



Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagaralam

The influence of internal communication on employee performance at the Population and Civil Registration Office of Pagaralam City

Vedo Putra Ramadhan*, Elvera, Yadi Maryadi

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lembah Dempo, Kota Pagar Alam, Indonesia

Abstrak

Tujuan – Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam.

Desain/metodologi/pendekatan – Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik sampling jenuh terhadap seluruh 42 pegawai. Data dikumpulkan melalui kuesioner Skala Likert lima poin; data ordinal ditransformasikan ke skala interval menggunakan Method of Successive Interval (MSI) sebelum dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, regresi linier sederhana, koefisien korelasi dan determinasi, serta uji t menggunakan SPSS 26.

Temuan – Komunikasi internal berhubungan sangat kuat dengan kinerja pegawai ($r = 0,850$) dan menghasilkan persamaan regresi $Y = 22,399 + 0,736X$. Uji t menunjukkan pengaruh positif dan signifikan ($t = 10,188$; $p = 0,000$), dengan koefisien determinasi 72,2% dan sisanya 27,8% dijelaskan faktor lain di luar model.

Keterbatasan penelitian – Penelitian hanya melibatkan satu variabel independen pada satu instansi dengan 42 responden, sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan secara hati-hati.

Implikasi – Pimpinan instansi disarankan memperkuat komunikasi dua arah, keterbukaan informasi, dan umpan balik konstruktif sebagai strategi praktis meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Kebaruan – Penelitian ini menguji komunikasi internal secara spesifik pada konteks pelayanan administrasi kependudukan di instansi pemerintah daerah non-metropolitan dengan pendekatan sensus penuh, konteks yang masih jarang diteliti dibandingkan organisasi swasta maupun perkotaan.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Kinerja Pegawai, Pegawai

Abstract

Purpose – This study analyzes the effect of internal communication on employee performance at the Department of Population and Civil Registration of Pagar Alam City.

Design/methodology/approach – A quantitative associative approach was applied using a saturated sampling technique on all 42 employees. Data were collected through a five-point Likert-scale questionnaire; the ordinal data were transformed into interval scale using the Method of Successive Interval (MSI) before analysis with validity and reliability tests, the Kolmogorov-Smirnov normality test, simple linear regression, correlation and determination coefficients, and a t-test using SPSS 26.

Findings – Internal communication has a very strong relationship with employee performance ($r = 0.850$) and yields the regression equation $Y = 22.399 + 0.736X$. The t-test shows a positive and significant effect ($t = 10.188$; $p = 0.000$), with a determination coefficient of 72.2%, while the remaining 27.8% is explained by factors outside the model.

Research limitations – The study involves only one independent variable in a single institution with 42 respondents, so the generalization of the findings should be treated with caution.

Implications – Institutional leaders are advised to strengthen two-way communication, information openness, and constructive feedback as practical strategies to improve performance and public-service quality.

Originality – This study examines internal communication specifically in the context of population administration services at a non-metropolitan local-government institution using a full census, a context rarely examined compared with private or urban organizations.

Keywords: Internal Communication, Employee Performance, Employees.

Histori Artikel:

Diterima: 30 Juni 2026, Direvisi: 31 Juli 2026, Disetujui: 3 Agustus 2026, Dipublikasikan: 10 Agustus 2026.

*Penulis Korespondensi:

vedoramadhan@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.1347>

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada organisasi sektor publik, kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas kinerja pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kinerja pegawai tidak hanya diukur dari hasil pekerjaan yang dicapai, tetapi juga dari kualitas pelaksanaan tugas, ketepatan waktu, tanggung jawab, disiplin, serta kemampuan bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Afandi (2018), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sementara itu, Sundari dan Zuripal (2024) menjelaskan bahwa kinerja pegawai merupakan bentuk kontribusi individu terhadap organisasi melalui pelaksanaan tugas yang berdampak pada pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai menjadi salah satu prioritas penting bagi setiap instansi pemerintah agar kualitas pelayanan kepada masyarakat terus meningkat.

Salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah komunikasi internal. Komunikasi internal merupakan proses penyampaian informasi, instruksi, maupun umpan balik yang terjadi di dalam organisasi, baik antara pimpinan dengan bawahan maupun antarpegawai. Komunikasi yang berjalan secara efektif memungkinkan setiap pegawai memahami tugas, tanggung jawab, kebijakan organisasi, serta tujuan yang ingin dicapai sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat berlangsung secara lebih terarah. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, konflik, keterlambatan penyampaian informasi, serta menurunkan efektivitas kerja pegawai.

