

## AUDIT KOMUNIKASI KEGIATAN *VOLUNTEERING* RAMAH DISABILITAS KERABAT PEDULI INKLUSI (KLIK)

Oleh:

**DYAH HAPSARI PUTRI<sup>1\*</sup>**

NIM. E1101151077

Donatianus<sup>2</sup>, Aliyah Nur'aini Hanum<sup>2</sup>

\* Email: [dyahapsariputri@gmail.com](mailto:dyahapsariputri@gmail.com)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

### ABSTRAK

Kerabat Peduli Inklusi atau yang lebih dikenal dengan sebutan KLIK merupakan salah satu organisasi non-profit di kota Pontianak yang mewadahi para penyandang disabilitas. KLIK mewadahi penyandang disabilitas dengan berbagai macam kegiatan yang bertujuan untuk 'meramahkan' isu disabilitas. Dalam melakukan kegiatan mereka, KLIK mempunyai agenda rutin yang dilaksanakan setiap tahunnya agar istilah ramah disabilitas lebih terdengar di kalangan masyarakat kota Pontianak. Kegiatan yang dilaksanakan diberi nama dengan *batch volunteering*. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan analisis beserta bahan pertimbangan evaluasi bagi kegiatan *batch volunteering* KLIK menggunakan sudut pandang audit komunikasi dengan model kegiatan komunikasi khusus oleh Howard Greenbaum (2000). Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah pengurus dan *volunteer* dari Kerabat Peduli Inklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan *batch volunteering* yang sudah dilakukan membuat masyarakat kota Pontianak menjadi lebih *aware* dan peduli akan keberadaan penyandang disabilitas. Para pengurus dan *volunteer* mampu bekerja sama dengan baik karena sangat memahami maksud dan tujuan organisasi. Sehingga tujuan organisasi untuk meramahkan isu disabilitas dapat tercapai dengan usaha maksimal melalui agenda rutin ini, yang kemudian dapat dilakukan pencegahan atas ketidaksesuaian ataupun hal-hal yang tidak diinginkan oleh para pelaku organisasi KLIK yang dapat menghambat kemajuan organisasi. Walaupun dengan hambatan yang ada tetap membuat mereka selalu mempertahankan agenda *batch volunteering* ini sebagai kegiatan rutin dalam setiap kepengurusan. Rekomendasi yang dapat diberikan sebaiknya pengurus lebih memperhatikan pemberian *punishment* dan *reward* kepada *volunteer* agar lebih terorganisir kegiatan yang sudah dilaksanakan.

**Kata Kunci:** Audit Komunikasi, *Volunteering*, Disabilitas

## COMMUNICATION AUDIT FOR THE VOLUNTEERING ACTIVITIES OF KERABAT PEDULI INKLUSI (KLIK)

DYAH HAPSARI PUTRI<sup>1\*</sup>

NIM. E1101151077

Drs. Donatianus BSEP, M.Hum<sup>2</sup>, Aliyah Nur'aini Hanum, S.Sos, M.Si<sup>2</sup>

\*Email: dyahapsariputri@gmail.com

1. Student of Communication Science Study Program, Faculty of Social and Political Science Study Program, Tanjungpura University Pontianak
2. Lecturer of Communication Science Study Program, Faculty of Social and Political Science Study Program, Tanjungpura University Pontianak

### ABSTRACT

*Kerabat Peduli Inklusi* or better known as KLIK is a non-profit organization in Pontianak city that accommodates people with disabilities. KLIK accommodates people with disabilities with a variety of activities that aim to "publicize" disability issues. In carrying out their activities, KLIK has a routine agenda which is carried out every year so that the term disability-friendly becomes more familiar among the people of Pontianak city. The activities carried out are called batch volunteering. The purpose of writing this research was to provide analysis and evaluation considerations for KLIK's batch volunteering activities using a communication audit point of view with the special communication activity model by Howard Greenbaum (2000). The research was conducted using descriptive method with qualitative approach. The subjects in this research were the administrators and volunteers of KLIK. The results indicate that the batch volunteering activities that have been carried out have made the people of Pontianak city more aware and concerned about the existence of people with disabilities. The administrators and volunteers have been able to work well together because they understand the goals and objectives of the organization. Therefore, the goals of the organization to minimize disability issues have been achieved with maximum effort through this routine agenda and prevent mismatches or undesirable outcomes by the KLIK members which may hinder the progress of the organization. Despite the existing obstacles, they still maintain this batch volunteering agenda as a routine activity in every management. It is recommended that the management should pay more attention to giving punishment and rewards to volunteers so that the activities that have been carried out are more organized.

