DETERMINAN KEBERHASILAN KOMUNIKASI INTERNAL (STUDI PADA KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA SELATAN)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Oleh

DANDI PUTRATAMA
07031381924143

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

DETERMINAN KEBERHASILAN KOMUNIKASI INTERNAL (STUDI PADA KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA SELATAN)

Skripsi

Oleh

DANDI PUTRATAMA
07031381924143

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 28 Desember 2022

Pembimbing :	Tanda Tangan
1. Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA NIP. 199310072019031012	----------
2. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc. NIP. 199209132019032015	----------

Penguji :	Tanda Tangan
1. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom. NIP. 199205312019032018	----------
2. Ryan Adam, S.I.Kom., M.I.Kom. NIP. 198709072022031003	----------

Mengetahui,

A.n. Dekan FISIP UNSRI
Wakil Dekan Bidang Akademik.

Dr. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D
NIP. 196504271989031003

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

DETERMINAN KEBERHASILAN KOMUNIKASI INTERNAL (STUDI PADA KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA SELATAN)

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh

DANDI PUTRATAMA
07031381924143

Pembimbing I	Tanda Tangan	Tanggal
1. Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA NIP. 199310072019031012		15-12-2022
Pembimbing II		
2. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc NIP. 199209132019032015		02-12-2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si.
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Dandi Putratama
NIM	: 07031381924143
Tempat dan Tanggal Lahir	: Ulak Kerbau, 29 Mei 2001
Program Studi/ Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Determinan Keberhasilan Komunikasi Internal (Studi Pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah disajikan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Desember 2022

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

D6AKX154729260

Dandi Putratama

NIM. 07031381924143

MOTTO

"Sejauh dan Seberat Apapun Lika Liku Kehidupanku. Orangtua Jadi Semangat ku Untuk Tetap Bertahan dan Kuat Sampai Saat Ini"

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan membuktikan faktor-faktor determinan apa saja yang menentukan keberhasilan komunikasi internal (studi pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan). Variabel independen pada penelitian ini faktor-faktor determinan dan variabel dependennya komunikasi internal. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif desktriptif dan kuantitatif eksplanatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan sampel sebanyak 77 responden. Analisis data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) yang kemudia diolah menggunakan *software* SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor determinan keberhasilan komunikasi internal pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan memiliki hasil berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai T- statistik 5.584 > 1.96 pada H1. Selanjutnya H2 berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai T-statistik 2.536 > 1.96. Dan H3 berpengaruh positif dan Signifikan dengan nilai T-statistik 1.991 > 1.96.

Kata Kunci: Determinan, Faktor-faktor, Komunikasi Internal

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA	**Erlisa Saraswati, S.Kpm., M.Sc.**
NIP. 199310072019031012	**NIP. 19920913201932019**

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

This study aims to find out and prove what are the determinant factors that determine the success of internal communication (studies at the South Sumatera High Court). The independent variables in this study are the determinant factors and the dependent variable, internal communication. The method used in this study is descriptive quantitative and explanatory quantitative. The sampling technique used probability sampling with a sample of 77 respondents. Data analysis used the Structural Equation Model (SEM), which was then processed using SmartPLS software. The result of this study indicate that the determinants of success of internal communication at the High Court of South Sumatera have positive and significant results with a T- statistic value of 5.584 > 1.96 on H1. Furthermore, H2 has a positive and significant effect with a T- statistic value of 2.536 > 1.96. And H3 has a positive and significant effect with a T- statistic value of 1.991 > 1.96.

Keywoards: Determinants, Factor, Internal Communication

Advisor I	***Advisor II***
Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA	**Erlisa Saraswati, S.Kpm., M.Sc.**
NIP. 199310072019031012	**NIP. 19920913201932019**

Head of Communication Science Studies Program

Faculty of Social and Political Science

Sriwijaya University

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Determinan Keberhasilan Komunikasi Internal (Studi Pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan)* yang dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana Strata (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Sriwijaya.

Penulisan skripsi dapat berjalan dengan baik karena mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan keberkahan. Keselamatan, kesehatan, dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua penulis sayangi, Ayah Muhamad Rizal dan Ibu Husnita. Karena mereka selalu mendoakan, memberikan semangat, dan perhatian tanpa henti.
3. Kepada adikku Citra Julia Rizta dan Keluarga Besar penuslis yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan perhatian selama ini.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Beserta para jajarannya.

6. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.KOM., M. SI. Selaku sekretaris jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya
8. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si. selaku menjadi Dosen Pembimbing Akademik Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA dan Mba Erlisa Saraswati, S. KPM., M.sc, selaku dosen pembimbing satu dan dua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu, arahan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi.
10. Instansi Pemerintah Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian ini.
11. Semua dosen jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan.
12. Karyawan jurusan Ilmu Komunikasi, terkhususnya kepada Mba Elvira Humairah selaku Admin Jurusan Ilmu Komunikasi yang sangat berperan penting dalam membantu keperluan administrasi selama kuliah di jurusan Ilmu Komunikasi.
13. Seluruh keluarga Instansi Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan khususnya di Bidang Intelijen (Pak Dian, Kak Okma, Yuk Riska, Yuli, Kak, dan Asisten Bidang Intelijen Papi) yang telah banyak membantu dan membimbing dalam pelaksanaan penelitian ini.