Dalam organisasi publik, komunikasi internal memiliki peranan yang semakin penting karena proses pelayanan kepada masyarakat melibatkan koordinasi antarbagian yang cukup kompleks. Informasi yang disampaikan secara cepat, jelas, dan akurat akan mempermudah pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, komunikasi yang terbuka juga mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan, serta membangun kepercayaan antara pimpinan dan bawahan. Kondisi tersebut pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut meliputi penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta berbagai dokumen administrasi kependudukan lainnya. Pelaksanaan pelayanan tersebut membutuhkan koordinasi yang baik antarpegawai agar proses pelayanan dapat berlangsung secara cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, masih ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas komunikasi internal di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. Beberapa informasi pekerjaan belum selalu diterima secara merata oleh seluruh pegawai, koordinasi antarbagian dalam kondisi tertentu masih memerlukan waktu yang relatif lama, serta penyampaian umpan balik dari bawahan kepada pimpinan belum sepenuhnya berjalan optimal. Indikasi tersebut sejalan dengan gejala awal yang teramati di lapangan, antara lain adanya keluhan masyarakat terkait waktu penyelesaian dokumen yang belum konsisten, keterlambatan penyampaian informasi antarbidang, serta pengulangan pekerjaan akibat instruksi yang kurang jelas. Untuk memperkuat justifikasi urgensi, kondisi tersebut perlu didukung data empiris awal yang terukur—misalnya persentase keluhan masyarakat dari kotak saran atau survei kepuasan layanan, catatan rata-rata waktu penyelesaian dokumen (KTP, KK, akta) dibandingkan standar pelayanan minimal, serta rekam jejak teguran atau evaluasi internal terkait koordinasi—sehingga permasalahan komunikasi internal dapat diquantifikasi secara objektif dan bukan sekadar hasil pengamatan.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kinerja pegawai. Penelitian Sundari dan Zuripal (2024) menemukan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil serupa juga ditemukan oleh Kurniasih (2021), Waru et al. (2024), Darmawan et al. (2025), Rizkyana et al. (2024), serta Maghfirah dan Chandra (2024), yang menyatakan bahwa komunikasi internal mampu meningkatkan efektivitas kerja, koordinasi antarpegawai, dan produktivitas organisasi. Temuan sejenis dilaporkan pula oleh Misrania et al. (2023), Ali (2023), Audi dan Prihantoro (2021), Keysa et al. (2025), Hendrawan et al. (2024), Qairawan et al. (2024), Yunianto (2023), Pally et al. (2023), Sitinjak et al. (2025), serta Gabriella dan Rudini (2026) pada beragam konteks organisasi publik maupun swasta.

Meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah membuktikan pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai, sebagian besar kajian tersebut dilakukan pada organisasi swasta atau instansi dengan karakteristik layanan yang berbeda, dan umumnya menempatkan komunikasi internal bersama variabel lain seperti kepemimpinan atau budaya organisasi. Kebaruan penelitian ini tidak semata terletak pada perbedaan lokasi, melainkan pada tiga aspek. Secara konseptual, penelitian ini memfokuskan komunikasi internal pada konteks pelayanan administrasi kependudukan—sebuah layanan publik berbasis dokumen yang menuntut akurasi, ketepatan waktu, dan koordinasi antarbidang yang intensif—sehingga peran komunikasi internal diuji pada situasi kerja yang spesifik. Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan sensus penuh terhadap seluruh pegawai (bukan sampel acak) sehingga menggambarkan kondisi komunikasi organisasi secara utuh, serta menerapkan transformasi data ordinal ke interval melalui Method of Successive Interval sebelum analisis regresi guna memperkuat validitas inferensi parametrik. Ketiga, penelitian ini mengisi keterbatasan kajian pada instansi pemerintah daerah non-metropolitan yang selama ini masih jarang diteliti, sehingga hasilnya memperkaya generalisasi temuan pada konteks organisasi sektor publik yang belum banyak terwakili dalam literatur.

Penelitian ini memiliki kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait komunikasi internal pada organisasi sektor publik.

