

## ABSTRAK

**Ika Santika Pebrianti**, Model Komunikasi Internal Melalui Aplikasi IT (*Informations Technology*) SISUMAKER (Analisis deskriptif pada Humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat)

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi kini semakin canggih dan umum digunakan oleh setiap organisasi atau perusahaan-perusahaan dalam melakukan kegiatan komunikasi baik komunikasi internal maupun eksternal perusahaan. Perkembangan teknologi informasi dimanfaatkan untuk melakukan proses komunikasi agar lebih mudah, efektif dan efisien dengan melalui media yang dibuat khusus berupa sebuah aplikasi. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat merupakan salah satu instansi pemerintahan yang dalam melakukan proses komunikasi internal khususnya dalam surat-menyurat sudah menggunakan sebuah aplikasi yaitu SISUMAKER (Sistem Surat Masuk dan Keluar) yang dibuat khusus oleh bagian IT divisi Humas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi internal secara vertikal melalui aplikasi Sisumaker dan proses komunikasi internal secara horizontal melalui aplikasi Sisumaker di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep manajemen komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy yang didalamnya terdapat dua jalur komunikasi internal yaitu, komunikasi internal secara vertikal dan komunikasi internal secara horizontal. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan wawancara mendalam dan observasi partisipatif pasif dengan tiga informan dengan menggunakan data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model komunikasi internal melalui aplikasi Sisumaker di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat sesuai dengan konsep manajemen komunikasi internal yaitu, 1) proses komunikasi internal secara vertikal melalui aplikasi Sisumaker berjalan secara berjenjang, komunikasi berawal dari intruksi/perintah pimpinan, pembuatan surat mengenai instruksi dari pimpinan oleh divisi yang bersangkutan dan penyebaran surat oleh divisi tata usaha. 2) Proses komunikasi internal secara horizontal melalui aplikasi Sisumaker berjalan secara berjenjang sama seperti komunikasi secara vertikal berawal dari instruksi pimpinan, dan diskusi antara tingkatan jabatan yang sederajat.

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat melakukan komunikasi internal melalui aplikasi SISUMAKER secara langsung dalam bentuk tulisan berupa surat maupun laporan.

**Kata Kunci:** Komunikasi Internal, Aplikasi sisumaker