



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kabupaten Morowali Utara

The Effect Of Internal Communication And Emotional Intelligence On Employee Performance At The Regional Police Unit Office Of North Morowali District

Nening Dumai^{1*}, Yoberth Kornelius², Andi Indriani Ibrahim³, Nur Riski Islianty⁴

¹⁻⁴Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako

*Corresponding Author: E-mail: neningdumai17@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 08 Jul, 2025

Revised: 26 Sep, 2025

Accepted: 14 Oct, 2025

Kata Kunci:

Komunikasi Internal,
Kecerdasan Emosional, Kinerja
Pegawai, Satpol PP, Morowali
Utara

Keywords:

Employee Performance, Satpol
PP, North Morowali

DOI: [10.56338/jks.v8i10.8858](https://doi.org/10.56338/jks.v8i10.8858)

ABSTRAK

Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kabupaten Morowali Utara, di bimbing oleh Yoberth Kornelius. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kabupaten Morowali Utara. Kinerja pegawai menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas organisasi publik. Komunikasi internal yang tidak efektif dan kecerdasan emosional yang rendah diduga menjadi faktor utama turunnya kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif analisis. Sampel penelitian berjumlah 75 responden yang diambil menggunakan teknik stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial, komunikasi internal dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menegaskan pentingnya membangun sistem komunikasi internal yang efektif serta meningkatkan kecerdasan emosional dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalitas pegawai.

ABSTRACT

The Influence of Internal Communication and Emotional Intelligence on Employee Performance at the Regional Civil Service Police Unit Office of North Morowali Regency, supervised by Yoberth Kornelius. This study aims to analyze the influence of internal communication and emotional intelligence on employee performance at the Regional Civil Service Police Unit Office of North Morowali Regency. Employee performance is a crucial indicator in assessing the effectiveness of public organizations. Ineffective internal communication and low emotional intelligence are suspected to be the main factors contributing to declining employee performance. This study used a quantitative approach with descriptive analysis methods. The sample consisted of 75 respondents selected using stratified random sampling. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation, then analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25. The results showed that, both simultaneously and partially, internal communication and emotional intelligence significantly influenced employee performance. These findings emphasize the importance of building an effective internal communication system and enhancing emotional intelligence in efforts to improve service quality and employee professionalism.

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan faktor krusial dalam menentukan efektivitas dan efisiensi suatu organisasi, terutama di sektor pemerintahan yang bertanggung jawab atas pelayanan publik. Kinerja yang baik mencerminkan sejauh mana seorang pegawai dapat memenuhi target kerja yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Komunikasi internal dalam organisasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Komunikasi yang baik memungkinkan pegawai memahami tugas dan tanggung jawab mereka

dengan jelas, meminimalkan kesalahpahaman, serta meningkatkan koordinasi antar individu dan tim kerja

Namun, di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja dan Daerah Kabupaten Morowali Utara, ditemukan beberapa kendala dalam komunikasi internal yang menghambat kinerja pegawai, di antaranya, Instruksi kerja yang tidak jelas, pegawai sering kali mengalami kebingungan dalam memahami tugas yang diberikan, sehingga berdampak pada kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Kurangnya keterbukaan komunikasi antara atasan dan bawahan, Pegawai merasa enggan untuk menyampaikan kendala atau memberikan masukan kepada atasan, sehingga banyak masalah di lapangan yang tidak terselesaikan dengan baik. Minimnya koordinasi antar pegawai, kurangnya komunikasi yang baik menyebabkan kerja sama tim menjadi tidak efektif, sehingga pelaksanaan tugas sering kali berjalan lambat dan tidak optimal. Terjadinya miskomunikasi dalam penyampaian informasi, kesalahan dalam menyampaikan pesan mengakibatkan pegawai kurang memahami instruksi atau kebijakan yang harus dijalankan, yang pada akhirnya menurunkan efektivitas kerja².