Selain memberikan kontribusi teoritis, hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dalam menyusun strategi peningkatan komunikasi internal sehingga mampu meningkatkan kualitas kinerja pegawai serta pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat akademis sebagai referensi penelitian selanjutnya serta manfaat praktis bagi instansi dalam mengembangkan sistem komunikasi internal yang lebih efektif untuk mendukung peningkatan kinerja organisasi.

LANDASAN TEORI

Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan proses penyampaian informasi yang berlangsung di dalam organisasi antara pimpinan dengan bawahan maupun antarpegawai guna mendukung koordinasi, penyampaian kebijakan, serta pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi internal berperan sebagai sarana pertukaran informasi, pemberian instruksi kerja, penyampaian umpan balik, dan penyelesaian permasalahan yang muncul selama pelaksanaan pekerjaan. Organisasi yang memiliki sistem komunikasi internal yang baik akan lebih mudah membangun kerja sama, meningkatkan koordinasi, serta meminimalkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas (Nurrachmah, 2021; Febianti et al., 2020; Suwanto, 2020).

Menurut Trihastuti (2024), komunikasi internal merupakan komunikasi yang berlangsung di lingkungan organisasi untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis, memperlancar arus informasi, dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan. Sementara itu, Darmawan et al. (2025) menjelaskan bahwa komunikasi internal menjadi faktor penting dalam meningkatkan koordinasi kerja karena setiap pegawai memperoleh informasi yang sama mengenai tujuan, kebijakan, dan prosedur organisasi.

Dalam penelitian ini, komunikasi internal diukur menggunakan tiga dimensi yang mengacu pada Suhari et al. dalam Darmawan et al. (2025), yaitu:

1. Komunikasi dari atasan kepada bawahan, yaitu penyampaian informasi, instruksi, arahan, maupun evaluasi dari pimpinan kepada pegawai.
2. Komunikasi dari bawahan kepada atasan, yaitu penyampaian laporan, saran, ide, maupun umpan balik dari pegawai kepada pimpinan.
3. Komunikasi antarpegawai, yaitu proses pertukaran informasi, koordinasi, dan kerja sama antarsesama pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

Ketiga dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas komunikasi internal yang berlangsung di lingkungan organisasi.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan target yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja tidak hanya diukur berdasarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, perilaku kerja, serta kemampuan individu dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi (Hidayat, 2021; Ardilla & Pramusinto, 2015).

Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai pegawai berdasarkan standar pekerjaan yang telah ditentukan organisasi baik secara kualitas maupun kuantitas. Kinerja yang tinggi menunjukkan bahwa pegawai mampu melaksanakan tugas secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab sesuai dengan tujuan organisasi.

Pada organisasi sektor publik, peningkatan kinerja pegawai menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, instansi

pemerintah perlu menciptakan lingkungan kerja yang mampu mendorong pegawai bekerja secara optimal, salah satunya melalui komunikasi internal yang efektif.

Dalam penelitian ini, pengukuran kinerja pegawai mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Afandi (2018), yaitu:

1. Hasil kerja, yaitu kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai target serta menghasilkan kualitas kerja yang baik.
2. Perilaku kerja, yaitu kedisiplinan, tanggung jawab, ketelitian, serta kepatuhan terhadap aturan organisasi.
3. Sifat pribadi, yaitu integritas, kemampuan bekerja sama, kreativitas, dan inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan.

Ketiga indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam.

Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai

Komunikasi internal yang berlangsung secara efektif akan mempermudah proses penyampaian informasi, memperjelas pembagian tugas, meningkatkan koordinasi, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis antarpegawai. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahan penyampaian informasi, keterlambatan pekerjaan, konflik internal, dan menurunkan produktivitas pegawai.

Secara teoritis, komunikasi internal berfungsi sebagai media koordinasi yang menghubungkan seluruh anggota organisasi dalam melaksanakan tugas secara terarah. Informasi yang diterima secara jelas akan membantu pegawai memahami tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif. Selain itu, komunikasi dua arah memungkinkan pimpinan memperoleh umpan balik dari pegawai sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih tepat.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi internal merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Penelitian Sundari dan Zuripal (2024) membuktikan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Kurniasih (2021), Misran et al. (2023), Waru et al. (2024), Rizkyana et al. (2024), Maghfirah dan Chandra (2024), serta Darmawan et al. (2025) yang menyimpulkan bahwa semakin baik komunikasi internal dalam organisasi, semakin tinggi pula kinerja pegawai yang dihasilkan.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat diasumsikan bahwa komunikasi internal memiliki hubungan yang positif dengan kinerja pegawai. Artinya, semakin efektif komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan bawahan maupun antarpegawai, maka semakin baik pula pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja organisasi.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam.

