

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI INTERNAL  
TERHADAP KINERJA KOLABORATIF MELALUI ADAPTABILITAS DIGITAL  
PADA DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KOTA PROBOLINGGO**

**Miranti Dian Prabasari**

[middianbest@gmail.com](mailto:middianbest@gmail.com)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of emotional intelligence and internal communication on employees' collaborative performance, with digital adaptability as an intervening variable at the Department of Communication and Informatics of Probolinggo City. The sampling technique used in this study was saturated sampling, involving a total of 68 respondents. This research employed a quantitative approach. The data analysis technique utilized the Partial Least Square (PLS) method with the SmartPLS version 4.0 software application, which includes the processes of designing the Inner Structural Model, the Outer Measurement Model, and hypothesis testing. The findings show that emotional intelligence has a positive and significant effect on digital adaptability, and it also directly exerts a positive influence on collaborative performance. Internal communication is proven to have a positive and significant effect on both digital adaptability and collaborative performance. In addition, digital adaptability significantly influences collaborative performance and serves as a mediating variable between emotional intelligence and internal communication on employees' collaborative performance.*

**Keywords:** *emotional intelligence, internal communication, digital adaptability, collaborative performance.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi internal terhadap kinerja kolaboratif pegawai, dengan adaptabilitas digital sebagai variabel intervening pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Teknik pengambilan sample penelitian ini menggunakan sampling jenuh dengan jumlah 68 responden. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Teknik analisa data penelitian menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan program aplikasi SmartPLS versi 4.0 yang meliputi dari proses Perancangan Model Struktural Inner Model, Model Struktural *Outer Model*, dan pengujian Hipotesis. Penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap adaptabilitas digital, serta secara langsung juga berpengaruh positif terhadap kinerja kolaboratif. Komunikasi internal terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap adaptabilitas digital maupun kinerja kolaboratif. Selain itu, adaptabilitas digital terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja kolaboratif dan mampu menjadi variabel mediasi antara kecerdasan emosional serta komunikasi internal terhadap kinerja kolaboratif.

Kata kunci: kecerdasan emosional, komunikasi internal, adaptabilitas digital, kinerja kolaboratif

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah sistem kerja organisasi publik dan menuntut peningkatan efektivitas serta kolaborasi antarpegawai. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai penggerak digitalisasi daerah menghadapi tantangan koordinasi lintas bidang, perbedaan kapasitas adaptasi teknologi, serta dinamika komunikasi internal dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital.

Kinerja kolaboratif pegawai tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh kecerdasan emosional dan komunikasi internal. Kecerdasan emosional membantu individu mengelola emosi dan membangun hubungan kerja yang harmonis (Goleman, 1995). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap efektivitas kerja tim (Widiarni & Nugrohoseno, 2024; Hermawanto & Santosa, 2024). Namun, penelitian lain menemukan hasil yang tidak signifikan, terutama dalam konteks organisasi publik dan kerja berbasis teknologi (Zaheer, 2024; Suhendro, 2023; Sugianto & Mas'ud, 2023).

Demikian pula, komunikasi internal yang efektif terbukti meningkatkan keterlibatan dan produktivitas pegawai (Pello et al., 2025; Suratmoko & Adnan, 2024). Akan tetapi, beberapa studi menunjukkan bahwa komunikasi internal tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Tombokan et al., 2019; Irsan & Adrian, 2025).

Ketidakkonsistenan temuan tersebut menunjukkan adanya research gap dalam menjelaskan pengaruh langsung kecerdasan emosional dan komunikasi internal terhadap kinerja, khususnya dalam organisasi publik yang sedang bertransformasi digital.

Dalam konteks ini, adaptabilitas digital menjadi faktor penting. Adaptabilitas digital merefleksikan kemampuan individu menyesuaikan diri

dengan perubahan teknologi (Park & Searle, 2021). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa adaptabilitas digital berpengaruh terhadap kinerja (Handayani & Utaminingsih, 2024; Fransiska et al., 2024), namun studi lain menemukan pengaruh yang tidak signifikan (Htun et al., 2025; Yasmeen et al., 2024).