Dampak dari komunikasi internal yang tidak efektif ini dapat terlihat dari penurunan produktivitas kerja, keterlambatan penyelesaian tugas, serta rendahnya kepuasan kerja pegawai, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan kepala bagian yang berinisial "O" mengatakan bahwa rendahnya kecerdasan emosional pegawai menjadi salah satu penyebab utama turunnya kinerja pegawai

Komunikasi internal dan kecerdasan emosional merupakan dua faktor yang saling berkaitan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Komunikasi internal yang baik memungkinkan pegawai untuk memahami instruksi kerja dengan lebih jelas, berkoordinasi dengan tim secara lebih efektif, serta membangun hubungan kerja yang harmonis. Sebaliknya, kecerdasan emosional membantu pegawai dalam mengelola emosi mereka dalam berkomunikasi, memahami keadaan orang lain, serta meningkatkan motivasi kerja.

METODE

Penelitian ini menggunakan kuantitatif yang merupakan jenis data yang berbentuk angka yang nantinya dapat dihitung dan diukur secara langsung. jenis penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk memperoleh gambaran ataupun uraian keadaan suatu objek penelitian pada saat penelitian sedang berlangsung, yaitu mengenai komunikasi internal dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Pada Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Morowali Utara.

Paradigma penelitian merupakan pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi internal adalah proses penyampaian informasi, ide, instruksi, maupun umpan balik yang terjadi di dalam suatu organisasi, baik itu secara vertikal (antara atasan dan bawahan) maupun horizontal (antarpegawai sejabar). Komunikasi internal berperan penting dalam menciptakan koordinasi, pemahaman bersama, serta memperkuat kolaborasi antarpersonil dalam organisasi. Komunikasi internal memberikan kerangka kerja struktural bagi pelaksanaan tugas. Dengan komunikasi yang baik, terutama pada jalur vertikal, pegawai akan memperoleh pemahaman yang jelas terkait perintah, tanggung jawab, dan ekspektasi organisasi³. Komunikasi horizontal yang lancar juga mendorong kerja sama tim, koordinasi di lapangan, serta efisiensi operasional. komunikasi internal pada satuan polisi pamong praja dilihat dari tanggapan responden untuk komunikasi vertical baik dalam hal ini atasan transparan dalam memberikan informasi kepada bawahan, informasi yang diterima relevan

dan atasan memberikan strategi kerja kepada bawahannya sehingga apa yang dikerjakan pegawai khususnya untuk satuan polisi pamong praja terlaksana dengan baik⁴.

Kecerdasan emosional juga yang menjadi dasar peningkatan kinerja pada Satuan Polisi Pamong Praja hal ini berpengaruh dengan baik untuk peningkatan kinerja pegawai, Pegawai yang baik akan meningkatkan hasil kerja yang baik pula bagi organisasi karena kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung⁵ jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi, baik dari segi kuantitas, kualitas, waktu, maupun efektivitas pelaksanaan tugas. Kinerja pegawai berdasarkan tanggapan responden kinerja pegawai sudah terpenuhi dengan baik, dilihat dari kualitas pegawai terampil dalam menyelesaikan tugas mampu menyelesaikan tugas sehari-hari. Kuantitas dapat menyelesaikan lebih dari satu dan mengerjakan tugas lebih banyak tugas dari rekan kerja. Ketepatan waktu pegawai menggunakan teknologi untuk peningkatan kerja pegawai telah dilakukan dengan baik. Dan kemandirian kerja pegawai dalam mengerjakan tugas tanpa rekan kerja pegawai mampu melaksanakan dalam menyelesaikan tugas, pekerjaan yang dilakukan seperti melaksanakan piket penjagaan setiap hari kerja yang mampu dilakukan pegawai tanpa rekan kerja dan apabila ada perintah atasan untuk berkordinasi dengan instansi lainnya⁶ pegawai mampu mengerjakannya sendiri.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh secara serempak terhadap kinerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Morowali Utara hal ini di perkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurrachmah, (2021) dengan judul Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Partisipasi Sebagai Variabel Intervening⁷, Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi, komunikasi internal memiliki pengaruh⁸ positif terhadap kinerja karyawan, partisipasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. dan Subar⁹ Pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan swalayan Luwes Gading) dan hasil penelitian adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Supermarket Luwes Gading.¹⁰