H₀: Komunikasi internal tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada

pengujian pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam yang berlokasi di Kompleks Perkantoran Gunung Gare, Kecamatan Dempo Utara, Kota Pagar Alam. Populasi penelitian berjumlah 42 pegawai, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (*sensus*), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi relatif kecil sehingga seluruh pegawai dapat dijadikan sumber data penelitian.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, observasi lapangan, serta wawancara terbatas untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai komunikasi internal dan kinerja pegawai. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, dokumen instansi, serta berbagai referensi yang relevan dengan topik penelitian. Pengukuran jawaban responden menggunakan Skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (*sangat tidak setuju*) hingga skor 5 (*sangat setuju*).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi internal, yang diukur melalui tiga dimensi, yaitu komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi dari bawahan kepada atasan, dan komunikasi antar rekan kerja. Masing-masing dimensi diukur menggunakan sembilan indikator yang mengacu pada Suhari et al. dalam Darmawan et al. (2025). Adapun variabel dependen adalah kinerja pegawai, yang diukur berdasarkan dimensi hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi dengan sembilan indikator yang mengacu pada Afandi (2018).

Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dengan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai. Selain itu dilakukan analisis koefisien korelasi (*r*) untuk mengetahui kekuatan hubungan antarvariabel, koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji *t* untuk menguji hipotesis penelitian pada tingkat signifikansi 5%. Seluruh proses analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 26.

Oleh karena data yang dihasilkan dari Skala Likert bersifat ordinal, sedangkan analisis regresi linier mensyaratkan data berskala interval, maka sebelum pengujian regresi dilakukan transformasi data dari skala ordinal menjadi skala interval menggunakan Method of Successive Interval (MSI). Prosedur MSI dilakukan dengan menghitung frekuensi dan proporsi setiap kategori jawaban, menentukan proporsi kumulatif, mencari nilai *z* berdasarkan distribusi normal baku, menghitung nilai densitas untuk setiap batas kelas, lalu memperoleh scale value melalui rumus (kepadatan batas bawah – kepadatan batas atas) dibagi (area di bawah batas atas – area di bawah batas bawah), dan terakhir melakukan transformasi sehingga skor terkecil bernilai satu. Data hasil transformasi inilah yang selanjutnya digunakan sebagai input analisis regresi, sehingga asumsi skala interval pada analisis parametrik terpenuhi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden memberikan gambaran mengenai profil pegawai yang menjadi sampel penelitian. Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 42 responden, mayoritas pegawai berjenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang (64,3%), sedangkan pegawai laki-laki berjumlah 15 orang (35,7%). Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada rentang 20–40 tahun sebanyak 24 orang (57,1%), sedangkan responden berusia 41–60 tahun sebanyak 18 orang (42,9%). Dari sisi tingkat pendidikan, mayoritas pegawai memiliki pendidikan Sarjana sebanyak 24 orang (57,1%), diikuti lulusan SMA/SMK sebanyak 15 orang (35,7%), dan Diploma

sebanyak 3 orang (7,1%). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dengan tingkat pendidikan yang memadai dalam mendukung pelaksanaan tugas pelayanan publik.

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk yang diteliti. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Komunikasi Internal maupun Kinerja Pegawai memiliki nilai r -hitung lebih besar daripada r -tabel (0,304). Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan telah mampu merepresentasikan variabel yang diukur sehingga dapat digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Hasil
Komunikasi Internal	18	Seluruh item valid (r -hitung > 0,304)
Kinerja Pegawai	18	Seluruh item valid (r -hitung > 0,304)

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Berdasarkan hasil pengujian, variabel Komunikasi Internal memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,855, sedangkan variabel Kinerja Pegawai memperoleh nilai 0,834. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas minimal 0,60, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang baik dan mampu menghasilkan data yang stabil apabila digunakan pada kondisi yang sama.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi Internal	0,855	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,834	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data residual berdistribusi normal sebagai salah satu prasyarat analisis regresi linier. Pengujian menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov terhadap nilai residual, dengan ketentuan bahwa data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig.) lebih besar dari 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

	Unstandardized Residual
N	42
Kolmogorov-Smirnov Z	0,092
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Berdasarkan Tabel 3, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal dan prasyarat analisis regresi linier telah terpenuhi.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Komunikasi Internal (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	22,399	5,639	-	3,972	0,000
Komunikasi Internal	0,736	0,072	0,850	10,188	0,000

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada Tabel 4 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=22,399+0,736 X+e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 22,399 mengindikasikan apabila komunikasi internal dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kinerja pegawai diprediksi sebesar 22,399. Sementara itu, koefisien regresi variabel komunikasi internal sebesar 0,736 menunjukkan arah hubungan yang positif. Artinya, setiap peningkatan komunikasi internal sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,736 satuan dengan asumsi faktor lain dianggap tetap.