**Keywords:** Communication Audit, Volunteering, Disability



## A. LATAR BELAKANG

Di era modern seperti sekarang ini, kegiatan yang melibatkan peran komunikasi sangat beranekaragam bentuknya. Seperti misalnya kegiatan sosialisasi, penyuluhan, *talkshow*, *garage sale*, *media relations* dan yang sekarang sedang menjadi *trend* agenda organisasi non-profit yang melibatkan generasi *millennial* adalah kerelawanan (*volunteering*). Kerelawanan adalah *event* yang cukup banyak diminati oleh generasi *millennial*, dikarenakan membuka banyak peluang untuk memperluas relasi, menambah wawasan serta pengetahuan.

Kerabat Peduli Inklusi atau dikenal dengan nama KLIK, berdiri sejak tanggal 7 Oktober 2017. Sebagai salah satu organisasi non-profit yang ada di Kota Pontianak, KLIK merupakan sebuah wadah dan tempat berkumpulnya orang-orang yang memiliki rencana atas sebuah isu untuk meramahkan disabilitas, yang berarti membuat lingkungan sekitar menjadi inklusif terhadap isu disabilitas dengan tujuan untuk menghapus "*label*" cacat seumur hidup dalam diri mereka dan

memanfaatkan potensi yang ada pada diri penyandang disabilitas sesuai dengan visi dan misi organisasi.

Visi dan misi yang dimiliki oleh KLIK sangat berkaitan erat dengan situasi yang inklusif tentang disabilitas. Diantaranya visi mereka adalah; "Pontianak ramah disabilitas" Ramah disini merupakan bagian dari program kegiatan *batch volunteering*, sehingga ramah merujuk kepada makna masyarakat menjadi lebih sadar dan peduli terhadap penyandang disabilitas yang ada di Kota Pontianak. Sedangkan misi mereka adalah "Mengakrabkan isu disabilitas dan meningkatkan potensi pemuda difabel di Kota Pontianak". Para pengurus KLIK menyadari bahwa belum familiarnya perbincangan dan aksi nyata yang dilakukan untuk mendukung penyandang disabilitas di Kota Pontianak. Oleh karena itu, mereka berkomitmen untuk menjalankan kegiatan yang dapat membantu penyandang disabilitas mendapatkan tempat dan bisa memanfaatkan potensi yang dimilikinya.

Zamhur selaku PPDI Pontianak dalam media online solider (beranda Inklusi dan Informasi Difabel Tahun 2015) menegaskan bahwa :

”Peraturan Daerah (Perda) Nomor 13 tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas ini sudah dibuat satu tahun lebih, tapi minim penerapan. Berdasarkan data difabel di Kota Pontianak, khusus untuk tunanetra 32 orang, tunarungu 325 orang dan tunadaksa 125 orang. Dari jumlah itu, kebanyakan mereka justru bekerja di sektor informal, seperti menjadi jasa tukang parkir dan pembantu rumah makan”.

