

**IMPLEMENTASI *TWO WAY SYMMETRICAL MODEL* DALAM
KOMUNIKASI INTERNAL DI DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN KLUNGKUNG PROVINSI BALI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang
Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh :

Alifa Ainnur Ditha

202110040311426

Dosen Pembimbing :

Dr. Frida Kusumastuti, M.Si.

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

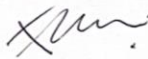
IMPLEMENTASI *TWO WAY SYMMETRICAL MODEL* DALAM KOMUNIKASI
INTERNAL DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG
PROVINSI BALI

Diajukan Oleh :

ALIFA AINNUR DITHA
202110040311426

Telah disetujui
Jumat, 11 Juli 2025

Pembimbing 1

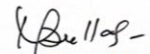


Dr. Frida Kusumastuti, M.Si.

Wakil Dekan I



Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Nasrullah, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

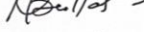


Dipersiapkan dan disusun oleh :

ALIFA AINNUR DITHA

202110040311426

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S
Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (SI) Ilmu Komunikasi
Jumat, 11 Juli 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. Nasrullah, M.Si. ()
2. Widiya Yutanti, M.A (Hons) ()
3. Dr. Frida Kusumastuti, M.Si. ()

Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Nurmuhammad Fauzan Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : Alifa Ainnur Ditha
NIM : 202110040311426
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Komunikasi Internal pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung

Disetujui,
Pembimbing

Dr. Frida Kusumastuti, M.Si

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, M.Si



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P +62 341 551 253 (Hunting)
F +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P +62 341 551 149 (Hunting)
F +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P +62 341 494 318 (Hunting)
F +62 341 490 435
E: webmaster@umim.ac.id

SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Alifa Ainnur Ditha
NIM : 202110040311426
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Kualitas Komunikasi Internal pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung" adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 30 Juni 2025

Yang Menvatakan,

0F1B0ALX063039386

Alifa Ainnur Ditha



Kampus I

Jl. Bendang 1 Malang Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sutani No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/VI/2025

Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama	: Alifa Ainnur Ditha
No. Induk Mahasiswa	: 202110040311426
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Analisis Kualitas Komunikasi Internal pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan **Siap Diuji**. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang, 30 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Frida Kusumastuti, M.Si



Kampus I
Jl. Baniwang 1 Malang - Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No 158 Malang - Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogosari No 246 Malang - Jawa Timur
P. +62 341 464 319 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. wibmaster@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS KULIAH



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/VI/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa:

NAMA : Alifa Ainnur Ditha
NIM : 202110040311426
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Adalah benar-benar telah menyelesaikan semua mata kuliah pada program S-1 pada semester delapan (8) tahun akademik 2025/2026 dan dinyatakan **BEBAS KULIAH**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 30 Juni 2025

a.n Dekan

Ketua Program Studi


Nasrullah, M.Si



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang Jawa Timur
P +62 341 561 253 (Hunting)
F +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sulani No 198 Malang Jawa Timur
P +62 341 531 149 (Hunting)
F +62 341 582 003

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang Jawa Timur
P +62 341 464 318 (Hunting)
F +62 341 460 435
E webmaster@um.ac.id

HASIL CEK PLAGIASI



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima
Plagiasi

Nama : ALIFA AINNUR DITHA

NIM : 2021 - 426

Hasil Plagiasi : $\frac{24}{6}$

BAB I	13			
BAB II	4			
BAB III	14			

$\frac{24}{6}$

BAB IV	10			
BAB V	2			
BAB VI	3			

Malang, 24 Juni 2021
Admin Plagiasi Prodi
PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

M. Dasuki



BERITA ACARA SEMINAR HASIL



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



BERITA ACARA SEMINAR HASIL

Pada hari Senin, 16 Juni 2025

Pukul 16.00 WIB

Telah dilaksanakan Seminar Hasil oleh:

1. Nama : Alifa Ainnur Ditha
2. NIM : 202110040311426
3. Program Studi : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Komunikasi Internal pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung
6. Pembimbing : Dr. Frida Kusumastuti, M.Si
7. Penguji : Nasrullah, M.Si

Malang, 18 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Frida Kusumastuti, M.Si

Dosen Penguji,

Nasrullah, M.Si

Mengetahui,

Kaprodi/Sekprodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, M.Si



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Beroedjati Sutani No.188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 561 140 (Hunting)
F: +62 341 582 600

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 319 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

LAMPIRAN DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR HASIL SKRIPSI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

NO.	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Meilinda Tri Nur Nisa	202110040311119	Ilmu Komunikasi
2.	Bryan Sarwana Firmansyah	202110040311498	Ilmu Komunikasi
3.	Nur Hasanah	202110040311526	Ilmu Komunikasi
4.	Pradita Putri Aulia	202110040311419	Ilmu Komunikasi
5.	Shinta Ayu Banowati	202110040311158	Ilmu Komunikasi
6.	Faishal Faqih Firdian	202110040311440	Ilmu Komunikasi
7.	Lutfi Azizah	202110040311372	Ilmu Komunikasi
8.	Saddam Ariq Firmansyah	202110040311134	Ilmu Komunikasi
9.	Putri	202110040311485	Ilmu Komunikasi
10.	Zahrin Qodrina Aqmari	202110040311390	Ilmu Komunikasi
11.	Nafisha Irdina Dwi Yosanti	202110040311279	Ilmu Komunikasi
12.	Della Puspita Syah Putri	202110040311153	Ilmu Komunikasi
13.	Muhammad Kaffi Ichsan	202110040311418	Ilmu Komunikasi
14.	Muhammad Aldebaran Prabhaswara	202110040311437	Ilmu Komunikasi
15.	Sabrina Azzahra	202110040311499	Ilmu Komunikasi

Malang, 25 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Frida Kusumastuti, M.Si



Kampus I
Jl. Baniware 1 Malang, Jawa Timur
P +62 341 551 253 (Hunting)
F +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutani No 188 Malang, Jawa Timur
P +62 341 551 149 (Hunting)
F +62 341 583 000

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 240 Malang, Jawa Timur
P +62 341 464 318 (Hunting)
F +62 341 460 435
E webmaster@umm.ac.id



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



BERITA ACARA SEMINAR HASIL

1. Nama : Alifa Ainnur Ditha
2. NIM : 202110040311426
3. Program Studi : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Komunikasi Internal pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung
6. Pembimbing : Dr. Frida Kusumastuti, M.Si
7. Kronologi Bimbingan :

Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
12/10/2024	ACC Judul Penelitian	
04/11/2024	Bimbingan BAB I-III	
10/11/2024	Bimbingan BAB I-III	
11/11/2024	Bimbingan BAB I-III	
13/11/2024	Sempro	
21/11/2024	Revisi BAB I-III	
23/11/2024	Revisi BAB III	
29/11/2024	ACC Penelitian	
15/05/2025	Bimbingan BAB IV-V	
18/05/2025	Bimbingan BAB IV-V	
20/05/2025	Revisi BAB IV-V	
28/05/2025	Bimbingan V-VI	
02/06/2025	Revisi BAB VI	
13/06/2025	Pengajuan Seminar Hasil Online	
16/06/2025	Seminar Hasil Online	
18/06/2025	Revisi dari Dosen Penguji	

Malang, 30 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Frida Kusumastuti, M.Si



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 600

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

ABSTRAK

ABSTRAK

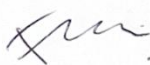
Alifa Ainnur Ditha, 202110040311426, ANALISIS KUALITAS KOMUNIKASI INTERNAL PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KLUNGKUNG. Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Malang.