Koefisien regresi yang bernilai positif mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas komunikasi internal akan diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai. Sebaliknya, apabila komunikasi internal tidak berjalan secara efektif, maka pencapaian kinerja pegawai berpotensi mengalami penurunan. Dengan demikian, komunikasi internal menjadi salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam.

Analisis Koefisien Korelasi (r)

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara komunikasi internal dengan kinerja pegawai.

Tabel 5. Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Variabel	Pearson Correlation	Sig.	Kategori
Komunikasi Internal → Kinerja Pegawai	0,850	0,000	Sangat Kuat

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Hasil analisis menunjukkan nilai Pearson Correlation sebesar 0,850 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai tersebut berada pada interval 0,80–1,00, sehingga hubungan antara komunikasi internal dan kinerja pegawai termasuk dalam kategori sangat kuat serta memiliki arah hubungan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif komunikasi internal yang diterapkan dalam organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja pegawai. Sebaliknya, apabila komunikasi internal mengalami hambatan, maka kualitas kinerja pegawai juga cenderung mengalami penurunan.

Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi komunikasi internal dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai.

Nilai R Square sebesar 0,722 menunjukkan bahwa komunikasi internal mampu menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 72,2%, sedangkan sisanya sebesar 27,8% dipengaruhi

oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti gaya kepemimpinan, motivasi kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja, maupun sistem penghargaan yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan kinerja pegawai pada instansi yang diteliti.

Tabel 6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,850	0,722	0,715	2,948

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui apakah komunikasi internal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Variabel	t-hitung	Sig.	Keputusan
Komunikasi Internal → Kinerja Pegawai	10,188	0,000	H ₁ diterima

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26 (2026).

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 10,188 dengan tingkat signifikansi 0,000, yaitu lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H₁ diterima dan H₀ ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. Hasil tersebut membuktikan bahwa peningkatan kualitas komunikasi internal akan diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. Temuan tersebut dibuktikan melalui hasil analisis regresi linear sederhana yang menghasilkan koefisien regresi sebesar 0,736 dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien regresi yang positif mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi internal yang terjalin dalam organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja pegawai yang dihasilkan.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi internal berfungsi sebagai media utama dalam menyampaikan informasi, memberikan arahan, membangun koordinasi, serta memperkuat hubungan kerja antara pimpinan dan pegawai maupun antarpegawai. Ketika informasi dapat disampaikan secara jelas, tepat waktu, dan mudah dipahami, pegawai akan memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan organisasi serta tugas yang harus dilaksanakan. Kondisi tersebut akan meminimalkan terjadinya kesalahan komunikasi, meningkatkan koordinasi kerja, dan mempercepat penyelesaian pekerjaan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja organisasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,850, yang termasuk dalam kategori hubungan sangat kuat. Hal tersebut mengindikasikan bahwa komunikasi internal memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kinerja pegawai. Semakin efektif proses komunikasi yang berlangsung dalam organisasi, semakin besar pula peluang organisasi untuk mencapai target kerja secara optimal. Sebaliknya, lemahnya komunikasi internal dapat

menghambat koordinasi, memperlambat penyampaian informasi, dan menurunkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan.

Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,722 menunjukkan bahwa komunikasi internal mampu menjelaskan 72,2% variasi kinerja pegawai. Besarnya kontribusi ini tidak berdiri sendiri, melainkan dapat dipahami dari karakteristik pekerjaan pada instansi pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat prosedural dan saling bergantung antarbidang. Proses penerbitan dokumen seperti KTP, KK, dan akta menuntut aliran informasi yang akurat dan berurutan, sehingga kualitas komunikasi internal menjadi penentu langsung kelancaran kerja. Ketika instruksi, pembagian tugas, dan umpan balik tersampaikan dengan jelas, pegawai dapat menghindari kesalahan prosedur, mempercepat penyelesaian layanan, dan mengurangi pengulangan pekerjaan—mekanisme inilah yang membuat komunikasi internal berperan dominan dibandingkan konteks organisasi lain yang tugasnya lebih independen. Meskipun demikian, masih terdapat 27,8% variasi kinerja yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, sistem penghargaan, dan kepuasan kerja, sehingga penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan model dengan memasukkan variabel-variabel tersebut.