14. Teman-teman seperjuangan Lokak Duet (Noly dan Adel), Ijolumut (Nisa, Aldo, Deo, Danti, Sintia, Nafa, Rara dan Dela), AMD (Yono, Rama, Curong, Anggik, Dimas, Kukang dll), Layo Squad (Ryan, Sherin, dan Ejak), Bismillah Cepat Wisuda (Nabila dan Putri), dan Yang Galak (Lava, Ghalib, Fhatur, Tiara, Upa, Ukhti, Rahmi, Rahma, Nura, Athifah dan Nadia) yang selalu memberikan saran dan motivasi, serta selalu ada dalam kondisi apapun.
15. Teman-teman pejuang *fastrack* Ilmu Komunikasi 2019 (Salsa, Dhea, Tarisa, Tasya, Auk, Manda, Iza, Dini dan Adel)
16. Teman-teman jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2019.
17. Serta pihak pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Indralaya, 15 Desember 2022

Dandi Putratama

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.... Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF Error! Bookmark not defined.

PERNYATAAN ORISINALITAS..... ii

MOTTO iv

ABSTRAK ..... Error! Bookmark not defined.

***ABSTRACT* ..... v**

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR BAGAN..... xvi

BAB I 1

1.1 Latar Belakang 1

1.1.1 Aplikasi Sipede Menjadi Alat Komunikasi Berbasis Web yang Dilakukan Pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan dalam Melakukan Komunikasi Internal 10

1.1.2 Komunikasi Internal Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan yang terstruktur dapat meningkatkan Aktivitas Pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. 11

1.1.3 Terdapat Laporan Bulanan yang Dapat Berpengaruh Terhadap Aktivitas dan Komunikasi Internal Pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan 13

1.2 Rumusan Masalah 14

1.3 Tujuan Penelitian..... 15

1.4 Manfaat Penelitian..... 15

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis 15

1.4.2 Manfaat Secara Praktis 15

BAB II **16**

TINJAUAN PUSTAKA **16**

2.1 Komunikasi Organisasi 16

2.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi 16

2.1.2 Fungsi Komunikasi Organisasi 18

2.2 Komunikasi Internal 20

2.2.1 Pengertian Komunikasi Internal 20

2.2.2 Jenis-Jenis Komunikasi Internal 22

2.2.3 Faktor-Faktor yang Menentukan Keberhasilan Komunikasi Internal 28

2.3 Kerangka Teori 31

2.3.1 Teori *Excellence Public Relations* 31

2.3.2 Teori Komunikasi Internal 33

2.4 Kerangka Pemikiran 35

2.5 Alur Pemikiran 38

2.6 Hipotesis Penelitian 38

2.7 Penelitian Terdahulu 40

BAB III **58**

METODE PENELITIAN **58**

3.1 Desain Penelitian 58

3.2 Definisi Konsep 58

3.3 Definisi Operasional 61

3.4 Unit Analisis 63

3.5 Populasi dan Sampel 63

3.5.1 Populasi 63

3.5.2 Sampel 64

3.6 Data dan Sumber Data 65

3.6.1 Data 65

3.6.2 Sumber Data 66

3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 67
3.7.1 Uji Validitas Konvergen 67
3.7.3 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 69
3.8 Teknik Pengumpulan Data 70
3.8.1 Penyebaran Kuesioner 70
3.8.2 Observasi 71
3.8.3 Studi Dokumentasi 72
3.9 Teknik Analisis Data 72
3.9.1 Teknik Analisis Deskriptif Kuantitatif 72
3.9.2 Teknik Analisis Eksplanatif *Partial Least Square* (PLS) 73
BAB IV 76
GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN 76
4.1 Profil Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan 76
4.1.1 Makna Lambang Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan 78
4.2 Visi dan Misi Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan 79
4.2.1 Visi Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan 79
4.2.2 Misi Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan 81
4.3 Komunikasi Internal Melalui SIPEDE 82
4.4 Struktur Organisasi Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan 84
BAB V 86
HASIL DAN PEMBAHASAN 86
5.1 Profil Responden 86
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 88
5.2.1 Validitas Konvergen 88
5.2.2 Validitas Diskriminan 90
5.2.3 Reliabilitas 91
5.3 Evaluasi Model Struktural 92
5.4 Pengujian Hipotesis 96
5.5 Determinan Keberhasilan Komunikasi Internal 98

5.6 Pembahasan 98
BAB VI **104**
PENUTUP **104**
6.1 Kesimpulan 104
6.2 Saran 105
6.3 Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi Penelitian Kedepan 106
DAFTAR PUSTAKA **107**
LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN 114
LAMPIRAN 2. SURAT IZIN PENELITIAN 117
LAMPIRAN 3. DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN 119
LAMPIRAN 4. HASIL PERHITUNGAN 122
LAMPIRAN 5. DOKUMENTASI 124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Sipede 10
Gambar 4.1 Gedung Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan 76
Gambar 4.2 Lambang Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan..... 78
Gambar 5.1 Model Penelitian 94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rapat Bidang Intelijen 12
Tabel 1.2 Laporan Bulanan Intelijen..... 13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 40
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian..... 61
Tabel 3.2 Parameter Uji Validitas Konvergen 67
Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas Diskriminan.....68
Tabel 3.4 *Rule of Thumbs* Uji Reliabilitas.....69
Tabel 3.5 Bobot Kuesioner Penelitian 71
Tabel 5.1 Profil Jenis Kelamin Responden 86
Tabel 5.2 Profil Usia Responden 86
Tabel 5.3 Profil Jabatan Responden..... 87
Tabel 5.4 Profil Domisili Responden..... 87
Tabel 5.5 Hasil Perhitungan Validitas Komvergen 88
Tabel 5.6 Outer Loading dan Cross Loading 90
Tabel 5.7 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha 91
Tabel 5.8 Model Fit..... 93
Tabel 5.9 Hasil R- square..... 95
Tabel 5.10 Rata-rata Korelasi Antar Variabel..... 95
Tabel 5.11 Path Coefficient - BootStrap 96