Berdasarkan data diatas maksud dan tujuan dari kegiatan *batch volunteering* ramah disabilitas sudah tertuang jelas dalam cita-cita organisasi yang dicanangkan melalui visi dan misi. Maka dari itu *batch volunteering* adalah nama untuk agenda yang rutin dilaksanakan oleh KLIK. Kegiatan ini dianggap penting dan merupakan *icon* utama dari KLIK karena menjadi wadah bagi para relawan non-disabilitas bersama penyandang disabilitas

melakukan interaksi secara langsung dengan berbagai macam bentuk kegiatan seperti belajar bahasa isyarat, belajar membuat *event*, *sharing* pengetahuan, *games*, *charity day*, sosialisasi, dan kegiatan lain yang berusaha menjadikan situasi Kota Pontianak menjadi peka terhadap isu disabilitas.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### 1. Audit Komunikasi

Istilah audit komunikasi pertama kali diperkenalkan oleh George Odriane (Hardjana 2000, 1) melalui karya klasiknya “*An Application of Communication Audit*” yang diterbitkan dalam jurnal *Personel Psychology* 7 (1954: 235-243) menyatakan bahwa:

“Dengan menggunakan istilah audit, George hendak menunjukkan bahwa proses-proses komunikasi bagaimanapun dapat diperiksa, dievaluasi, dan diukur secara cermat dan sistematis sebagaimana seperti catatan-catatan keuangan. 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.”

Audit komunikasi diartikan sebagai kajian mendalam menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Audit komunikasi adalah alat evaluasi terbaik untuk program jangka panjang, dengan cara menunjukkan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Agar bisa menyikapi berbagai kebutuhan untuk meningkatkan kegiatan yang sedang dilaksanakan. Dengan kata lain audit komunikasi juga bertujuan untuk menemukan segala gangguan yang berbentuk komunikasi, seperti kemacetan informasi, kendala komunikasi, serta peluang yang disia-siakan. Sama halnya dengan upaya pencegahan, audit bertujuan untuk mencegah penyakit jangka panjang yang akan di derita sebuah organisasi dengan timbulnya

masalah dari proses komunikasi antar para pelakunya dalam melaksanakan kegiatan maupun program kerja suatu organisasi.

## 2. Tujuan Audit Komunikasi

Audit Komunikasi dilakukan dengan tujuan agar para pemangku jabatan ataupun kekuasaan dalam sebuah organisasi menjadi tahu bagaimana sistem komunikasi yang telah diterapkan oleh organisasinya. Tujuan utamanya adalah untuk menilai apakah sistem komunikasi yang digunakan dalam organisasi sudah menjadi efektif dan efisien.

Menurut laporan *ICA Communication Audit*, Gerald Goldharber dan Donald Rogers, 1979 (Hardjana, 2000) para petinggi dan pemangku jabatan melakukan audit komunikasi bertujuan untuk memperoleh informasi tentang muatan informasi dengan topik-topik penting, sumber, dan saluran informasi kualitas informasi serta kualitas komunikasi. Karena muatan informasi dalam bentuk kelebihan muatan (*overload*) atau kekurangan muatan (*underload*) merupakan sumber *distorsi* paling besar dalam

sistem komunikasi. Kemudian Andre Hardjana membagi delapan tujuan pokok dari audit komunikasi, yaitu:

1. Menentukan “lokasi” dimana kelebihan muatan informasi (*overload*) maupun kekurangan muatan (*underload*) informasi
2. Menilai kualitas informasi yang di komunikasikan oleh dan/atau kepada sumber-sumber informasi.
3. Mengukur kualitas hubungan-hubungan komunikasi
4. Mengenali jaringan-jaringan yang aktif-operasional untuk desas-desus (*rumor*), pesan-pesan sosial, dan pesan-pesan kediiinasan (*job related*),
5. Mengenali sumber-sumber kemacetan arus informasi (*bottlenecks*) dan para penyaring informasi (*gatekeepers*)
6. Mengenali kategori dan contoh tentang pengalaman dan peristiwa komunikasi yang bersifat positif maupun negatif.
7. Menggambarkan pola komunikasi yang terjadi pada

tingkatan pribadi, kelompok, dan organisasi.

8. Memberikan rekomendasi-rekomendasi tentang perubahan ataupun perbaikan yang perlu dilakukan berkaitan dengan sikap, perilaku, praktek kebiasaan, dan keterampilan.

