktor-faktor pendukung dan kendala yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan konsep teori perencanaan komunikasi milik Wilson & Odgen yang dikombinasikan dengan strategi komunikasi dari Arifin. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukan bahwa perencanaan komunikasi Layanan HAI-DJPb disusun sesuai dengan rencana strategis Ditjen Perbendaharaan. Merujuk pada model perencanaan komunikasi tersebut secara umum perencanaan komunikasi layanan HAI-DJPb sesuai dengan model perencanaan komunikasi tersebut yang meliputi; analisis, rencana aksi, komunikasi serta evaluasi meskipun tidak dilakukan secara sistematis. Ketidaksistematisan tersebut disebabkan perencanaan komunikasi Layanan HAI-DJPb belum dituangkan dan ditetapkan dalam suatu dokumen perencanaan komunikasi yang komprehensif. Selanjutnya, perencanaan komunikasi Layanan HAI-DJPb dilakukan oleh unit teknis pengelola layanan bukan oleh unit kehumasan Ditjen Perbendaharaan.

Kata kunci : perencanaan komunikasi, strategi komunikasi, layanan *helpdesk* terintegrasi.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PERENCANAAN KOMUNIKASI LAYANAN HELPDESK TERINTEGRASI (Studi Kasus pada Layanan Help, Answer and Improve Direktorat Jenderal Perbendaharaan/HAI-DJPb Periode Tahun 2017-2019)
FAMIONO, Dr. Rajiyem, S.IP., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Technological developments require improved governance in government communications. The improvement was made through a paradigm shift in the formulation of communication planning which was made as a companion to the strategic plan of a public service. Examining HAI-DJPb Service data, from 2016 to 2019, there is still public ignorance of the service so that the implementation and utilization of services is not optimal. The formulation of the problem in this research is how the communication planning of HAI-DJPb services conducted by the Directorate General of the Treasury for the period of 2017 to 2019. This study aims to describe the communication planning of the service, along with the supporting factors and obstacles encountered. This research uses Wilson & Odgen's communication planning theory concept combined with Arifin's communication strategy. Furthermore, this study uses qualitative research methods with a case study approach. The results showed that the communication planning of the HAI-DJPb Service was prepared in accordance with the Directorate General of the Treasury strategic plan. Referring to the communication planning model in general the HAI-DJPb service communication planning is in accordance with the communication planning model which includes; analysis, action plans, communication and evaluation, although not done systematically. The unsystematicity is caused by the planning of the HAI-DJPb Services communication not yet set forth and stipulated in a comprehensive communication planning document. Furthermore, the planning of HAI-DJPb Service communication is carried out by the technical unit managing the service not by the public relations unit of the Directorate General of the Treasury.

Keywords : communication planning, communication strategies, integrated helpdesk services.