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pemikiran..... 38
Bagan 4.1 Struktur Organisasi 84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi yang dilakukan dalam organisasi merupakan suatu proses memengaruhi orang lain sehingga mereka mau mengarahkan segala upaya untuk dapat mencapai tujuan yang ingin ditentukan. Dengan kata lain komunikasi organisasi yaitu proses pembuatan informasi pesan, penafsiran, dan hubungan kegiatan pegawai dalam organisasi, dan bagaimana komunikasi tersebut dapat berlangsung dalam organisasi dan maknanya bergantung pada konsepsi individu mengenai organisasi tersebut. Selain itu juga komunikasi organisasi memiliki suatu interaksi untuk melakukan penyampaian informasi, baik itu secara pesan, gagasan, dan ide dari komunikator kepada komunikan dalam lingkungan organisasi tersebut. Hubungan yang dilakukan oleh pegawai sebagai bentuk komunikasi yang dapat dilakukan secara verbal atau non verbal sehingga interaksi tersebut dapat memudahkan pegawai untuk dapat saling mengerti dalam melakukan komunikasi.

Komunikasi organisasi dapat dipandang dari suatu perspektif interpretif (subjektif) yang dapat diartikan sebagai proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Proses komunikasi organisasi adalah “perilaku pengorganisasian” yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu berinteraksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi. Dapat dikatakan bahwa pandangan “objektif” atas organisasi lebih menekankan “struktur”, sedangkan organisasi berdasarkan pandangan “subjektif” lebih menekankan

“proses” dengan komunikasi lebih daripada sekedar alat yang merupakan cara berpikir (Pace & Faules, 2018).

Komunikasi dapat diartikan sebagai suatu penyampaian pesan yang memiliki makna dengan berbagai pengalaman tanpa adanya batasan yang di mana setiap makhluk dapat dikatakan melakukan hubungan komunikasi dengan berbagai pengalaman (Mulyana, 2016). Sehingga komunikasi yang dilakukan pegawai harus bersifat efektif karena hasil komunikasi tersebut akan memengaruhi hasil dari apa yang dilakukan oleh pegawai mengenai komunikasi organisasi yang telah dilakukan pada organisasi. Selain itu komunikasi yang ada di dalam organisasi dapat membangung kelompok kerja atas dasar mengenai asumsi bahwa kelompok kerja dalam organisasi dapat efektif jika dilakukan sesuai struktur dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut (Hardjana, 2020). Sehingga dalam komunikasi organisasi sebagai proses komunikasi dapat disadari bahwa komunikasi yang efektif adalah dasar yang paling penting untuk dapat mencapai suatu tujuan dalam organisasi.

Dalam perkembangan globalisasi saat ini gaya interaksi yang diterapkan pada organisasi dengan menciptakan ruang yang terbuka dalam membuat kecerdasan kolektif, mendapatkan nilai tambah yang dimiliki oleh pegawai organisasi. Terdapat faktor penentu keberhasilan komunikasi internal dalam organisasi merujuk pada jurnal international *corporate communication* yaitu komunikasi profesional, saluran yang digunakan dalam komunikasi internal dan aktivitas pegawai dalam menggunakan media (Palomares, Navarro, & Lara, 2018). Komunikasi di dalam organisasi terdapat komunikasi internal yang digunakan untuk dapat melakukan suatu perubahan ke arah yang lebih positif di dalam

organisasi atau instansi tersebut. Komunikasi internal merupakan komunikasi yang dapat dikirimkan kepada pegawai dalam suatu organisasi atau instansi dengan artian bahwa pegawai yang menerima pesan dalam komunikasi internal adalah orang-orang yang ada di dalam organisasi atau instansi (Ningrum & eka, 2013). Komunikasi organisasi yang terdapat pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan memiliki komunikasi yang terarah sesuai dengan struktur organisasi Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan.

Dalam organisasi Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan komunikasi menjadi faktor yang sangat penting dalam keberlangsungan aktivitas pegawai untuk melakukan interaksi yang menghubungkan bidang-bidang yang ada di Kejaksaan Tinggi Sumatera selatan. Dalam organisasi pemerintah khususnya di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan yang bersifat formal komunikasi akan menjadi faktor utama dalam menunjang keberhasilan kerja pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan tersebut, pentingnya komunikasi yang efektif yang dilakukan pegawai Kejaksaan Tinggi sebagai langkah untuk setiap pegawai dalam memahami pesan dalam lingkup pekerjaan dan dapat lebih memahami secara lebih teroganisir secara struktur mengenai pekerjaan tersebut, sehingga setiap pekerjaan yang akan dilakukan dengan maksimal dan efisien.