Komunikasi internal adalah proses pertukaran informasi, ide, dan pesan yang terjadi di dalam suatu organisasi, antara pimpinan dan pegawai maupun antaranggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menciptakan pemahaman bersama, membangun kerja sama, dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Komunikasi internal yang efektif memungkinkan setiap bagian dalam organisasi bekerja secara sinergis. Informasi yang jelas dan tepat waktu membantu menyelaraskan tujuan dan strategi, sehingga kinerja tim maupun individu meningkat. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, pegawai merasa didengar dan dihargai. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi, yang berdampak langsung pada peningkatan produktivitas dan kualitas kerja.¹¹

Hasil dari tanggapan responden pada komunikasi internal ada dua komunikasi vertical dan komunikasi horizontal. Komunikasi jenis komunikasi internal yang terjadi antara tingkatan yang berbeda dalam struktur organisasi, yaitu dari atasan ke bawahan atau dari bawahan ke atasan. Komunikasi ini sudah terlaksana pada kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Morowali Utara atasan dalam hal ini kasat polpp sudah memberikan informasi tugas pada bawahan jadi semua informasi pekerjaan tugas lapangan di informasikan kepada bawahan untuk di laksanakan setiap pegawai wajib melaksanakan tugas dan melaporkan hasil pekerjaannya pada atasan. Begitu pula dengan informasi atasan pada bawahan jelas dan relavan untuk segera dilaksanakan bawahan dalam penugasan kerja setiap hari. Sebelum melakukan tugas lapangan diberikan strategi kerja dalam bentuk penyampian yang akan dilakukan pada apel setiap hari sehingga pelaksanaan tugas bawahan atau pegawai dapat terlaksana dengan baik.¹²

Komunikasi horizontal juga terlihat baik dari tanggapan responden hal ini menunjukan bahwa pegawai sudah bekerja dengan baik dan melaksanakan semua tugasnya. Komunikasi horizontal adalah bentuk komunikasi internal yang terjadi antara individu atau departemen yang memiliki kedudukan atau

jabatan yang sejajar dalam struktur organisasi, Komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan baik, pegawai akan lebih memahami¹³ apa yang menjadi tugas, tanggung jawab, dan target mereka. Ini mencegah kesalahan dan meningkatkan efisiensi kerja. Komunikasi internal berhubungan erat dengan kinerja pegawai, kinerja pegawai adalah hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sesuai dengan standar, target¹⁴.

Komunikasi yang baik menjadi fondasi utama bagi kinerja pegawai yang optimal. Tanpa komunikasi yang jelas dan terbuka, kinerja akan mudah terganggu oleh kesalahan, konflik, dan demotivasi. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Morowali Utara hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurrachmah, (2021) dengan judul "Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Partisipasi Sebagai Variabel Intervening". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Internal secara parsial berpengaruh signifikan dan positif Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Partisipasi Sebagai Variabel Intervening.

Hasil dari tanggapan tentang kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai sudah begitu baik terlihat dari emosi diri sendiri pegawai dapat mengendalikan diri dalam berbagai situasi kerja, dan tetap tenang dalam menghadapi masyarakat saat menjalankan tugasnya. Pegawai juga dapat mengatur emosinya dalam melayani masyarakat dalam tugas, khususnya memberikan pelayanan seperti menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat, melakukan pengawasan dan penertiban kegiatan masyarakat, pada saat melaksanakan tugas tersebut pegawai menggunakan bahasa yang sopan dan baik ketika berbicara pada masyarakat. Dan menjaga sikap profesional, seperti mengikuti aturan, disiplin kompeten serta jujur saat menjalankan tugasnya di lapangan untuk keberhasilan tugas yang dikerjakan sehari-hari.

Pegawai juga dapat mengatur emosinya pada saat melaksanakan tugasnya, tetap tenang menghadapi masalah dilapangan dan mengatasinya dengan baik dengan cara mencari solusi yang tepat yaitu memberikan pengertian atau pemahaman yang baik kepada masyarakat tentang aturan yang di langar. Memanfaatkan emosi juga sudah terlaksana dengan baik¹⁵, pegawai mendengarkan keluhan masyarakat pada saat melaksanakan tugas lapangan. Meningkatkan hubungan baik dengan masyarakat sehingga tugas yang telah dilaksanakan terselesaikan dengan baik¹⁶. Kecerdasan emosional adalah salah satu penentu utama keberhasilan kerja. Pegawai yang memiliki EQ tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik karena mampu beradaptasi, ¹⁷bekerja sama, dan mengelola emosinya secara efektif. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh terhadap kinerja¹⁸ pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Morowali Utara hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oktarini, (2024) ¹⁹dengan judul "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Van Hofwegens Glory". Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Van Hofwegens Glory.