Komunikasi internal menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas kerja organisasi, termasuk di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung dengan menggunakan pendekatan *Two-Way Symmetrical Model* dari Grunig dan Hunt (1984). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap empat informan, yaitu Sekretaris Dinas, Kepala Bagian Angkutan dan Sarana, Kepala Seksi Angkutan Laut, dan Staf Pengelola Teknik Kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung berjalan secara dua arah dan inklusif, melibatkan semua level hierarki mulai dari Kepala Dinas hingga staf. Saluran komunikasi yang digunakan meliputi *WhatsApp Group*, komunikasi langsung, rapat triwulanan, serta media sosial seperti Facebook dan website resmi. Komunikasi ini ditandai dengan dialog terbuka, umpan balik rutin, dan keterlibatan aktif seluruh bidang untuk mencapai pemahaman timbal balik, sesuai dengan prinsip *Two-Way Symmetrical Model*. Namun, terdapat hambatan seperti keterbatasan waktu, perbedaan persepsi, masalah teknis, dan miskomunikasi dalam komunikasi tertulis. Hambatan ini diatasi melalui komunikasi langsung dan pembagian tugas yang jelas, sehingga kualitas komunikasi tetap terjaga. Penelitian ini memberikan wawasan bahwa komunikasi internal yang efektif mendukung koordinasi, kinerja, dan pencapaian tujuan organisasi. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif, memperluas cakupan penelitian ke instansi lain, serta menganalisis lebih dalam dampak hambatan komunikasi dan peran teknologi informasi.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung, *Two-Way Symmetrical Model*, Kualitas Komunikasi, Organisasi Pemerintahan

Malang, 30 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Frida Kusumastuti, M.Si

Peneliti



Alifa Ainnur Ditha

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘alamin. Dengan penuh rasa syukur, penulis panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat, kemudahan, dan kekuatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Skripsi ini tidak hanya menjadi penutup dari perjalanan akademik penulis, tetapi juga merupakan wujud nyata dari proses panjang pembelajaran, perjuangan, serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus dan mendalam kepada orang-orang terkasih serta semua pihak yang telah hadir, mendampingi, dan berperan dalam setiap langkah perjalanan ini.

1. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Mama tercinta. Seorang single mom yang paling cantik, baik hati, kuat, dan sabar. Cinta pertama yang penulis kenal dalam hidup adalah cinta Mama, cinta yang menjadi kekuatan dan sumber inspirasi bagi penulis. Terima kasih telah membesarkan penulis dengan penuh cinta, tanpa pamrih, dan pengorbanan yang besar. Terima kasih karena selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan. Terima kasih juga telah menginspirasi penulis untuk berani bermimpi, tidak takut gagal, dan terus berjuang. Segala pencapaian hingga titik ini tidak lepas dari doa, dukungan, dan cinta tanpa syarat dari Mama. Semoga skripsi ini dapat menjadi bukti kecil dari cinta besar Mama, dan bahwa setiap perjuangan Mama tidak pernah sia-sia.