Dalam komunikasi organisasi terdapat arus informasi yang berpindah secara formal dari seorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang skala otoritasnya lebih rendah, dapat dikatakan komunikasi ke bawah. Informasi yang didapatkan dari atasan harus memiliki makna yang dapat memberikan suatu perubahan ke arah yang lebih baik. Komunikasi yang dilakukan dari atasan memiliki kekuatan yang sangat penting bagi suatu organisasi, karena hal tersebut

dapat memberikan kinerja yang baik bagi pegawai yang memiliki skala otoritas yang lebih rendah. Para pegawai di seluruh tingkat dalam organisasi merasa perlu diberi informasi, kualitas dan kuantitas informasi harus tinggi agar dapat membuat keputusan yang bermanfaat dan cermat. Manajemen puncak harus memiliki informasi dari semua unit dalam organisasi, dan harus memperoleh informasi untuk semua unit. Aliran informasi dari atasan yang turun ke tingkat operatif merupakan aktivitas yang berkesinambungan dan sulit. Sehingga pemilihan cara menyediakan informasi harus mencakup tidak hanya pengeluaran sumber daya langsung moneter tetapi juga sumber daya psikis dan emosional.

Salah satu unit komunikasi yang menjadi faktor penting dalam keberhasilan sebuah organisasi yaitu komunikasi internal yang ada di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan yang dilakukan oleh atasan (kepala seksi) dan pegawai, pegawai dan atasan maupun sesama atasan atau pegawai haruslah berlangsung dengan efektif agar dapat terciptanya hubungan komunikasi yang positif sehingga menyebabkan peningkatan dalam kinerja pegawai, karena mendapatkan penyampaian informasi secara jelas dan terstruktur dengan baik mengenai hal yang terkait dengan tugas, fungsi dan pokok organisasi. Selain itu juga dalam komunikasi organisasi memiliki komunikasi internal dengan menggunakan media komunikasi internal sebagai “lingkungan komunikasi berbasis web yang dapat digunakan dan terlihat di dalam sebuah organisasi di mana antar pegawai dan kepala seksi dapat berkomunikasi, berinteraksi, terhubung, dan memahami diri mereka sendiri, pekerjaan dan kehidupan organisasi “ (Palomares, Navarro, & Lara, 2018).

Selain itu komunikasi internal yang efektif dan profesional juga dapat mempengaruhi terhadap program-program kerja yang dibuat oleh Kejaksaan Tinggi

Sumatera Selatan yang sedang dilaksanakan. Karena Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan akan memberikan informasi kepada seluruh pegawai yang terdapat pada masing-masing bidang mengenai masalah yang akan dihadapi oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan mengenai program yang akan dijalani sehingga pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan akan dapat memahami mengenai masalah tersebut dengan jelas. Komunikasi internal yang dilakukan antara atasan dan pegawai yang bertindak sebagai kepala seksi dan pegawai yang saling melakukan interaksi dan hubungan. Dalam hubungan antara kepala seksi dan pegawai harus melakukan komunikasi internal yang baik dan jelas agar setiap informasi yang didapatkan bersifat sangat penting bagi Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan dapat tersampaikan dengan jelas dan profesional. Selain itu hubungan yang dilakukan oleh sesama pegawai organisasi hal tersebut termasuk ke dalam komunikasi internal organisasi, komunikasi tersebut harus terjalin dengan baik agar dapat menunjang kegiatan sumber daya manusia yang ada di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan agar dapat terciptanya tujuan yang ingin dicapai oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan.

Dalam Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan komunikasi internal yang bersifat profesional dapat membantu terbentuknya aktivitas secara profesional bagi seluruh pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan, dan media komunikasi yang akan menjadi penghubung dalam melakukan komunikasi internal Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. Pentingnya media komunikasi dalam melakukan komunikasi internal antar pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan, yang di mana Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan memiliki serangkaian saluran komunikasi yang dapat diakses untuk menyebarkan pesan kepada pegawai, termasuk situs web

organisasi, internet, *zoom meeting*, rapat, dan materi cetak. Selain itu kemampuan media dibedakan oleh ketersedian dan kecepatan umpan balik saluran, penggunaan beberapa isyarat dan bahasa alami untuk dapat memasilitasi pemahaman dan fokus pribadi pesan tersebut.

Komunikasi internal akan dapat membantu perkembangan aktivitas pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan, karena komunikasi internal akan meningkatkan kerja dan terlaksana dengan efektif bila ditunjang dengan dilakukannya komunikasi internal baik dan efektif. Tetapi kegagalan yang serius dalam melakukan komunikasi pegawai dapat menciptakan kelambanan pegawai, ketidak efisienan, produktivitas menurun, semangat kerja menurun, dapat menimbulkan pemogokan, serta masalah yang akan menimbulkan dan merugikan organisasi, sehingga akan menciptakan citra dan reputasi menjadi negatif (Ardianto, 2018). Komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat diterapkan sebagai berikut yaitu : *Personal Communication* (Komunikasi Personal) adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang dengan cara antara lain : Komunikasi tatap muka (*face to face communication*) yaitu dilakukan dengan cara komunikasi berlangsung secara tatap muka dengan dialogis saling menatap sehingga terjadi hubungan kontak pribadi atau *personal contact* (Munthe & Tiorida, 2017). Komunikasi bermedia (*mediated communication*) yaitu komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan alat, sebagai contoh telepon, komputer atau aplikasi yang dibuat khusus oleh masing organisasi. Karena melalui alat tersebut, maka individu yang berinteraksi tersebut tidak terjadi langsung secara kontak pribadi.