KESIMPULAN

Komunikasi internal dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Morowali Utara.

Komunikasi internal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Morowali Utara terbukti dan dapat di terima.

Kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Morowali Utara terbukti dan dapat di terima.

Untuk kemajuan organisasi satuan polisi pamong praja kabupaten morowali utara dari hasil yang telah dilakukan dalam penelitian ini Adalah Komunikasi internal khususnya komunikasi vertical harus lebih di perhatikan dengan baik, untuk atasan harus lebih transparan dalam memberikan tugas kepada semua pegawai, informasi yang diberikan harus relevan agar pegawai dalam menjalankan tugasnya tidak sia-sia tetapi terlaksana dengan baik, Kecerdasan emosional pegawai harus lebih diperhatikan khususnya pada saat pegawai menjalankan tugas harus lebih memanfaatkan emosi mereka dan orang lain dan Kinerja pegawai pada kualitas kerja pegawai harus di tingkatkan dan di perhatikan dengan baik. Pegawai harus memanfaatkan waktu kerja secara optimal agar pekerjaan tugas yang telah diperintahkan terselesaikan dengan baik, dan penyelesaian tugas harus diperhatikan dengan baik pegawai harus menyelesaikan tugas dalam batas waktu yang sudah ditentukan jangan menunda pekerjaan agar apa yang diharapkan dapat terealisasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari L, Tengku. Studi Literatur Tentang Pengaruh Konflik Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Suatu Perusahaan. *J Pendidik Tambusa*. 7:1491–97.
- Anugrahni L. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi. *J Manaj Sains Dan Organ*. 4(2):131–41.
- Effendy S, Thamrin A, Husna E, Ulfa. Efektifitas Komunikasi Persuasif Penyuluh Agama Islam Dalam Pembinaan Majelis Taklim Kota Langsa. *At-Balagh*. 3(1):30–47.
- Jamrizal A, JuabdinSada H, Bahri S, Seftiyani D. Pengaruh Karakteristik Sumber Daya Manusia Di Lembaga Pendidikan Islam Terhadap Perubahan Konsep Idintifikasi Dan Nilai. *Ta'dibuna J Pendidik Islam*. 10(23):367–80.
- Novi M, Hanana A, Elian R. Strategi Komunikasi Persuasif Dalam Menciptakan Masyarakat Sadar Wisata Di Kawasan Wisata Pantai Padang, Kota Padang. *J Ilmu Sos Mamangan*. 6(1):34–46. doi:10.22202/mamangan.v6i1.1886.
- Khoir M, Pertiwi DA, Caropeboka RM, Wijayani I. Audit Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Rafa Televisi Di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang. *Wardah*. 22(2):36–54. doi:10.19109/wardah.v22i2.10974.
- Ningrum PK, Murwaningsih T, Subarno A. Pengaruh Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Swalayan Luwes Gading. *JIKAP (Jurnal Inf dan Komun Adm Perkantoran*. 7(5).
- Nurrachmah S. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Partisipasi Sebagai Variabel Intervening. *Komversal*. 3(2):102–19.
- Oktarini P, IPGAA, Wimba GA. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Van Hofwegens Glory Di Badung Bali. *WidyaAmrita J*. 4(5):931–41. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/5507>.
- Anugrayani P, Bustamin AA. Perbandingan Kinerja Filter Butterworth Berdasarkan Spesifikasi Frekuensi Untuk Pengolahan Sinyal Suara. *TechnoCom*. 18(4):332–39. doi:10.33633/tc.v18i4.2714.
- Prentice L, Azalia T, Tewal B, Dotulng LOH. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi Dan Keadilan Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akunt (EMBA*. 7(4):5593–5602.
- Rerung H, Umamul L, Prasetya BP. Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta. *J Bintang Manaj (JUBIMA*. 2(2):19–28.
- Grace R, Joice CA, Karambut JT, et al. EKOMAKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi; Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan. *Ekomaks*.