

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan proses manajemen komunikasi Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional (BSN). Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori manajemen komunikasi menurut Scoot M. Cutlip dan Allen H. Center yaitu: fact finding, planning, communicating, evaluating. Metode dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses manajemen komunikasi pelayanan informasi publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) BSN sudah sesuai dengan teori proses manajemen komunikasi melalui empat proses tahapan yaitu: (1) fact finding: diketahui bahwa yang terjadi sekarang adalah terjadinya kebutuhan pelayanan adalah kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Layanan Informasi Terpadu (LITe) BSN, (2) planning: bahwa perencanaan yang disusun oleh BSN haruslah berlandaskan kepada visi-misi serta tujuan dari Layanan Informasi Terpadu (LITe) itu sendiri, (3) communicating: Badan Standardisasi Nasional (BSN) menetapkan syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan informasi di LITe hal ini dilakukan agar terjadinya kecocokan data yang dilakukan pekerja untuk menghubungkan wewenangnya, (4) evaluating: melakukan evaluasi dari sisi organisasi di sistem manajemen mutu. untuk mengevaluasi apakah perencanaan ini sesuai dengan pelaksanaannya dengan sesuai itu secara resmi audit internal kemudian kita juga punya monev secara rutin setiap tiga bulan itu bagian dari evaluasi tadi, kemudian juga masukan - masukan dari stakeholder.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi, Layanan Publik, Layanan Informasi Terpadu (Lite), Badan Standardisasi Nasional (BSN).

Abstract

The purpose of this study is to explain the process of public information communication management conducted by integrated information services (lite) at national standardization services (BSN). The theories used in this study are the theories of communication management of the smaller smaller schools, including smaller research research: facts finding, planning, communicating, mathematics. The method in this study is the method of case studies. The research shows that in the process of management of public information services conducted by integrated information services (lite) BSN), BSN is one of the four stages of communication management theory: (1) fact finding: That planning by the BSN should be based on missions and the purposes of the unified information service (lite) itself, (3) choices: national standardization (BSN) set certain conditions for the information services at lite; this is done to cause a matching data of the worker to connect his authority, (4) criteria: conduct an organizational evaluation on the management system's side of the organization. To evaluate whether this arrangement measures

accordingly, officially, internal audits, and then we also have regular monetary money every three months

Keywords: Communication Management, Public Service, Integrated Information Service (Lite), National Standardization Body (BSN).