

Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya

Andri Sa'idan¹, Agus Fatah Hidayat², Beni Hartanto³

STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

Email: andribadot12@gmail.com, agusfatahidayat18@gmail.com, benihart1973@gmail.com

Abstract. *Internal communication is a critical factor in enhancing employee performance within an organization. This study aims to determine the influence of internal communication on the performance of State Civil Apparatus (ASN) at the Secretariat of the Regional People's Representative Council (DPRD) of Tasikmalaya City. This research employs a quantitative method with an associative causal approach. The population consists of 40 ASN employees, selected using a saturated sampling technique. Data were collected through observation, interviews, literature review, and questionnaires, and were subsequently analyzed using simple linear regression. The results indicate that internal communication has a positive and significant influence on the performance of ASN employees, with a significance value of 0.000. The coefficient of determination of 67.7% demonstrates that internal communication contributes significantly to employee performance, while the remaining percentage is influenced by other factors outside the scope of this study. Consequently, better internal communication within the organization leads to higher performance among ASN employees at the Secretariat of the DPRD of Tasikmalaya City.*

Keywords: *Internal Communication, Employee Performance, Work Coordination, State Civil Apparatus (ASN)*

Abstrak. Komunikasi internal merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besaran pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 40 pegawai ASN dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ASN dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 67,7% menunjukkan bahwa komunikasi internal memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kinerja pegawai, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, semakin baik komunikasi internal dalam organisasi, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Kinerja Pegawai, Kordinasi Kerja, ASN

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted may 29, 2026

* **Andri Sa'idan:** Email: andribadot12@gmail.com

PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan faktor fundamental yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. Pengelolaan SDM yang sistematis mencerminkan pengakuan organisasi terhadap pentingnya peran tenaga kerja sebagai aset strategis. Di sektor publik, pengelolaan SDM diperlukan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna aparatur melalui pembentukan satuan kerja yang efektif, sehingga mampu mendukung pencapaian kinerja organisasi secara optimal. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk mengelola SDM secara berkelanjutan guna menjaga stabilitas dan keberhasilan jangka panjang.

Dalam upaya mencapai kinerja organisasi yang optimal, komunikasi internal berperan sebagai sistem yang menghubungkan pimpinan dan pegawai. Komunikasi internal merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi, baik secara formal maupun informal, yang bertujuan menciptakan kesamaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas. Efektivitas komunikasi internal memungkinkan kebijakan dan instruksi kerja dipahami dengan jelas, sehingga dapat meminimalkan kesalahan kerja dan meningkatkan koordinasi antarbagian.

Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun (2014) tentang Aparatur Sipil Negara yang menegaskan bahwa ASN merupakan unsur aparatur negara yang memiliki peran dalam melaksanakan kebijakan publik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan dan pembinaan karier ASN, termasuk sistem pangkat dan golongan, diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun (2017) tentang Manajemen PNS sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun (2020). Melalui regulasi ini, setiap aparatur dituntut untuk memberikan kontribusi kinerja yang terukur demi tercapainya tujuan instansi tempat mereka bernaung.

Dalam upaya mencapai kinerja organisasi yang optimal, komunikasi internal berperan sebagai sistem yang menghubungkan pimpinan dan pegawai. Komunikasi internal merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi, baik secara formal maupun informal, yang bertujuan menciptakan kesamaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas. Efektivitas komunikasi internal memungkinkan kebijakan dan instruksi kerja dipahami dengan jelas, sehingga dapat meminimalkan kesalahan kerja dan meningkatkan koordinasi antarbagian.