### 3. Manfaat Audit Komunikasi

Dengan tujuan yang sudah dirumuskan sebagai maksud dari peningkatan efektivitas dan efisiensi komunikasi organisasi, audit komunikasi dapat membawa manfaat manajerial keorganisasian dan memberikan sumbangan ilmiah. Sumbangan ilmiah yang dimaksud adalah manfaat dari hasil audit komunikasi secara manajerial atau secara praktisnya, sebagaimana dirumuskan dalam *ICA Communication Audit* (Gerald Goldhaber dan Donald Rogers 1985, 325) sebagai berikut:

1. Untuk membandingkan status sistem komunikasi antara sebelum pengukuran dan sesudah pengukuran

2. Untuk mengetahui dan mengukur dampak dari program-program yang sedang berlangsung,
3. Untuk membandingkan data antara sebelum dan sesudah survai, dilakukan guna menentukan dampak dari inovasi-inovasi keorganisasian
4. Untuk mengetahui dan menentukan struktur organisasi sebagai alat dari suatu organisasi yang sukses;
5. Untuk mengetahui dan menentukan kelompok-kelompok kunci dalam kegiatan komunikasi sebelum dilakukan restrukturisasi
6. Untuk mengetahui dan menentukan pos-pos biaya komunikasi yang penting (telepon, rapat, prangko, perjalanan udara), bila hendak melakukan ekspansi ke luar negeri;
7. Untuk mengembangkan program-program pelatihan komunikasi yang baru guna mengatasi persoalan-persoalan yang ditemukan dalam audit komunikasi.

#### **4. Model Struktur Konseptual (Konsep Mikro Kegiatan Komunikasi Khusus)**

Menurut Howard Greenbaum (Hardjana 2000, 41) komunikasi keorganisasian sebagai sebuah sistem memiliki maksud ataupun tujuan akhir (*purpose*), tata kerja atau prosedur pelaksanaan (*operational prosedures*), dan struktur (*structures*). Oleh karena itu, perlu dipahami maksud dan tujuan dari ketiga dimensi tersebut. Maksud ataupun tujuan akhir dari komunikasi organisasi adalah untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan organisasi (*organizational goals*).

Aspek mikro dari pengujian sistem komunikasi khusus berkaitan dengan masing-masing kegiatan komunikasi. Kriteria-kriteria yang harus dipertimbangkan meliputi unsur-unsur dalam teori komunikasi yang berkaitan dengan isi, media saluran, ketepatan waktu (*timing*), kondisi-kondisi interaksi, arah partisipasi, permulaan (*initiation*), persiapan, *feedback*, kejelasan arti (*clarity*), pengulangan (*redudancy*) dan berbagai subklasifikasi lain dalam perilaku komunikasi. Oleh karena itu sangat penting menetapkan petunjuk-petunjuk tertentu tentang bagaimana harus

melakukan suatu kegiatan. Juga sangat penting menentukan standar tentang kinerja yang dianggap memuaskan atau memenuhi syarat, sehingga dapat digunakan untuk menyatakan kualitas kegiatan komunikasi tertentu. Aspek mikro ini difokuskan menjadi enam point utama, yaitu Hakikat dan Tujuan, Kriteria-kriteria kinerja dan petunjuk pelaksanaan, standar-standar kinerja, Metode-metode pengukuran, Faktor-faktor situasional, dan Program-program komunikasi suportif.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberi masukan sebagai proses evaluasi bagi setiap program kegiatan yang sudah direncanakan dan dijalankan oleh Kerabat Peduli Inklusi, khususnya dalam *batch volunteering*. Informan dalam penelitian yang sudah dilakukan adalah pengurus dan *volunteer* Kerabat Peduli Inklusi yang berjumlah lima orang diantaranya, satu orang penggagas sekaligus pengurus yang sudah tidak aktif, dua

orang anggota pengurus yang masih aktif dan dua orang anggota *volunteer* KLIK. Sedangkan objek penelitiannya adalah bagaimana proses audit komunikasi kegiatan *volunteering* ramah disabilitas oleh Kerabat Peduli Inklusi dalam menghasilkan kualitas komunikasi dan informasi yang baik mulai dari segi perencanaan, proses berlangsungnya dan evaluasi kegiatan dalam *batch volunteering*.