Dominasi pengaruh komunikasi internal tersebut juga dapat dijelaskan melalui profil responden. Mayoritas pegawai berada pada rentang usia produktif 20–40 tahun (57,1%) dan berpendidikan Sarjana (57,1%). Kelompok usia produktif cenderung lebih adaptif terhadap pola komunikasi organisasi, lebih responsif terhadap arahan dan umpan balik, serta lebih terbiasa memanfaatkan saluran komunikasi—baik langsung maupun digital—dalam koordinasi kerja sehari-hari. Sementara itu, tingkat pendidikan sarjana yang dominan mendukung kemampuan pegawai dalam memahami, menafsirkan, dan menindaklanjuti informasi kerja secara tepat, sehingga instruksi dan kebijakan dapat diterjemahkan menjadi tindakan yang sesuai dengan minim distorsi makna. Kombinasi pegawai usia produktif dan berpendidikan tinggi ini turut mempermudah adopsi pola komunikasi internal yang efektif, yang pada gilirannya memperbesar kontribusi komunikasi internal terhadap pencapaian kinerja pegawai pada instansi tersebut.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat pendapat Trihastuti (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi internal merupakan sarana penting dalam membangun koordinasi, memperlancar pertukaran informasi, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis di dalam organisasi. Komunikasi yang efektif memungkinkan setiap anggota organisasi memahami tujuan bersama sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lebih efisien dan produktif.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Sundari dan Zuripal (2024), Kurniasih (2021), Misranita et al. (2023), Waru et al. (2024), Rizkyana et al. (2024), Maghfirah dan Chandra (2024), serta Darmawan et al. (2025) yang menyimpulkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal merupakan faktor yang secara konsisten berkontribusi terhadap peningkatan kinerja di berbagai organisasi, baik sektor publik maupun sektor swasta.

Dengan demikian, komunikasi internal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan koordinasi, memperkuat kerja sama, mengurangi kesalahan pelaksanaan tugas, dan membangun lingkungan kerja yang lebih kondusif. Oleh karena itu, pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam perlu terus meningkatkan kualitas komunikasi melalui penyampaian informasi yang lebih terbuka, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta penguatan koordinasi antarbagian agar kinerja pegawai dapat terus meningkat dan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin optimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar

Alam. Semakin efektif komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan pegawai maupun antarpegawai, semakin tinggi pula kinerja yang dicapai. Komunikasi internal terbukti menjadi faktor dominan dalam mendukung kinerja karena berperan sebagai perekat koordinasi, penjamin kejelasan tugas, dan sarana umpan balik yang mempercepat penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan. Kajian hanya melibatkan satu variabel independen, yaitu komunikasi internal, sehingga belum menjelaskan faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kinerja. Selain itu, penelitian terbatas pada satu instansi dengan 42 responden melalui pendekatan sensus, sehingga hasilnya menggambarkan kondisi organisasi yang spesifik dan perlu kehati-hatian dalam menggeneralisasikannya pada instansi lain.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan model dengan menambahkan variabel seperti motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, atau kepuasan kerja untuk menjelaskan sisa variasi kinerja, memperluas cakupan ke beberapa instansi agar temuan lebih dapat digeneralisasi, serta mempertimbangkan penggunaan variabel mediasi atau moderasi guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai mekanisme pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa pimpinan instansi perlu menjadikan komunikasi internal sebagai instrumen strategis peningkatan kinerja, antara lain melalui penyampaian informasi yang lebih terbuka dan merata, penguatan koordinasi antarbidang, serta pemberian umpan balik yang konstruktif secara dua arah. Penguatan budaya komunikasi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kinerja pegawai, tetapi juga kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep, dan indikator*. Yogyakarta: Zanafa Publishing.
- Ali, S. M. (2023). Pengaruh kompetensi, komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Sosial Kabupaten Alor. 9(1), 934–948.
- Ardilla, N. D., & Pramusinto, H. (2015). Pengaruh kepemimpinan, komunikasi internal, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai BP3AKB Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, 10(1), 53–66.
- Audi, R. V., & Prihantoro, E. (2021). Pengaruh komunikasi internal dan komitmen organisasi terhadap loyalitas kinerja karyawan (studi pada bidang manufaktur PT Rudy Soetadi). 4(2), 124–138.
- Darmawan, A., Ruliana, P., & Irwansyah. (2020). Pengaruh komunikasi internal dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja Dewan Pimpinan Pusat Partai XX. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 3(1), 23–33.
- Darmawan, R., Sungkono, & Karnama, M. M. (2025). Pengaruh komunikasi internal dan kerjasama tim terhadap kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, 4(2), 111–126.
- Elvera, E., & Yesita, R. (2021). *Metodologi penelitian bisnis*. Penerbit Andi.
- Febianti, F., Kusdinar, R., & Maulana, R. I. (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), 201–226.
- Gabriella, M., & Rudini, A. (2026). Pengaruh komunikasi internal dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Dealer Budiana Motor di Sampit. *E-Jurnal Profit (Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan)*, 11(1), 1–8. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit.
- Hendrawan, L., Muthalib, A. A., & Sabilalo, M. A. (2024). Pengaruh kepemimpinan, komunikasi internal dan pengembangan karir terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan dan