Kajian mengenai komunikasi internal telah menjadi perhatian para peneliti administrasi publik dengan temuan yang beragam. Kristina (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa pengelolaan pola komunikasi internal formal (baik vertikal maupun horizontal) secara nyata mampu mendorong produktivitas kerja sekaligus menekan potensi terjadinya miskomunikasi operasional pegawai. Sejalan dengan itu, Nurrachmah (2021) melaporkan bahwa kelancaran penyampaian pesan vertikal dari pimpinan ke bawahan berdampak positif terhadap kesiapan kerja aparatur dalam mengeksekusi program kerja. Studi yang dilakukan oleh Mardianty (2021) juga menegaskan bahwa kekuatan alur komunikasi formal yang berjalan harmonis di dalam birokrasi berkontribusi besar dalam menopang efisiensi kerja tim serta memelihara tata tertib pelaksanaan tugas pemerintahan.

Di sisi lain, penelitian-penelitian terkini menunjukkan perkembangan signifikan mengenai dampak hambatan arus informasi dalam organisasi publik. Ulum dkk. (2025) mengungkapkan adanya masalah nyata berupa penurunan kualitas hasil kerja dan rendahnya efisiensi kerja ketika komunikasi internal tidak berjalan secara efektif dan dua arah. Masalah serupa juga disoroti oleh Amir dkk. (2026), di mana kondisi kerja dan loyalitas aparatur di lingkungan Sekretariat DPRD Provinsi belum berada pada tingkat optimal akibat saluran informasi yang kurang transparan. Lebih lanjut, Habiba dan Irtyah (2025) menyimpulkan bahwa efektivitas komunikasi internal secara langsung menjadi faktor penentu utama terhadap tinggi rendahnya efektivitas kerja pegawai di instansi kedewanan. Sementara itu, Gultom dan Royalna (2023) memperkuat seluruh temuan tersebut melalui pengujian statistik yang menyimpulkan bahwa

optimalisasi fungsi penyampaian informasi internal memegang peran dominan dalam mendongkrak performa kerja ASN secara keseluruhan.

Namun, realitas di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya menunjukkan fenomena yang belum sejalan dengan harapan tersebut. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2024 dan observasi, ditemukan bahwa capaian target pekerjaan belum optimal, yang terlihat dari hasil Indeks Reformasi Birokrasi (IRB) di tingkat pemerintah daerah dan kualitas hasil kerja yang perlu ditingkatkan. Selain itu, ditemukan kendala terkait ketepatan waktu penyelesaian tugas serta koordinasi antarbagian yang belum efektif. Fenomena kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya ini antara lain disebabkan oleh kejelasan instruksi kerja dari pimpinan yang belum maksimal serta proses pertukaran informasi yang belum berjalan lancar.

Kesenjangan antara pentingnya komunikasi internal and realitas kinerja di lapangan mendasari dilakukannya penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu administrasi negara, khususnya dalam manajemen kinerja sektor publik, serta memberikan masukan praktis bagi evaluasi komunikasi di lingkungan sekretariat dewan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya sebanyak 40 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh atau sensus, sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner tertutup menggunakan *google form* yang terdiri dari 22 pernyataan. Pengukuran variabel menggunakan skala Likert 5 poin, dengan rentang nilai 1 “sangat tidak setuju” hingga 5 “sangat setuju”. Variabel komunikasi internal diadaptasi dari teori Effendy (2009), sedangkan variabel kinerja pegawai mengacu pada Narulita (2024). Contoh item pernyataan pada variabel komunikasi internal yaitu “Instruksi kerja yang diberikan pimpinan kepada saya disampaikan dengan jelas”, sedangkan pada variabel kinerja pegawai yaitu “Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan”. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 22. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t parsial pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Hasil pengujian validitas terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini akan disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Komunikasi Internal			
X1	0,770	0,312	Valid

X2	0,804	0,312	Valid
X3	0,825	0,312	Valid
X4	0,708	0,312	Valid
X5	0,840	0,312	Valid
X6	0,804	0,312	Valid
X7	0,825	0,312	Valid
X8	0,839	0,312	Valid
X9	0,782	0,312	Valid
X10	0,532	0,312	Valid
X11	0,561	0,312	Valid
X12	0,823	0,312	Valid
Kinerja Pegawai			
Y1	0,789	0,312	Valid
Y2	0,822	0,312	Valid
Y3	0,859	0,312	Valid
Y4	0,728	0,312	Valid
Y5	0,794	0,312	Valid
Y6	0,685	0,312	Valid
Y7	0,751	0,312	Valid
Y8	0,735	0,312	Valid
Y9	0,691	0,312	Valid
Y10	0,797	0,312	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden pada taraf signifikansi 0,05, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,312. Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung yang melebihi r tabel. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa setiap item instrumen penelitian mampu mengukur variabel penelitian secara tepat, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan memenuhi syarat untuk digunakan dalam proses pengumpulan data.