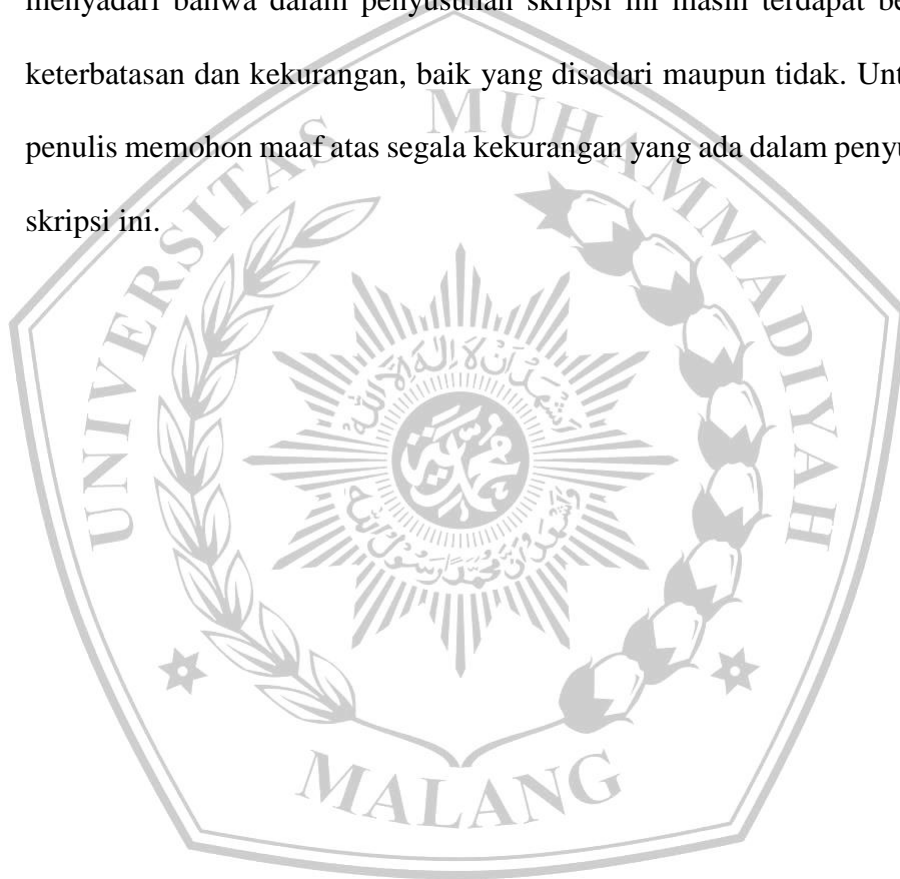
2. Dengan penuh cinta dan hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada dua sosok yang sangat berarti dalam perjalanan hidup penulis, yaitu Eyang Uti dan Eyang Kakung tercinta. Terima kasih atas segala dukungan moril, materi, doa, kasih sayang dan perhatian yang tidak pernah kurang. Terima kasih juga karena telah menjadi figur yang hadir dengan penuh kasih dan tanggung jawab dalam kehidupan penulis.
3. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta di rumah atas segala dukungan, perhatian, dan doa dengan penuh kasih. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada Paman penulis yang telah memberikan bantuan dan kontribusi besar dalam pelaksanaan penelitian ini. Juga untuk dua adik tersayang di rumah, terima kasih karena selalu mendoakan dan menjadi penyemangat bagi penulis.
4. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Bapak Nasrullah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, atas kepemimpinan, perhatian, dan bimbingannya dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif dan inspiratif. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen Ilmu Komunikasi atas segala ilmu, dedikasi dan nilai-nilai pembelajaran yang diberikan selama masa studi.
5. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Frida Kusumastuti, M.Si., selaku dosen pembimbing, atas kesediaannya membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, ilmu, dan arahan yang telah Ibu berikan selama proses ini berlangsung. Bimbingan Ibu merupakan bagian penting dalam penyusunan skripsi ini, dan penulis sangat bersyukur mendapatkan

kesempatan untuk dibimbing langsung oleh Ibu. Setiap arahan dan koreksi yang diberikan menjadi bekal yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman terkasih seperjuangan dari awal perkuliahan, Zahrin, Faqih, Pradita, Aldebaran, Fatima, Kaffi dan Bryan, serta kepada Meilinda, Della, Shinta, Asa, dan Sabrina yang telah menemani proses tugas akhir ini. Terima kasih atas semangat, kebersamaan, dan cerita-cerita kecil yang membuat perjalanan ini lebih menyenangkan.
7. Terima kasih penulis sampaikan kepada teman-teman satu rumah selama masa perkuliahan di Malang. Khususnya kepada Nafisha, yang selalu mendukung dan kebersamaan penulis dalam suka dan duka selama kuliah, serta kepada Aliya, yang memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan berbagai tugas perkuliahan.
8. Ucapan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada Gek Rara dan Yayang Dea, teman seperjuangan sejak masa sekolah hingga perkuliahan dan tugas akhir ini. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa, serta kesediaan untuk berbagi cerita, keluh kesah, dan semangat yang begitu berarti hingga sejauh ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Argya, teman sejak kecil yang terus hadir dan mendukung hingga masa perkuliahan ini, serta turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Tak lupa kepada Hida, terima kasih atas semangat dan doa yang selalu diberikan

9. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh rekan Eustacio Creative, tim praktikum Public Relations 1 sampai 3, atas kebersamaan dan kerja sama yang luar biasa selama masa perkuliahan. Terima kasih atas semangat tim, kerja sama yang solid, dan kenangan yang telah kita ciptakan bersama. Walaupun tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis sangat menghargai setiap peran yang telah diberikan.
10. Tak lupa, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh teman-teman lainnya yang pernah hadir dan kebersamai perjalanan ini, sejak masa sekolah hingga perkuliahan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga segala hal yang pernah kita jalani bersama akan tetap menjadi kenangan indah di hati kalian.
11. Terima kasih juga kepada diri sendiri, yang telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah terus melangkah meski lelah, tetap berusaha walau sempat ragu, dan tidak berhenti meski banyak ingin menyerah. Semoga perjalanan ini menjadi awal dari langkah-langkah yang lebih besar, termasuk harapan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi. ★

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberkahi setiap langkah yang telah penulis lalui, serta perjalanan yang akan ditempuh ke depan. Skripsi ini lahir bukan dari kerja sendiri, melainkan dari perjalanan yang diiringi doa, bimbingan, dan dukungan banyak orang. Semoga karya ini dapat menjadi bentuk rasa terima kasih sekaligus kebanggaan tersendiri bagi semua pihak yang telah hadir dan berperan dalam proses ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan dan kekurangan, baik yang disadari maupun tidak. Untuk itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dalam penyusunan skripsi ini.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI.....	vi
SURAT PERNYATAAN BEBAS KULIAH	vii
LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI.....	viii
HASIL CEK PLAGIASI.....	ix
BERITA ACARA SEMINAR HASIL	x
LAMPIRAN DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL	xi
ABSTRAK	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR TABEL.....	xxiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Komunikasi	6
2.1.1 Definisi Komunikasi	6
2.1.2 Proses Komunikasi.....	7
2.1.3. Model Komunikasi.....	8
2.2. Konsep Organisasi	10
2.3. Komunikasi Organisasi	10
2.3.1. Pentingnya Komunikasi dalam Organisasi	13
2.3.2. Hambatan Komunikasi Organisasi.....	13
2.3.3. Iklim Komunikasi Organisasi	14
2.3.4. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	15

2.3.5. Pendekatan dalam Komunikasi Organisasi.....	16
2.3.6. Penyebaran Informasi dalam Organisasi.....	18
2.4. Komunikasi Internal.....	19
2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Internal	20
2.5.1. Budaya Organisasi	20
2.5.2. Struktur Organisasi	20
2.5.3. Gaya Kepemimpinan.....	21
2.5.4 Keterampilan Komunikasi Pegawai.....	21
2.5.5 Teknologi Informasi.....	22
2.5.6 Kondisi Lingkungan Kerja.....	22
2.6. Pola Komunikasi Internal.....	22
2.7. Menerapkan Komunikasi Internal yang Efektif.....	25
2.8. Saluran Komunikasi.....	27
2.8.1 Jenis Saluran Komunikasi.....	28
2.8.2 Kualitas Saluran Komunikasi.....	29
2.9. Empat Model Public Relations (PR) Grunig dan Hunt.....	29
2.10. Teori Two-Way Symmetrical Model.....	33
2.11. Penelitian Terdahulu	35
2.12. Fokus Penelitian.....	39
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
3.1. Pendekatan Penelitian	40
3.2. Tipe Penelitian	40
3.3. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	41
3.4. Informan Penelitian.....	41
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	42
3.6. Teknik Analisis Data.....	43
3.7. Uji Keabsahan Data.....	45
3.7.1. Triangulasi Sumber	45
BAB IV	46
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1. Profile Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	46
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	47
4.1.3. Layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	49