Dalam mengumpulkan data di lapangan peneliti menggunakan hasil observasi langsung saat kegiatan *batch volunteering* dilaksanakan, kemudian dilakukan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan mengumpulkan arsip dokumen yang dimiliki oleh KLIK. Pada saat proses analisis data peneliti menggunakan domain analisis, yang dimana peneliti memilih domainnya adalah pada saat salah satu agenda rutin KLIK dilaksanakan yaitu *batch volunteering*. Kemudian peneliti melakukan uji validitas atau keabsahan data yang sudah didapatkan dengan menggunakan triangulasi teknik dan sumber.

Triangulasi teknik yang dimaksudkan adalah mengumpulkan data pada saat observasi, wawancara dan dokumentasi, apakah sama dengan pada saat ditemui langsung dalam kegiatan berlangsung. Kemudian peneliti menguji validitas data dengan triangulasi sumber, peneliti membandingkan sumber informasi yang didapat melalui wawancara antara informan satu dengan yang lainnya.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **a. Hasil Penelitian**

*Volunteer* atau yang dikenal dengan kerelawanan adalah orang yang secara sadar dan didasari rasa kemanusiaan melakukan aktivitas tolong menolong. Akan tetapi aktivitas tolong menolong yang dimaksud bukanlah dilakukan secara tidak sengaja (spontan) atau tanpa persiapan yang matang. Menurut Wilson (2001) mengemukakan *volunteerism* adalah tindakan yang lebih bersifat proaktif dan menuntut komitmen waktu serta usaha yang lebih banyak.

Walaupun dilihat dari hasil observasi dan wawancara banyak

jawaban positif yang dilontarkan oleh pengurus maupun *volunteer* yang merasakan dampak kegiatan *batch volunteering* yang telah dilaksanakan melalui tujuan organisasi dan tercapai dengan baik serta berkesinambungan pada peraturan yang dimiliki. Namun, pada pelaksanaannya kegiatan *volunteering* ramah disabilitas tidak selalu berjalan sesuai dengan perencanaan oleh pengurus. Ada beberapa fenomena yang menyebabkan proses pelaksanaannya kurang maksimal, diantaranya:

1. Kurangnya motivasi dari *volunteer* untuk selalu konsisten terhadap kegiatan yang ada
2. Proses komunikasi yang terkadang masih tumpang tindih dan tidak terlalu lancar.
3. Ketidaksiapan yang lebih mengarah ke sikap penyandang disabilitas yang masih belum mau terbuka kepada *volunteer* KLIK di setiap *batchnya*.
4. Tidak adanya pembakuan dalam bentuk sanksi (*punishment*) maupun

penghargaan (*reward*) terhadap *volunteer* yang sudah aktif berpartisipasi.

Beberapa faktor diatas adalah hal yang mempengaruhi proses berlangsungnya komunikasi di dalam kegiatan *batch volunteering*.

## **b. Pembahasan**

### **1. Hakekat dan Tujuan Organisasi**

Kegiatan *batch volunteering* ini pertama kali dilaksanakan bersama teman tuli (netra) karena berawal dari pembelajaran bahasa isyarat penggagas merasa perlu membuka jalan dan membantu teman tuli untuk berkegiatan. Hakekat dan Tujuan sendiri sudah ditentukan diawal dan dikemas dalam bentuk Visi dan Misi KLIK.

Pemahaman antara pengurus dan *volunteer* terkait hakekat dan tujuan terbentuknya KLIK sudah cukup baik. Sebagian besar sudah mengetahui dan memahami apa yang menjadi tujuan terbentuknya KLIK. Berdasarkan pemahaman tersebut pengurus dan *volunteer* juga menyetujui diadakannya kegiatan *volunteering* karena dinilai dapat membantu meningkatkan kesadaran

masyarakat terhadap keberadaan penyandang disabilitas.