Perbedaan hasil tersebut mengindikasikan perlunya pengujian adaptabilitas digital sebagai variabel mediasi yang menjembatani faktor psikologis dan organisasi terhadap kinerja kolaboratif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi internal terhadap kinerja kolaboratif pegawai melalui adaptabilitas digital pada Diskominfo Kota Probolinggo sebagai instansi strategis dalam transformasi digital daerah.

## TINJAUAN TEORITIS

### Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan individu untuk mengenali, memahami, mengelola, dan mengendalikan emosi diri sendiri serta orang lain secara efektif (Goleman, 1995). Kecerdasan emosional mencakup lima dimensi utama, yaitu kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial (Kailola, 2023). Dalam konteks organisasi, kecerdasan emosional berperan dalam membangun hubungan interpersonal yang harmonis, mengurangi konflik, serta meningkatkan efektivitas kerja tim.

Secara empiris, kecerdasan emosional terbukti berpengaruh positif terhadap efektivitas kerja tim dan kinerja karyawan (Widiarni & Nugrohoseno, 2024; Hermawanto & Santosa, 2024). Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak selalu signifikan tanpa dukungan faktor lain seperti teknologi dan sistem organisasi (Zaheer, 2024; Black et al., 2019). Hal ini mengindikasikan bahwa kecerdasan

emosional dapat berperan secara langsung maupun tidak langsung dalam meningkatkan kinerja kolaboratif.

Selain itu, kecerdasan emosional juga berkaitan dengan kemampuan individu menghadapi tekanan perubahan digital. Individu dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih mampu mengelola stres akibat perubahan teknologi dan menunjukkan kesiapan adaptif (Rahmah et al., 2025).

Berdasarkan uraian teoritis dan empiris tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap adaptabilitas digital.

H2: Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja kolaboratif.

### **Komunikasi Internal**

Komunikasi internal adalah proses pertukaran informasi secara vertikal dan horizontal dalam organisasi yang bertujuan menciptakan koordinasi, kesamaan persepsi, serta efektivitas kerja (Darmawan et al., 2025). Komunikasi internal mencakup komunikasi dari atasan ke bawahan, bawahan ke atasan, serta antar rekan kerja. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan dua arah mendorong partisipasi aktif dan meningkatkan kepercayaan dalam tim.

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif meningkatkan keterlibatan dan produktivitas karyawan (Pello et al., 2025) serta memperkuat efektivitas kerja tim (Widiarni & Nugrohoseno, 2024). Namun, Tombokan et al. (2019) dan Irsan & Adrian (2025) menemukan bahwa komunikasi internal tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja, terutama dalam organisasi publik yang kompleks.

Dalam era digital, komunikasi internal juga berperan dalam mempercepat proses adaptasi teknologi melalui penyebaran informasi yang jelas dan konsisten (Rahmanda et al., 2025). Dengan demikian, komunikasi internal berpotensi memengaruhi kinerja baik secara langsung maupun melalui peningkatan adaptabilitas digital pegawai.

Berdasarkan landasan teori tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H3: Komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap adaptabilitas digital.

H4: Komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja kolaboratif.

### **Adaptabilitas Digital**

Adaptabilitas digital adalah kemampuan individu untuk menyesuaikan diri secara kognitif, emosional, dan perilaku terhadap perubahan teknologi serta memanfaatkannya dalam pekerjaan (Park & Searle, 2021). Konsep ini sejalan dengan teori strukturasi adaptif (DeSanctis & Poole, 1994), yang menjelaskan bahwa interaksi antara teknologi dan struktur sosial memengaruhi perilaku kerja dan pengambilan keputusan dalam organisasi.