Sehingga tujuan dari komunikasi internal dalam Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan adalah dapat membantu pegawai secara memadai melakukan pekerjaan mereka. Komunikasi internal dalam organisasi menunjukkan bahwa lingkungan organisasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja, struktur dan komunikasi (Munthe & Tiorida, 2017). Selain itu komunikasi dapat membantu perkembangan motivasi dengan memberitahukan kepada semua pegawai apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk dapat memperbaiki kinerja yang di bawah standar organisasi (Robbins, 2013).

Pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan dan organisasi pemerintah dalam melaksanakan sistem komunikasi yang dapat diharapkan untuk mewujudkan pelayanan secara transparan dan prima bagi masyarakat di Indonesia terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 mengenai Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi Pemerintah, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 mengenai Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dengan mengamanatkan agara aparatur negara mampu mewujudkan dan menjalankan tugas, pokok dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas KKN (Indonesia, 2011).

Telah tersedia kumpulan literatur tentang komunikasi internal. Dengan kebanyakan penelitian dalam topik ini dilakukan di dalam *setting* organisasi privat merujuk pada beberapa penelitian terdahulu antara lain : (Munthe & Tiorida, 2017), (Putranto, Suryoko, & Djoko, 2012), (Pangendaheng, 2018), (Tuela, Trang, & Uhing, 2019) dan (Rahman & Irma, 2019). Konsep penelitian terdahulu menjadikan komunikasi internal sebagai variabel independet, semantara jarang

yang menggunakan variabel komunikasi internal sebagai variabel dependent. Padahal komunikasi internal menjadi penentu banyak hal seperti kinerja pegawai dalam organisasi.

Salah satu penjelasan mengenai Komunikasi internal dapat memengaruhi aktivitas pegawai pada penelitian terdahulu yang dilakukan menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif terhadap aktivitas pegawai atau peningkatan komunikasi internal akan diikuti dengan peningkatan aktivitas pegawai di PT. Promedrahardjo Farmasi Industri. Hal ini dapat juga ditunjukkan oleh analisis regresi didapatkan konstanta (a) dengan koefisien regresi (b). Kemudian melalui pengujian koefisien determinisme dari komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di PT. Promedrahardjo Farmasi Industri adalah komunikasi internal memberikan kontribusi pengaruh terhadap kinerja karyawan (Munthe & Tiorida, 2017)

Selain itu merujuk pada penelitian terdahulu lainnya menunjukan bahwa terdapat faktor-faktor determinan keberhasilan komunikasi internal dalam organisasi terdapat faktor yang positif terhadap komunikasi internal organisasi yang dilakukan di organisasi spanyol (Palomare, Navaro, & Lara, 2018). Kegiatan tersebut dapat ditunjukan dengan beberapa faktor yang dapat memengaruhi komunikasi internal perusahaan yaitu komunikasi profesional yang dapat berpengaruh positif terhadap komunikasi internal, media yang digunakan oleh pegawai dalam melakukan komunikasi internal dapat berpengaruh secara positif dan dan aktivitas pegawai dalam menggunakan media dapat berpengaruh positif terhadap komunikasi internal organisasi.

Dalam Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan penulis mengamati sebagai data empiris dugaan sementara bahwa terdapat hambatan yang terjadi dan menurut salah satu pegawai bidang Intelijen Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan mengatakan bahwa hambatan tersebut mengenai alat media komunikasi yang harus diperbaiki agar dapat membantu pegawai dalam melakukan aktivitasnya dan dapat memberikan komunikasi internal yang baik dan efektif, selain itu juga ketika jaringan koneksi internet yang tidak stabil hal tersebut membuat komunikasi internal dan aktivitas yang ada di dalam bidang intelijen tersebut akan terhambat. Karena media komunikasi yang digunakan dalam aktivitas pegawai menggunakan koneksi internet.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa variabel independen yang menjadi faktor menentukan keberhasilan komunikasi internal dalam organisasi Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. Determinan keberhasilan yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu teori *of excellence in public relations* dengan memiliki 3 faktor yaitu: komunikasi profesional, media komunikasi dalam komunikasi internal, dan aktivitas pegawai dalam menggunakan media. Kemudian variabel dependent komunikasi internal akan menentukan faktor yang digunakan dalam organisasi Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan (Palomares, Navarro, & Lara, 2018).

Berikut ini merupakan alasan-alasan yang membuat penulis memilih Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan sebagai objek penelitian antara lain sebagai berikut:

1.1.1 Aplikasi Sipede Menjadi Alat Komunikasi Berbasis Web yang Dilakukan Pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan dalam Melakukan Komunikasi Internal

Gambar 1 1 Aplikasi Sipede

Sumber: (R.I, 2022)