Gambar 1. Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Internal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,933	12

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2026

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Internal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,919	10

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada Gambar 1 dan 2, diperoleh nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel melebihi batas kriteria reliabilitas sebesar 0,60. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang memadai, sehingga instrumen mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil dan konsisten dalam penelitian.

Hasil Analisis Deskriptif

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, jabatan dan masa kerja.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	27	67,5%
		Perempuan	13	32,5%
2	Usia	< 25 tahun	3	7,5%
		26 – 35 tahun	16	40%
		36 – 45 tahun	8	20%
		> 45 tahun	13	32,5%
3	Jabatan	Sekretaris	0	0%
		Bagian Umum	10	25%
		Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan	7	17,5%
		Bagian Keuangan	3	7,5%
		Bagian Fawasgar	13	32,5%
		Lainnya	7	17,5%
4	Masa Kerja	< 5 tahun	19	47,5%
		5 – 10 tahun	12	30%
		>10 tahun	9	22,5%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

2. Komunikasi Internal

Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung persentase skor pada setiap item pernyataan. Nilai persentase diperoleh melalui perbandingan antara skor aktual dengan skor maksimum, kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori yang telah ditetapkan.

Tabel 3. Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Komunikasi Internal

No	Item	Total Skor	Persentase	Kategori
1	X1	171	85,5%	Sangat Tinggi
2	X2	171	85,5%	Sangat Tinggi
3	X3	169	84,5%	Sangat Tinggi
4	X4	165	82,5%	Tinggi
5	X5	178	89%	Sangat Tinggi
6	X6	176	88%	Sangat Tinggi
7	X7	173	86,5%	Sangat Tinggi
8	X8	163	81,5%	Tinggi
9	X9	168	84%	Sangat Tinggi
10	X10	169	84,5%	Sangat Tinggi
11	X11	166	83%	Tinggi
12	X12	179	89,5%	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Berdasarkan data primer pada Tabel 3, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Internal (X) secara umum dinilai sangat positif oleh responden. Seluruh item pernyataan (X1 sampai X12) menghasilkan persentase skor antara 81,5% hingga 89,5%, yang menempatkan indikator-indikator variabel ini ke dalam kategori "Tinggi" dan "Sangat Tinggi". Hal ini menandakan bahwa alur pertukaran informasi di dalam organisasi telah berjalan efektif untuk mendukung aktivitas kerja sehari-hari.

Secara lebih rinci, capaian tertinggi diperoleh oleh item X12 terkait indikator kerjasama lintas bagian dalam penyelesaian pekerjaan dengan skor 89,5% (Sangat Tinggi), disusul oleh item X5 mengenai pertukaran informasi sebesar 89% (Sangat Tinggi). Hasil ini membuktikan bahwa dimensi komunikasi diagonal dan horizontal di lingkungan organisasi sudah sangat matang. Pegawai merasakan adanya iklim kolaborasi dan koordinasi antardivisi yang solid dalam menuntaskan tanggung jawab pekerjaan.

Sebaliknya, capaian skor terendah terdapat pada item X8 mengenai indikator koordinasi kerja sebesar 81,5% (Tinggi) dan item X4 mengenai umpan balik (*feedback*) dari pimpinan sebesar 82,5% (Tinggi). Meskipun masih dikategorikan baik, nilai yang relatif lebih rendah ini menunjukkan adanya ruang perbaikan (*room for improvement*), khususnya pada efektivitas penyalarsan tugas operasional serta dimensi komunikasi vertikal dari atas ke bawah (*downward communication*). Kondisi ini mengindikasikan bahwa pegawai masih mengharapkan pemberian umpan balik yang lebih berkala dan responsif dari pimpinan demi mengoptimalkan ketepatan koordinasi ke depan.