4.1.4. Sosial Media Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	51
4.1.5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Perhubungan Klungkung	52
4.1.6. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	55
4.2 Data Informan Penelitian	55
BAB V	56
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	56
5.1. Profile Informan	56
5.2. Temuan Data	57
5.2.1. Proses Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.....	57
5.2.2. Pihak yang Terlibat dalam Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	60
5.2.3. Media Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.....	63
5.2.4. Pemanfaatan Media Komunikasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.....	67
5.2.5. Hambatan dalam Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	69
5.2.6. Hambatan Komunikasi terhadap Kinerja dan Koordinasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	72
5.2.7. Feedback dan Respon dalam Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	75
5.2.8. Rapat dan Evaluasi Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	78
5.2.9. Pola Komunikasi Internal dan Peran Pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	80
5.3. Pembahasan.....	83
5.3.1. Proses Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	83
5.3.2. Pihak yang Terlibat dalam Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	85
5.3.3. Media Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	86
5.3.4. Pemanfaatan Media Komunikasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.....	87
5.3.5. Hambatan dalam Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.....	89
5.3.6. Hambatan Komunikasi terhadap Kinerja dan Koordinasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	90

5.3.7. Feedback dan Respon dalam Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	92
5.3.8. Rapat dan Evaluasi Komunikasi Internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	94
5.3.9. Pola Komunikasi Internal dan Peran Anggota di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung	95
5.3.10 Analisis Pesan dan Efek Komunikasi Internal	97
BAB VI	99
PENUTUP	99
6.1. Kesimpulan	99
6.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung..... 55



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4. 1 Data Informan Penelitian	55



DAFTAR PUSTAKA

- Angeline, M. (2013). Perspektif Karyawan Perbankan pada Komunikasi Internal dengan Two-Way Symmetrical Communication dan Internal Marketing. *Humaniora*, 4(1), 137. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v4i1.3423>
- Ardianto, E. (2011). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, M. (2009). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Azra, A. (2022). *Memahami alur komunikasi internal di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Jawa Tengah* (Skripsi, Universitas Semarang).
- Bagaskoro, A., Haninda, A. R., & Nur'aeni. (2023). Pengaruh Symmetrical Communication Terhadap Employee Communication Behaviors yang Dimediasi oleh Employee Engagement pada PT. Putratama Bhakti Satria. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1).
- Bungin, B. (2006). *Sosiologi komunikasi: Teori, paradigma, dan diskursus teknologi komunikasi di masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (2011). *Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resource* (3rd ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

- Danial, D. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Deviani, E., Suroso, & Anggela, F. P. (2024). Peran komunikasi internal karyawan dalam meningkatkan kinerja di PT Jaya Kencanamas Farma. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 597–605. <https://doi.org/10.47233/jeps.v4i4.1928>
- Effendy, O. U. (2005). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek (ed. revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ferdiana, R. (2025). Peran Komunikasi Internal dalam Corporate Communication untuk Meningkatkan Employee Engagement. 2, 118–132. <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.620>
- Friska, F., Komaruddin, & Hertimi. (2023). Strategi komunikasi internal dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6(2), 64–75. <https://journal.pubmedia.id/index.php/par/article/view/4160>
- Febianti, F. et al. (2020). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 12(2). <https://doi.org/10.37108/shaut.v12i1.362>
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart & Winston.
- Grunig, J. E. (Ed.). (1992). *Excellence in public relations and communication management*. Lawrence Erlbaum Associates.