Gambar 1.1 di atas merupakan gambaran awal ketika pegawai mengakses aplikasi SIPEDE yang merupakan (Sistem Informasi Persuratan Elektronik dan Disposisi Elektronik) yang digunakan untuk memudahhkan proses komunikasi di satuan kerja Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan khususnya di bidang-bidang yang ada. Aplikasi ini khusus digunakan untuk pegawai kejaksaan dan menjadi alat utama pegawai dalam melakukan kegiatan di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan, selain itu aplikasi ini dapat digunakan kepala seksi dan pegawai dalam melakukan komunikasi internal dengan baik. Dengan sistem ini nantinya akan membuat cara kerja semua bidang akan lebih efisien, karena aplikasi ini dapat menghubungkan seluruh bidang-bidang yang terdapat di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan, sehingga akan memudahkan dalam melakukan kegiatan komunikasi internal sebagai penentu keberhasilan Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. Data yang menunjukan Aplikasi sipede ini digunakan seluruh pegawai kejaksaan tinggi sumatera selatan yang berjumlah 335 pegawai, namun aplikasi ini sering digunakan oleh pegawai dengan menggunakan akun kepala seksi masing-masing bidang salah

satunya bidang intelijen yang menggunakan 5 akun kepala masing-masing seksinya di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan, ini bersumber dari salah satu pegawai di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. Sebelum menggunakan aplikasi sipede pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan melakukan aktivitasnya secara manual. Contohnya pegawai membuat surat masuk dan keluar secara manual memberikan berkasnya kepada bidang tata dan usaha yang. Aplikasi sipede ini diresmikan oleh Kejaksaan Tinggi Republik Indonesia pada 20 Januari 2021 (Badung, 2021). Pada saat covid-19 yang di mana aplikasi ini dibuat untuk memudahkan pegawai dalam melakukan aktivitasnya, sebagai contoh aplikasi ini memudahkan pegawai untuk mengirim surat masuk dan keluar hanya menggunakan alat media komunikasi agar waktu yang dilakukan efektif dan efisien. Aplikasi sipede ini sudah digunakan oleh seluruh kejaksaan tinggi di Indonesia yaitu 34 provinsi. Sehingga dengan adanya aplikasi ini dapat meningkatkan aktivitas pegawai dalam menjalankan visi-misi organisasi.

1.1.2 Komunikasi Internal Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan yang terstruktur dapat meningkatkan Aktivitas Pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan.

Komunikasi internal yang baik dan tersetruktur dapat meningkatkan aktivitas yang dilakukan oleh pegawai di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. Karena terdapat faktor yang dilakukan untuk memberikan pengaruh komunikasi internal yang baik pada organisasi melalui komunikasi yang profesional, media yang digunakan pegawai dalam melakukan komunikasi internal yang di mana media komunikasi pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan, sebagai saluran komuniasi dua arah yang dapat dicirikan terdapat keterbukaan yang dilakukan oleh

pegawai atau kepala seksi, melakukan umpan balik mengenai komunikasi yang telah dijalankan, dapat mendengarkan asumsi-asumsi yang dilakukan oleh pegawai maupun kepada kepala seksi pada berbagai bidang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan dan pegawai bidang intelijen dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan khususnya dalam komunikasi internal yang ada di bidang Intelijen. Upaya komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan efektivitas pegawai untuk memberikan suatu informasi yang baik dan sesuai dengan prosedur yang ada di organisasi dalam melakukan tugas, pokok, dan fungsi yang telah ditetapkan oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan.

Tabel 1.1 Rapat Bidang Intelijen

Tahun	Rapat
2021	3
2022	4
Total	7

Sumber : Diolah Oleh Penulis

Tabel data di atas menunjukkan bahwa bahwa komunikasi internal yang terstruktur dari salah satu bidang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan yaitu bidang intelijen melakukan rapat internal pada tahun 2021 sebanyak tiga pertemuan pada bulan Oktober, November dan Desember, dan pada tahun 2022 bidang intelijen melakukan rapat sebanyak empat pertemuan pada bulan Juni, Juli, Agustus dan September. Rapat internal yang dilakukan bidang intelijen ini meliputi rapat kinerja dan aktivitas yang dilakukan oleh pegawai di bidang intelijen dalam melakukan aktivitasnya. Data tersebut bersumber dari salah satu pegawai bidang intelijen Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. Sehingga berdasarkan data tersebut menjukkan bahwa komunikasi internal di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan

sangat terstruktur dan efisien dalam melakukan kegiatannya untuk meningkatkan aktivitas pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan.

1.1.3 Terdapat Laporan Bulanan yang Dapat Berpengaruh Terhadap Aktivitas dan Komunikasi Internal Pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan

Laporan bulanan merupakan suatu laporan hasil yang diberikan kepada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan dari aktivitas dan kegiatan yang telah dilaksanakan dari berbagai bidang yang ada di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. Laporan bulanan diberikan setiap tanggal 13 karena tanggal tersebut diambil dari pertengahan bulan kegiatan aktivitas pegawai yang dilaksanakan. Hasil laporan bulanan dari berbagai bidang dapat memberikan gambaran bahwa hasil tersebut dapat akan berpengaruh terhadap aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dan apa saja kegiatan yang telah dilakukan. Selain itu juga apabila hasil laporan bulanan dari bidang-bidang yang baik dan terencana maka dapat dikatakan bahwa komunikasi internal dari berbagai bidang berjalan dengan baik sesuai dengan antara kepala seksi dan pegawai atau sebaliknya yang akan memberikan komunikasi yang efektif. Laporan bulanan tersebut dapat memberikan bahan untuk kedepannya ketika terdapat kegiatan yang belum terjalan maka akan menjadi bahan evaluasi untuk dapat melakukan kegiatan tersebut pada bulanan selanjutnya. Sehingga visi-misi yang telah ditetapkan oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan terjalan sesuai dengan rencana organisasi.