### **2. Kriteria-kriteria kinerja dan petunjuk pelaksanaan**

Kriteria menurut KBBI adalah ukuran yang menjadi dasar penilaian atau penetapan terhadap sesuatu. Maksud dari kriteria kinerja disini adalah apa yang sudah ditetapkan oleh KLIK dalam menjalankan kegiatan *batch volunteering*. Pada tahapan ini kriteria kinerja adalah harapan apa yang diinginkan dalam pelaksanaan kegiatan *batch volunteering*. Harapan tersebut akan berhubungan erat dengan pelaksanaannya saat di lapangan. Apakah yang diharapkan oleh pengurus sesuai dengan yang sudah mereka tetapkan dalam visi dan misi organisasi, dan apakah yang sudah didapatkan oleh *volunteer* sesuai dengan keinginan mereka sedari awal mengikuti kegiatan *batch volunteering*.

Disimpulkan bahwa dampak dari tidak adanya kriteria dan petunjuk pelaksanaan (SOP) memang tidak dirasakan langsung oleh pengurus karena pengurus pasti akan mencari cara untuk menangani

permasalahan tersebut. Namun disisi lain hal ini membuat pengurus dan *volunteer* yang hadir dalam kegiatan *batch volunteering* itu menjadi kewalahan dalam menangani jumlah penyandang disabilitas yang hadir lebih banyak dari pada *volunteer*.

### 3. Standar-standar kerja

Standar-standar kerja adalah sebuah aturan/patokan yang sudah ditetapkan oleh sebuah organisasi untuk mencapai tujuan dan cita-cita organisasinya. Standar kerja ditetapkan agar apa yang sudah direncanakan dapat terpenuhi secara maksimal. Dalam hal ini KLIK menetapkan standar kerja dasar berdasarkan standar teknis pelaksanaan sebuah kegiatan. Standar kerja ditetapkan berdasarkan aturan berupa waktu kedatangan mengikuti kegiatan *batch volunteering*, pembagian kelompok kecil dalam forum belajar bersama disabilitas, dan absensi ataupun kehadiran rapat di setiap minggunya. Hal ini diberlakukan baik kepada pengurus KLIK maupun *volunteer* apabila masih dirasa ada yang kurang.

Terdapat perbedaan pemaknaan terhadap standar kerja dalam kegiatan *batch volunteering* antara pengurus dan *volunteer*. Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan kedua informan yang berasal dari *volunteer*, mereka secara tidak sadar memaknai standar kerja yang pasti tidak pernah dirasakan benar-benar mengikat atau menargetkan sesuatu pada individu. Mereka hanya mengikuti aturan dasar seperti kehadiran, kepercayaan, dan kemandirian dalam kegiatan *batch volunteering*. Berbeda dengan pendapat dua informan pertama yang berperan sebagai pengurus KLIK, yang menyatakan secara gamblang bahwa mereka tidak menetapkan standar kerja yang pasti. Namun di satu sisi mereka punya aturan yang tidak terlalu mengikat namun diyakini semua pelaku organisasinya.

### 4. Metode-metode pengukuran

Menurut Robertson dalam Mahmudi (2010), “pengukuran kinerja di definisikan sebagai suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya,

termasuk informasi akan efisiensi, penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan”.

Dalam hal ini KLIK memfokuskan kegiatan komunikasi mereka dalam *batch volunteering*. Pengurus dan *volunteer* memiliki pemaknaan yang berbeda atas metode-metode pengukuran ini, pengurus KLIK melihat keberhasilan kegiatan yang mereka lakukan dari jumlah atau angka yang ada pada *volunteer*, sedangkan *volunteer* melihat keberhasilan yang mereka dapatkan adalah dari perasaan dan perubahan sikap. Sehingga tidak ada perbedaan antara anggota dengan sesama anggota, dan *volunteer* dengan sesama *volunteer*. Artinya secara tidak langsung proses komunikasi yang terjalin cukup baik sehingga membuat masing-masing pihak berhasil untuk mempersuasi lawannya dengan apa yang sudah dicitakan organisasi melalui visi dan misi.