Secara keseluruhan, rekapitulasi ini menegaskan bahwa komunikasi internal baik vertikal, horizontal, maupun diagonal telah terbangun dengan kokoh. Kualitas komunikasi yang terjaga ini menjadi modal krusial organisasi dalam menyamakan persepsi kerja pegawai, meminimalkan risiko miskomunikasi, serta berkontribusi langsung dalam menopang efisiensi dan performa kinerja pegawai secara kolektif.

3. Kinerja Pegawai

Tabel 4. Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Komunikasi Internal

No	Item	Total Skor	Persentase	Kategori
1	Y1	172	86%	Sangat Tinggi
2	Y2	174	87%	Sangat Tinggi
3	Y3	173	86,5%	Sangat Tinggi
4	Y4	166	83%	Tinggi
5	Y5	169	84,5%	Sangat Tinggi
6	Y6	170	85%	Sangat Tinggi
7	Y7	176	88%	Sangat Tinggi
8	Y8	171	85,5%	Sangat Tinggi
9	Y9	177	88,5%	Sangat Tinggi
10	Y10	178	89%	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2026

Hasil analisis deskriptif di atas, menunjukkan bahwa item pernyataan pada variabel kinerja pegawai sebagian besar berada pada kategori sangat tinggi, dan satu item lainnya berada pada kategori tinggi. Item dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan Y10 dengan persentase 89%, dan untuk nilai terendah terdapat pada item Y4 dengan persentase sebesar 83%.

Hasil Analisis Verifikatif

1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil dari pengujian regresi linear sederhana diperoleh dari analisis koefisien, sebagaimana tersaji pada Gambar 3.

Gambar 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,217	4,059		1,778	,083
	Komunikasi Internal	,702	,079	,823	8,925	,000
a. Dependent Variable: Kinerja pegawai						

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2026

$$Y = 7,217 + 0,702X$$

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana di atas dapat diinterpretasikan bahwa nilai konstanta sebesar 7,217, yang artinya jika variabel komunikasi internal bernilai 0, maka kinerja pegawai memiliki nilai sebesar 7,217. Kemudian untuk nilai koefisien regresi (b) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel komunikasi internal akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,702. Koefisien regresi pada variabel komunikasi internal bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

2. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,823 ^a	,677	,669	3,264
a. Predictors: (Constant), Komunikasi Internal				

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,823. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel komunikasi internal dan kinerja pegawai berada dalam kategori sangat kuat. Sementara itu, diperoleh nilai R Square sebesar 0,677 yang menunjukkan bahwa variabel komunikasi internal (X) mampu menjelaskan variasi pada variabel kkinerja pegawai (Y) sebesar 67,7%, sedangkan 32,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Hasil Uji Hipotesis (Uji t Parsial)

Gambar 4. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,217	4,059		1,778	,083
	Komunikasi Internal	,702	,079	,823	8,925	,000
a. Dependent Variable: Kinerja pegawai						

Sumber: Data SPSS yang Diolah, 2026

Berdasarkan gambar di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 8,925 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1.684, dengan tingkat signifikansi ($0.000 < 0,05$) yang artinya komunikasi internal secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, dan nilai t hitung $>$ t tabel.

PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif dan Capaian Dimensi Komunikasi Internal

Pada bagian ini akan di analisis kontribusi masing-masing dimensi komunikasi internal terhadap kinerja pegawai. Data yang digunakan dalam analisis ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 40 orang pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya. Berikut adalah rekapitulasi data dan perhitungan kontribusi masing-masing dimensi :

- Komunikasi Vertikal

$$SE_{xi} = \left[\frac{b_{xi} \cdot \text{crossproduct} \cdot R^2}{\text{Regression}} \right] \times 100\%$$

$$SE_{D1} = \left[\frac{0,062 \cdot 0,740 \cdot 71,7\%}{0,71701} \right] \times 100\%$$

$$SE_{D1} = \left[\frac{0,0329}{0,71701} \right] \times 100\%$$

$$SE_{D1} = 0,0458 \times 100\%$$

$$SE_{D1} = 4,58\%$$

Berdasarkan perhitungan sumbangan efektif tiap dimensi di atas, sumbangan efektif dimensi komunikasi vertikal adalah sebesar 4,58%. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi vertikal memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai, meskipun kontribusinya lebih kecil dibandingkan dimensi lainnya. Komunikasi vertikal berkaitan dengan penyampaian informasi, instruksi, arahan, maupun laporan antara atasan dan bawahan dalam organisasi. Dengan adanya komunikasi vertikal yang berjalan dengan baik, pegawai dapat lebih memahami tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lebih terarah

- Komunikasi Horizontal

$$SE_{xi} = \left[\frac{b_{xi} \cdot \text{crossproduct} \cdot R^2}{\text{Regression}} \right] \times 100\%$$

$$SE_{D2} = \left[\frac{0,300 \cdot 0,744 \cdot 71,7\%}{0,71701} \right] \times 100\%$$

$$SE_{D2} = 0,2232 \times 100\%$$

$$SE_{D2} = 22,32\%$$

Berdasarkan perhitungan sumbangan efektif tiap dimensi di atas, sumbangan efektif dimensi komunikasi horizontal adalah sebesar 22,32%. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi horizontal memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap kinerja pegawai. Komunikasi horizontal terjadi antarpegawai yang memiliki tingkat kedudukan yang sama dalam organisasi. Komunikasi yang berjalan dengan baik antarpegawai dapat membantu terciptanya koordinasi, kerja sama, serta pertukaran informasi dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien

- Komunikasi Diagonal

$$SE_{xi} = \left[\frac{b_{xi} \cdot \text{crossproduct} \cdot R^2}{\text{Regression}} \right] \times 100\%$$

$$SE_{D3} = \left[\frac{0,553 \cdot 0,810 \cdot 71,7\%}{0,71701} \right] \times 100\%$$

$$SE_{D3} = 0,4479 \times 100\%$$

$$SE_{D3} = 44,79\%$$

Berdasarkan perhitungan sumbangan efektif tiap dimensi di atas, sumbangan efektif dimensi komunikasi diagonal adalah sebesar 44,79%. Nilai tersebut menunjukkan

bahwa komunikasi diagonal memberikan kontribusi paling besar terhadap kinerja pegawai dibandingkan dimensi lainnya. Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang terjadi antara pegawai yang berbeda bagian maupun berbeda tingkatan dalam organisasi. Besarnya kontribusi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi lintas bagian dan lintas tingkatan memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran koordinasi, penyampaian informasi, serta pelaksanaan pekerjaan dalam organisasi.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketiga dimensi komunikasi internal secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai. Namun demikian, dimensi komunikasi diagonal memberikan kontribusi paling besar, diikuti oleh komunikasi horizontal dan komunikasi vertikal. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin dengan baik antarpegawai maupun antarbagian dalam organisasi dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai di DPRD Kota Tasikmalaya

2. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa variabel Komunikasi Internal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya. Secara statistik, pembuktian tersebut ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 8,925 yang jauh lebih besar dari t tabel sebesar 1,684 dengan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R Square sebesar 0,677, kontribusi variabel Komunikasi Internal dalam menjelaskan variasi naik turunnya capaian kinerja pegawai ASN Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya adalah sebesar 67,7%. Sementara itu, sisa persentase sebesar 32,3% dijelaskan oleh variabel-variabel eksternal lain di luar model linear yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Secara teoritis, temuan empiris ini mengonfirmasi pentingnya pola sirkulasi arus informasi dalam organisasi birokrasi sebagaimana dikembangkan dalam teori Komunikasi Internal oleh Effendy (2009). Keberhasilan komunikasi internal ini dievaluasi pengaruhnya secara spesifik terhadap dimensi Kinerja Pegawai berdasarkan teori Narulita (2024) yang diukur melalui aspek kuantitas (jumlah pekerjaan), kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerjasama. Hasil analisis sumbangan efektif (*Effective Contribution*) menunjukkan bahwa sirkulasi informasi yang berjalan multidireksional memberikan dampak nyata yang berbeda pada tiap dimensinya.

Dimensi Komunikasi Diagonal ditemukan sebagai driver utama yang memberikan kontribusi paling dominan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai sumbangan efektif sebesar 44,79%. Merujuk pada konsep Effendy, komunikasi diagonal memfasilitasi pertukaran informasi lintas bagian dan lintas tingkatan jabatan yang berbeda fungsi. Di Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya yang memiliki karakteristik kerja dinamis dalam mendukung agenda legislatif (seperti rapat paripurna dan penyusunan risalah sidang dewan), fleksibilitas komunikasi diagonal ini sangat krusial. Kemampuan pegawai ASN untuk berkoordinasi langsung dengan unit kerja lain tanpa terhambat sekat birokrasi yang kaku terbukti mempercepat ketepatan waktu penyelesaian tugas dan meningkatkan kuantitas *output* pelayanan administrasi kedewanan secara signifikan.

Dimensi Komunikasi Horizontal menempati posisi kedua dengan sumbangan efektif sebesar 22,32%. Arus informasi horizontal yang terjalin antar-sesama pegawai atau rekan kerja yang setingkat di lingkungan Sekretariat DPRD berjalan dengan kohesif dan terbuka. Kelancaran koordinasi horizontal ini meminimalkan terjadinya ego sektoral dan

miskomunikasi antarsubbagian. Pegawai dapat saling bertukar data operasional secara cepat, yang berimplikasi langsung pada peningkatan aspek kualitas hasil kerja sesuai standar serta meminimalkan tingkat kesalahan (ketelitian) dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Sementara itu, dimensi Komunikasi Vertikal memberikan sumbangan efektif sebesar 4,58%. Meskipun kontribusinya relatif paling kecil dibandingkan dimensi lainnya, sirkulasi vertikal baik berupa instruksi kerja dan disposisi pimpinan (*downward*) maupun laporan kendala tugas dari staf (*upward*) tetap berada pada kategori sangat baik di instansi ini. Adanya arahan yang jelas dari pimpinan memberikan kepastian prosedural bagi pegawai ASN dalam bekerja, sehingga target kerja operasional yang dibebankan dapat diselesaikan secara terarah dan akuntabel.

Secara komparatif, temuan riset ini memiliki benang merah yang sangat kuat dengan beberapa kajian ilmiah terdahulu yang berfokus pada instansi publik dan korporasi. Hasil penelitian ini konsisten dengan studi dari Aliani dan Efendi (2025) yang menegaskan bahwa hambatan atau ketiadaan komunikasi internal yang efektif di lembaga pelayanan publik berisiko memicu miskomunikasi dan kesalahan fatal dalam pelaksanaan tugas, sehingga sirkulasi informasi yang sehat mutlak diperlukan untuk mendongkrak performa kerja pegawai. Selaras dengan hal itu, kajian literatur dari Rizkyana dkk. (2023) juga membuktikan secara komprehensif bahwa penyampaian pesan organisasi yang terkelola dengan baik memegang peranan krusial sebagai stimulus utama dalam memelihara motivasi, kolaborasi, serta produktivitas kerja individu di dalam organisasi.