Tabel 2.2 Laporan Bulanan Intelijen

Tahun	Laporan Bulanan
2020	12

2021	12
2022	10
Total	34

Sumber : Diolah Oleh Penulis

Tabel di atas menunjukkan data yang telah dilakukan oleh salah satu bidang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan telah mengumpulkan data selama 3 tahun terakhir sebanyak 34 data laporan bulanan yang dikirimkan ke Kejaksaan Republik Indonesia. Laporan bulanan tersebut berisikan laporan perintah tugas, laporan operasi intelijen dan laporan pengawasan organisasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa laporan yang dibuat sesuai peraturan yang ada dan laporan bulanan ini sangat mempengaruhi aktivitas pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. Laporan data ini bersumber dari salah satu pegawai bidang intelijen Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan.

Berdasarkan uraian yang telah diuraikan di atas, bahwa penulis tertarik dalam pembahasan permasalahan komunikasi internal dalam organisasi khususnya dalam penentu keberhasilan komunikasi internal di Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan. Sehingga penulis mengambil judul penelitian yaitu “Determinan Keberhasilan Komunikasi Internal (Studi pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas yang telah dijelaskan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Faktor-faktor determinan apa saja yang menjadi penentu keberhasilan komunikasi internal pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat diats, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut: Untuk mengetahui faktor-faktor determinan apa saja yang menjadi penentu keberhasilan komunikasi internal pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis

1. Dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi dan wawasan bagi mahasiswa serta masyarakat mengenai penentu keberhasilan komunikasi internal pada organisasi.
2. Dapat bermanfaat juga bagi perkembangan ilmu komunikasi pada umumnya dan ilmu komunikasi pada komunikasi internal.
3. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi dalam pengerjaan skripsi mahasiswa khususnya di Universitas Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

Bagi penulis hasil dari penelitian ini dapat diharapkan dan dijadikan sebagai alat ukur untuk dapat mengetahui faktor-faktor penentu keberhasilan komunikasi internal pada organisasi, sehingga dapat menimbulkan suatu keberhasilan dalam organisasi terhadap komunikasi internal.

DAFTAR PUSTAKA

Afianto, I. D., & Utami, H. N. (2017, November). Pengaruh Displin Kerja dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis, 52*(1), 58-67. Retrieved from https://www.neliti.com/publications/189071/pengaruh-disiplin-kerja-dan-komunikasi-organisasi-terhadap-kepuasan-kerja-dan-ki

Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018, Februari). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan, 16*(1), 89-108. doi:https://doi.org/10.46937/16201825198

Ardianto, E. (2018). *Hand Book of Public Rilations Pengantar Komprehensif* . Bandung, Jawa Barat: Simbiosa Rekatama Media.

Badung, K. (2021, Januari 20). *Koordinasi Penggunaan Aplikasi Sipede pada user bidang pada Kejaksaan Negeri Badung*. Retrieved from Kejaksaan Negeri Badung: kejari-badung.go.id

Bakti, I., Sumartias, S., Damayanti, T., & Nugraha, A. R. (20220, Maret). Komunikasi Internal Dalam Membangun Kohesivitas Kelompok Pegiat Wisata Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora, 22*(1), 46-54. doi:https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v22i1.21144

Bertan, C. V. (2016). Pengaruh Pendayagunaan Sumber Daya Manusia (Tenaga Kerja) Terhadap Hasil Pekerjaan (Studi Kasus Perumahan Taman Mapanget Raya(Tamara). *Jurnal Sipil Statik, 4*(1), 13-20. Retrieved from https://media.neliti.com/media/publications/139886-ID-none.pdf

Bungin, B. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* . Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Fahmawati, L., & Imarshan, C. I. (2021, Oktober). Fungsi Komunikasi Organisasi Internal Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan, 5*(2), 415-423. doi:https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i2.2119

Hardjana, A. (2020). *Komunikasi Organisasi.* Depok: PT. Rajagafindo Persada.

Hartini, T. (2019, Maret). Upaya Perhumas Dalam Meningkatkan Kompetensi Public Relations. *Jurnal Makna, 4*(1), 32-57.

Hasanah, U., Handoyo, A. H., Ruliana, P., & Irwansyah. (2018, Desember). EFEKTIVITAS E-MAIL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN. *Jurnal Komunikasi, 3*(2), 153-167. doi:https://dx.doi.org/10.33376/ik.v3i2.233

Indonesia, B. P. (2011, Mei 10). *JDH BPK RI DATABASE PERATURAN*. Retrieved from Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi Pemerintah: https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132869/permen-pan-rb-no-28-tahun-2011

Ingelmo, P. M., Navarro, C., & Lara, J. A. (2018, January). Determining Factors Of Success in Internal Communication Management in Spanish Companies. *Corporate Communication An Internation Journal, 23*(3), 406-422. doi:10.1108/CCIJ-03-2017-0021

Ishak, A. (2012, Januari). Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi, 1*(4), 373-379. doi:http://dx.doi.org/10.24329/aspikom.v1i4.38

Jasmalinda. (2021). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MOTOR YAMAHA DI KABUPATEN PADANG PARIAMAN. *Jurnal Inovasi Penelitian, 1*(10), 2199 - 2206. Retrieved from https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/422/355/

Jogiyanto, & Abdillah, W. (2019). *Konsep Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Peneletian Empiris.* Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.