##### 5. Faktor-faktor situasional

Delgado menyimpulkan bahwa respon otak seseorang sangat dipengaruhi oleh “*setting*” atau suasana yang melingkupi organisme (Packard, 1978: 45). Kesimpulan Delgado membawa kita kepada pengaruh situasional terhadap perilaku manusia. Edward G.Sampson merangkum menjadi tujuh faktor diantaranya, faktor ekologis, faktor rancangan arsitektural, faktor temporal, faktor suasana perilaku, faktor teknologi, faktor-faktor sosial, dan faktor lingkungan psikososial.

Faktor situasional cukup berpengaruh terhadap kehadiran jumlah *volunteer*, jika pada kondisi seperti cuaca yang sedang hujan, *volunteer* akan terhalang dalam perjalanan untuk pergi ke tempat yang sudah di agendakan. Untuk itu semua faktor yang ada harus lebih di perhatikan kembali bagi setiap pelaku organisasi, sehingga mereka dapat meminimalisir dan mengatasi kejadian-kejadian yang tidak diinginkan yang dapat menghambat aktivitas maupun kegiatan dalam organisasi.

##### 6. Program komunikasi suportif

Konteks program merupakan rancangan dan susunan atas pemikiran bersama dan kesepakatan bersama jika dihubungkan dengan organisasi. Sedangkan komunikasi adalah jembatan bagi program tersebut agar dapat terlaksananya sebuah kegiatan yang akan dijalankan dan mendapatkan timbal balik (*feedback*) positif antara komunikator ke komunikan. Program komunikasi suportif dalam hal audit komunikasi merupakan benang merah dari awal proses penentuan tujuan dan hakikat, kriteria, standar kerja, metode pengukuran, dan faktor situasional dalam sebuah agenda kegiatan organisasi. Komunikasi memegang peran yang penting baik dalam proses maupun hasil yang ingin dicapai. Melalui audit komunikasi yang bertujuan untuk mengevaluasi kegiatan yang sedang dan telah berlangsung dalam aspek-aspek yang sangat berpengaruh akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan dan cita-cita bersama.

Di dalam kegiatan *batch volunteering* semua informan

memiliki pemaknaan yang sama terhadap apa yang sudah mereka kerjakan dibawah naungan KLIK. Baik dari segi kepengurusan maupun *volunteer*. Mereka berhasil menyamakan pendapat pada makna program komunikasi yang mendukung isu ramah disabilitas menjadi lebih dirasakan oleh masyarakat Kota Pontianak.

Kemudian mereka juga siap menjadi jembatan dan memberi jalan bagi penyandang disabilitas yang berkeinginan tampil di depan publik. Misalnya seperti membantu penyandang disabilitas yang akan berangkat ke luar negeri untuk kegiatan semacam pertukaran antar negara dengan menggalang dana agar penyandang disabilitas itu bisa mewujudkan cita-citanya. Sehingga informan meyakini semua yang sudah dilakukan adalah proses dalam berkegiatan yang melibatkan komunikasi yang baik serta mendukung organisasi untuk mencapai tujuannya.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Pada penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa

kegiatan *batch volunteering* oleh KLIK adalah kegiatan yang mendapatkan respon positif terutama dari kaum muda di Pontianak sehingga mereka bisa mempertahankan kontinuitas kegiatan dalam setiap kepengurusan. Dari kegiatan *batch volunteering* yang sudah dilaksanakan para pengurus dan *volunteer* mampu bekerjasama dengan baik membangun *image* ramah disabilitas, dan kemudian memberikan dampak menjadi lebih *awarenya* masyarakat Kota Pontianak terhadap penyandang disabilitas. Selain itu mereka juga membantu para penyandang disabilitas mempunyai kepercayaan diri untuk tampil di muka publik dengan agenda kegiatan yang divariasikan setiap pertemuannya. Walaupun proses pelaksanaannya tidak semuanya mencakup respon yang positif dari enam poin yang ada pada model struktur konseptual oleh Howard Greenbaum (2000). Masalah yang ada pada perbedaan pemaknaan dapat diatasi dengan baik dan disepakati bersama. Inilah yang membuat kegiatan *batch*