- Harun. (2008). Komunikasi Organisasi Bandung: CV, Mandar maju.
- HIDAYAT, T. (2017). Model Komunikasi Internal Pegawai Akademik Dalam Pelayanan Kepada Mahasiswa. Core.Ac.Uk. https://core.ac.uk/download/pdf/293462907.pdf
- Hidayat, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal, Disiplin Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Dimensi, 10(1). <https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2836>
- Hingkua, M. et al. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Pariwisata dan Pemuda Olahraga Kabupaten Morowali Utara. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Internal, 188(1). <http://ojs.stkipypup.ac.id/index.php/MM/article/view/837>
- Iskandar, A. (2008). Metodologi penelitian: Teori dan aplikasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Iskandar, A. (2008). Metodologi penelitian: Teori dan aplikasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kuswarno, A. (2008). Metode Penelitian Sosial. Yogyakarta: Andi.
- Kusuma, A. M. et al. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Guru Smk PGRI Wonoasri. Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan, 5(1). <https://doi.org/10.25273/jap.v5i1.1185>
- Luthans, F. (2011). Organizational behavior (12th ed.). McGraw-Hill.

- Mahtika & Hanafie. (2015). Ilmu Administrasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya. Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2011). Komunikasi organisasi. Bumi Aksara.
- Mustofa, M. B., Wuryan, S., Aristina, S., & Vandira, S. N. (2021). Komunikasi Vertikal dan Horizontal dalam Upaya Membentuk Gaya Kepemimpinan yang Demokratis Sesuai Prinsip Islam di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung. *Ath Thariq Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 5(1), 1. https://doi.org/10.32332/ath_thariq.v5i1.3261
- Nasution, S. (2003). Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nur Malika, H. C., & Teguh, M. (2024). Strategi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Pada Pekerja Pt Pelindo Terminal Petikemas. *Tekmapro*, 19(2), 1–13. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v19i2.394>
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2005). Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan (terj. Deddy Mulyana). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Porayow, P. A., Taroreh, R. N., & Sumarauw, J. S. B. (2023). Pengaruh Komunikasi Internal, Kompetensi Guru, dan Desain Pelatihan terhadap Efektivitas Kerja Guru SMA/SMK Katolik di Kota Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 358–369. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51807>

- Prabawa, I. K. I., & Paramarta, W. A. (2023). Penerapan Komunikasi Internal Pegawai Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kota Denpasar. *Analisis*, 13(1), 29–38. <https://doi.org/10.37478/als.v13i1.2501>
- Pujosiswanto, M., Palutturi, S., & Ishak, R. (2020). Faktor yang mendukung implementasi kebijakan dalam organisasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 23(4), 105–120.
- Rahmansari, R. (2017). Penggunaan aplikasi WhatsApp dalam komunikasi organisasi pegawai dinas. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 1(1), 79–80.
- Ramadhani, N. F. K. (2021). Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Solidaritas*, 2(3), 5–24.
- Riyanto, D. (2010). *Metode Penelitian dalam Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Ruliana, E. (2014). *Komunikasi organisasi: Teori dan studi kasus*. Jakarta: Kencana.
- Safitri, R. A., Risaldi, B. T., & Oktaviani, M. (2019). Pengaruh komunikasi internal organisasi terhadap motivasi kerja pegawai Biro Humas Kementerian Perindustrian.
- Sarlan Menungsa, A., & Purwita Sari, P. (2023). Model Komunikasi Transaksional antara Pedagang dengan Pembeli di Pasar Kota Kendari. *Translitera*, 12(2), 30–31. <https://doi.org/10.35457/translitera.v12i2.3196>

- Sugiyono, M. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumual, S. R., Tampi, G. B., & Plangiten, N. N. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Palamba Kecamatan Langowan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 53(9), 1689–1699.
- Sutrisno, E. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi internal dalam organisasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 67–80.
- Suherlan, G. (2022). *Peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa* (Skripsi, Universitas Buddhi Dharma Tangerang).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 112*.
- Waloni, K. I., Lengkong, F. D. J., & Mambo, R. (2021). Komunikasi Organisasi di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jap*, VII(108), 43–52.
- Wibowo, A. (2020). Pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kinerja organisasi di sektor publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 12(2), 89–103.
- Wursanto, I. (2008). *Pengantar ilmu administrasi*. Yogyakarta: Liberty.