Kurniasih. (2021, Januari). Pengaruh Komunikasi Internal dan Komunikasi Eksternal Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal of Management, 5*(1), 633-638. doi:https://dx.doi.org/10.25157/mr.v5i1.5176

Maharani, N. (2015). PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK IPHONE DI BANDUNG. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 12*(1), 59-75. doi:https://doi.org/10.29313/performa.v0i1.3043

Marta, J. D., & Triwijayanti, D. (2016, Februari). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. X. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, 8*(2), 218-236. doi:https://doi.org/10.26740/bisma.v8n2.p218-236

Morissan. (2016). *Statistik Sosial.* Jakarta: Prenamedia group.

Muhammad, A. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulayana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* . Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.

Munthe, K., & Tiorida, E. (2017, April). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, 3*(1), 86-97.

Munthe, K., & Tiorida, E. (2017, April). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, 3*(1), 86-97.

Ningrum, & eka, M. (2013, Februari). Peranan Komunikasi Internal di Lingkungan Kerja. *Jurnal Industri dan Elektro Penerbangan, 3*(1), 25-30. Retrieved from https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/104

Ningrum, M. E. (2013, Februari). Peran Komunikasi Internal Di Lingkungan Kerja. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan, 3*(1), 25-30. Retrieved from https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/104

Ningsi, B. A., & Agustina, L. (2018, Desember). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS. *Jurnal Statistika dan Aplikasinya, 2*(2), 8-16. doi:https://doi.org/10.21009/JSA.02202

Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2017, April). Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi. *Julrnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian, 3*(1), 90-95. doi:http://dx.doi.org/10.10358/jk.v3i1.253

Pace, R. W., & Faules, D. F. (2018). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan.* (D. Mulyana, Ed.) Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung.

Palomare, M. I., Navaro, C., & Lara, A. S. (2018). Determining factors of success in internal communication management in Spanish companies The influence of social media. *Corporate Communication: An International Journal, 23*(2), 405-422. doi:10.1108/CCIJ-03-2017-0021

Pangendaheng, S. A. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Bank Mayapada Cabang Ruko Mapan Indah. *Jurnal Agora, 6*(1), 1-10. Retrieved from https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6471

Putranto, D. I., Suryoko, S., & Djoko, H. (2012). Pengaruh Komunikasi Internal, Kompensasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Kimia Farma Plant Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis, 2*(1), 1-9. Retrieved from https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/1623

R.I, K. A. (2022, Agustus 25). *Sipede Kejaksaan*. Retrieved from Sipede Kejaksaan: https://sipede.kejaksaan.go.id/login

Rahma, M., & Setiawan, S. (2020, April). Communication of Organizational in Organizational Changes Phenomenon in Research and Development Institution. *Jurnal Penelitian Komunikasi Masyarakat, 5*(1), 91-104. doi:10.30818/jpkm.2020.2050110

Rahman, A. S., & Irma, A. (2019). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Al-Alamain Putra Nusantara Tour dan Trevel. *Jurnal Ilmu Komunikasi, 1*(1), 46-53. Retrieved from http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Proceedings/article/view/4241/3179

Salmaa. (2021, Desember 6). *Probability Sampling, Pengertian, Jenis, Dan Contohnya*. Retrieved from Menulis Karya Ilmiah: https://penerbitdeepublish.com/probability-sampling/

Sari, I., & Nurdin. (2016, April). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai. *Jurnal Administrasi Pendidikan, 23*(1), 91-97. doi:https://doi.org/10.17509/jap.v23i1.5577

Sari, M., Sjaharuddin, H., & Razak, N. (2017, Oktober). Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*(1), 1-13. Retrieved from https://osf.io/qc38y

Sukatno, Huseini, M., Syafganti, I., & Irwansyah. (2018, Desember). Komunikasi Internal PT. Solid Logistics Dalam Memengaruhi Meningkatnya Employee Engagement. *Jurnal Komunikasi, 3*(2), 176-191. doi:http://dx.doi.org/10.33376/ik.v3i2.195

Suwandi, E., Imansyah, F., & Dasril. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert Pada Layanan Speedy Yang Berimigrasi ke Indihome. *Jurnal Online*, 1-11. Retrieved from https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jteuntan/article/download/31191/75676580053

Suwanto, Nurjaya, Sunarsi, D., Rozi, A., & Affandi, A. (2021, September). PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN PRODUKSI PT ADICIPTA BOGA INTIPRIMA JAKARTA PUSAT. *Jurnal Tadbir Peradaban, 1*(3), 222-228. doi:https://doi.org/10.55182/jtp.v1i3.73

Tuela, M. P., Trang, I., & Uhing, Y. (2019, Oktober). Pengaruh Pengalaman Kerja, Kemampuan Kerja dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 7*(4), 5802-5811. doi:https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.26515

Yulianti, S., Ahman, E., & Suwatno. (2018, Maret). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Internal Terhadap Employee Engagement. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 9*(1), 8-15. doi:https://doi.org/10.17509/jimb.v9i1.12976

Zamroni, M. (2009). *Filsafat Komunikasi Pengantar Ontologis, Epistemologis, Aksiologis.* Yogyakarta: Graha Ilmu.