Dukungan empiris yang lebih spesifik pada klaster lembaga pemerintahan ditunjukkan oleh penelitian Kinni, Tangkeallo, dan Pagi (2024) di BKPSDM Kabupaten Toraja Utara, yang menyimpulkan bahwa kejelasan iklim komunikasi internal organisasi secara parsial berkorelasi positif dan signifikan dalam mendorong tercapainya output produktivitas serta pemenuhan standar kualitas kerja para aparatur sipil negara. Adanya konsistensi dari ketiga penelitian terdahulu ini membuktikan secara ilmiah bahwa penguatan saluran komunikasi multi arah di dalam struktur birokrasi Sekretariat DPRD Kota Tasikmalaya merupakan langkah strategis yang paling andal dan dapat dipertanggungjawabkan demi mempertahankan profesionalisme, ketelitian, serta akuntabilitas kinerja aparatur secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja ASN di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Tasikmalaya, yang secara statistik dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar 8,925 lebih besar dari t tabel sebesar 1,684 serta tingkat signifikansi yang sangat kuat ($0,000 < 0,05$). Melalui pengujian koefisien determinasi, variabel Komunikasi Internal memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kinerja Pegawai ASN sebesar 67,7%, sementara sisanya sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Amir, A. S. Y., Hamka, R. A., Sahabuddin, R., & Natsir, U. D. (2026). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komunikasi Internal Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(4), 14988–14996. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>
- Ardia Aliani, Jubaidib, A. E. (2025). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Di Satuan Kerja Lalu Lintas Polresta Samarinda*. 5(4), 774–780.

Dr. Narulita Syarweny, SE., ME., CPHRM., CPHCM., C. D. D. S., Berlianingsih Kusumawati, SE., MM Filasti Rahma, S.E., M.Si David Manafe, S.M., MM Dra. Suparmi, SE., M., Dr. H. Deden Komar Priatna, ST., SIP., MM., CHRA Dr. Ir. H. Dana Budiman, M. S., Dr. Jenny Nancy Kaligis, ST., M.Si Dr. Fauzia Afriyani, S.Pd., M. S., & Enggal Sari Maduratna, S.ST., M.A.P., M.Kes Anggraeny Paridy, SE., M. S. (2024). *BUKU AJAR MANAJEMEN KINERJA* (Efitra & Sepriano (ed.)). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Effendy, O. U. (2009). *Ilmu komunikasi* (Tjun surjaman (ed.)). PT. Remaja Rosdakarya.

Gultom, M. P. (2023). The Influence of Organizational Culture and Communication on Employee Performance: a Study on Allianz. *Ferinia Klabat Journal of Management* |, 4(1), 2023.

Kinni, I. D., Tangkeallo, D. I., & Pagi, C. (2024). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kerjasama Tim Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada BKPSDM Kabupaten Toraja Utara. *Scientific Journal Of Reflection*, 7(4), 1356–1370.

Mardianty, D. (2021). Peranan Gaya Komunikasi dan Kepemimpinan Islam Terhadap Budaya Organisasi Islam dalam Perspektif Islam. *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 32(2), 162–167.

Munthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 86. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i1.549>

Neng Putri Febbyalika Rizkyana¹, Rina Oktaria², Toby Farda Putra³, Rizal Muntaz⁴, Andi Muhammad Fauzan Baso⁵, Muhamad Ilham⁶, A. L. (2023). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(3), 34–42. <https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i3.227>

Nurrachmah, S. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai dengan Partisipasi sebagai Variabel Intervening. *Komversal*, 3(2), 102–119. <https://doi.org/10.38204/komversal.v3i2.723>

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK, Pub. L. No. 17 (2017).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020, (2020).

Sabilla, H. E. (2025). Dinamika Kualitas Hubungan para Pegawai DPRD Kota Palembang. *Jurnal Pengabdian Nasional*, 6(3), 570–577. <https://doi.org/https://doi.org/10.35870/jpni.v6i3.1490>

Ulum, N., Ilham, B., Komarudin, M., Bangsa, U. B., Kerja, B., Kerja, K., & Pegawai, K. (2025). Pengaruh Komunikasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja Pegawai Sebagai Mediasi pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2), 1767–1785.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, (2014).