- Kebudayaan Kabupaten Konawe. *ECOTECHNOPRENEUR: Journal Economics Technology & Entrepreneur*, 3(1), 1–19. Azra Media Indonesia.
- Hidayat, R. (2021). Pengaruh komunikasi internal, disiplin kerja dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan. *DIMENSI*, 10(1), 58–75. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Keysa, D., Adam, F., & Astuti, D. (2025). Pengaruh komunikasi internal dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan dalam bisnis. *Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 4(2), 2730–2737.
- Kurniasih. (2021). Pengaruh komunikasi internal dan komunikasi eksternal terhadap kinerja pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Banjar). *Journal of Management Review*, 5(1), 633-638. <https://doi.org/10.25157/mr.v5i1.5176>
- Maghfirah, N., & Chandra, F. (2024). The effect of internal communication and organizational culture on employee performance at PT. Bank SulSelBar Makassar Main Branch. *International Journal Business, Management and Innovation Review (IJB MIR)*, 1(4), 24–35.
- Misrania, Y., Maryadi, Y., Feriyansyah, A., & Giswara, A. (2023). Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pada karyawan Hotel Permata Bunda. 13(1), 19–27.
- Nurrachmah, S. (2021). Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai dengan partisipasi sebagai variabel intervening. *Komversal: Jurnal Komunikasi Universal*, 3(2), 102–119.
- Pally, M., Hermayanti, H., Gorang, A. F., & Peny, T. L. L. (2023). Analisis pengaruh kompetensi komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 911–935. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10219255>
- Qairawan, I., Aromatica, D., & Ariany, R. (2024). Pengaruh budaya organisasi, komunikasi internal dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(6), 780–793. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Rizkyana, N. P. F., Oktaria, R., Putra, T. F., Muntaz, R., Baso, A. M. F., Ilham, M., & Laksana, A. (2024). Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(5), 5–10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14281418>
- Sitinjak, M. I., Adriani, Z., & Tialonawarmi, F. (2025). Peran komunikasi internal terhadap efektivitas kerja dan kinerja karyawan pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi. *Jurnal Bisnis Terapan*, 9(1), 101–108. <https://doi.org/10.24123/jbt.v9i1.7383>
- Sundari, W., & Zuripal. (2024). Pengaruh komunikasi internal dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan budaya organisasi sebagai variabel moderasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Agam. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(4), 13733–13749.
- Suwanto., Nurjaya., Sunarsi, D., Rozi, A., & Affandi, A. (2021). Pengaruh komunikasi internal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian produksi PT Adicipta Boga Intiprima Jakarta Pusat. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 1(3), 227–228.
- Suwarto. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 15–24. <https://doi.org/10.33087/eksis.v11i1.180>
- Trihastuti, E. (2024). Komunikasi internal organisasi. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Waru, A. P. D. T., Andriani, R., & Janah, Y. (2024). Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai. 4(1), 12–16.
- Yunianto, R. A. (2023). Pengaruh budaya organisasi, komunikasi internal dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT Arga Beton Gresik. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 6(3), 214–226.