*volunteering* masih menjadi agenda rutin dengan segala kekurangan dalam pelaksanaan teknisnya yang perlu dipertimbangkan kembali hal apa saja yang dapat menghambat kemajuan dan perkembangan organisasi melalui kegiatan ini.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil pemaparan kesimpulan diatas peneliti pada point ini akan memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk KLIK agar apa yang mereka anggap tidak terlalu *ugrent* tetapi memiliki dampak jangka panjang dalam organisasi bisa untuk ditinjau ulang kembali. Sehingga kepengurusan organisasi minimal dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas dari kegiatan *batch volunteering*, diantaranya adalah:

1. Anggota Pengurus KLIK sebaiknya lebih memperhatikan kelengkapan landasan operasional dalam menjalankan suatu organisasi.
2. Baiknya setiap akhir kegiatan *batch volunteering* yang dilakukan memiliki Laporan Pertanggung Jawaban tertulis.

3. Hendaknya pengurus membuat sebuah peraturan yang berbentuk sanksi untuk para *volunteer* maupun pengurus KLIK agar lebih terorganisir, sehingga masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab yang lebih dalam setiap kegiatannya.

4. Akan lebih baik sebelum memulai kegiatan bersama dengan para penyandang disabilitas, para *volunteer* melakukan *technical meeting* yang bersifat wajib guna memperlancar komunikasi dan menghindari moment *awkward* antara pengurus dan *volunteer*.

5. Disarankan untuk para pengurus KLIK agar melakukan pendekatan lebih dan aktif di media sosial sehingga komunikasi yang terjadi tidak hanya berlangsung saat kegiatan resmi saja.

## F. DAFTAR PUSTAKA

### a. Sumber Buku

- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.  
Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bungin, Burhan. Mohammed, Rosli. 2015. *Audit Komunikasi Pendekatan dan Metode Asessmen Sistem Informasi Komunikasi dalam Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hardjana, Andre. 2000. *Audit Komunikasi Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Lexy. J. Moloeng. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2015. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Subkhi, Akhmad dan Mohammad Jauhar. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

West, Richard. Turner, Lynn H. 2014. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

#### **b. Jurnal Online**

Dian Ramadani, Puji Lestari, dan M. Edy Susilo, 2015. “*Audit Komunikasi Organisasi Wahana Lingkungan Hidup Indonesia (WALHI)*”.

Isnaniah Nurdin, Hafied Cangara, Iqbal Sultan, 2014. “*Audit Komunikasi Terhadap Program Sosialisasi Pembangunan T/L 150 Kv Maros-Sungguminasa PT.PLN (Persero) Pikitring Sulmapa*”. Diakses pada tanggal 14 Agustus 2019.

#### **c. Skripsi**

Anggraini, Mutia. 2015. “*Audit Komunikasi Program CSR PT. PLN (Persero) ‘Sahabat PLN Indahnya Kampungku, Tertibnya Listrikku’*.” Skripsi. Johari,

Emilya. 2016. “*Audit*

Johari, Emilya. 2016. “*Audit Komunikasi Program Kampanye ‘Earth Hour’ World Wildlife Fund For Nature*.” Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang.

#### **d. Website**

Infodatin Disabilitas. “*Hari Disabilitas Nasional*”. Diakses 21 Januari 2020. <https://pusdatin.kemkes.go.id/article/view/19081400001/disabilitas.html>

Academia.edu. “*Standar Kinerja dan Penilaian Kinerja*”. Diakses 01 September 2020.

[https://www.academia.edu/18900465/STANDAR\\_KINERJA\\_DAN\\_PENILAIAN\\_KINERJA](https://www.academia.edu/18900465/STANDAR_KINERJA_DAN_PENILAIAN_KINERJA)