Indikator adaptabilitas digital meliputi penguasaan teknologi, kesiapan belajar sistem baru, fleksibilitas terhadap perubahan digital, serta kemampuan menggunakan aplikasi kerja secara efektif. Penelitian menunjukkan bahwa adaptabilitas digital berpengaruh positif terhadap kinerja individu dan organisasi (Handayani & Utaminingsih, 2024; Fransiska et al., 2024). Namun, Htun et al. (2025) dan Yasmeen et al. (2024) menemukan bahwa hubungan tersebut tidak selalu signifikan dalam konteks tertentu, terutama pada lingkungan kerja *hybrid* atau lintas budaya.

Dalam konteks sektor publik yang sedang bertransformasi digital, adaptabilitas digital berperan sebagai jembatan antara faktor psikologis dan organisasi terhadap kinerja kolaboratif.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H5: Adaptabilitas digital berpengaruh signifikan terhadap kinerja kolaboratif.

### **Kinerja Kolaboratif**

Kinerja kolaboratif adalah hasil kerja bersama yang dicapai melalui koordinasi, sinergi, dan partisipasi aktif antar anggota tim dalam mencapai tujuan organisasi (Farica & Renwarin, 2022).

Indikatornya meliputi kerja sama tim, komunikasi dalam tim, saling percaya, partisipasi aktif, dan pencapaian tujuan bersama.

Dalam organisasi berbasis digital, kinerja kolaboratif tidak hanya dipengaruhi oleh interaksi sosial, tetapi juga oleh kemampuan memanfaatkan teknologi secara kolektif. Oleh karena itu, adaptabilitas digital dipandang sebagai mekanisme mediasi yang menjembatani pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi internal terhadap kinerja kolaboratif.

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, hipotesis mediasi yang diajukan adalah:

**H6:** Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja kolaboratif melalui adaptabilitas digital.

**H7:** Komunikasi internal berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja kolaboratif melalui adaptabilitas digital.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2019). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menguji pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi internal terhadap kinerja kolaboratif dengan adaptabilitas digital sebagai variabel mediasi menggunakan analisis statistik.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi institusi ini sebagai penggerak utama transformasi digital di tingkat daerah, sehingga sesuai dengan konteks variabel adaptabilitas digital dan kinerja kolaboratif dalam organisasi publik berbasis teknologi.

Populasi adalah seluruh pegawai ASN (PNS dan PPPK) pada Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo yang berjumlah 70 orang. Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari.

Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh (*sensus*), yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan seluruh anggota populasi sebagai responden (Sugiyono, 2019). Karena dua orang tidak diikutsertakan dalam penelitian, jumlah sampel akhir adalah 68 responden. Teknik ini dipilih karena ukuran populasi relatif kecil dan memungkinkan pengambilan data secara menyeluruh sehingga meningkatkan akurasi hasil penelitian.

Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS). Metode ini dipilih karena mampu menganalisis hubungan langsung dan tidak langsung (mediasi) antar variabel dalam satu model struktural serta tidak mensyaratkan distribusi normal multivariat (Ghozali, 2021).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, yang berperan sebagai penggerak utama transformasi digital daerah. Instansi ini bertanggung jawab atas pengelolaan sistem informasi pemerintahan, komunikasi publik, keamanan informasi, serta pengembangan layanan digital. Seluruh pegawai terlibat dalam penggunaan teknologi digital dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, sehingga relevan dengan variabel adaptabilitas digital dan kinerja kolaboratif yang diteliti.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 68 pegawai ASN pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, masa kerja, dan status kepegawaian.

Dari segi jenis kelamin, dari total 68 responden, sebanyak 41 orang (60,3%) berjenis kelamin laki-laki dan 27 orang (39,7%) berjenis kelamin perempuan. Komposisi ini menunjukkan bahwa struktur pegawai pada Diskominfo relatif didominasi oleh laki-laki, terutama pada bidang teknis pengelolaan sistem dan infrastruktur digital. Berdasarkan rentang usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif. Usia < 30 tahun : 9 orang (13,2%), usia 30–45 tahun : 38 orang (55,9%), usia > 45 tahun : 21 orang (30,9%). Mayoritas responden berada pada kelompok usia 30–45 tahun, yang menunjukkan kombinasi antara pengalaman kerja dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi digital.

Tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan Strata 1 (S1), dengan rincian Diploma (D3): 12 orang (17,6%), Strata 1 (S1): 44 orang (64,7%), Strata 2 (S2): 12 orang (17,6%). Berdasarkan masa kerja, distribusi masa kerja responden adalah < 5 tahun: 14 orang (20,6%), 5–15 tahun: 37 orang (54,4%), 15 tahun: 17 orang (25,0%). Mayoritas responden memiliki masa kerja 5–15 tahun, yang menunjukkan pengalaman organisasi yang cukup dalam memahami sistem komunikasi internal dan pola kolaborasi kerja. Berdasarkan status kepegawaian,

Pegawai Negeri Sipil (PNS): 46 orang (67,6%), Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK): 22 orang (32,4%). Komposisi ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merupakan pegawai tetap (PNS), dengan proporsi PPPK yang cukup signifikan dalam mendukung operasional dinas.

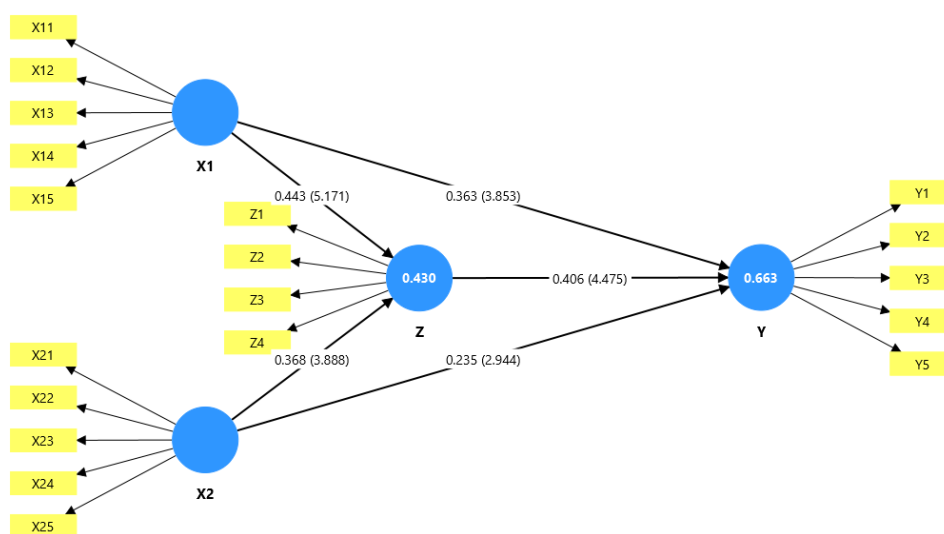
### Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan prosedur bootstrapping. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada nilai t-statistik > 1,96 dan p-value < 0,05 (Ghozali, 2021).

### Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa nilai R<sup>2</sup> adaptabilitas digital sebesar 0,56, yang berarti 56% variasi adaptabilitas digital dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional dan komunikasi internal. Nilai ini termasuk kategori moderat.

Nilai R<sup>2</sup> kinerja kolaboratif sebesar 0,63, yang berarti 63% variasi kinerja kolaboratif dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional, komunikasi internal, dan adaptabilitas digital. Berikut adalah inner model yang menggambarkan hasil analisis penelitian ini.



Gambar 1: Diagram Evaluasi Inner Model PLS

### Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Path Coefficients)

Sebuah hipotesis dinyatakan diterima atau berpengaruh signifikan apabila nilai *T-*

*Statistics* lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-Values* lebih kecil dari 0,05.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Path Coefficients**

Jalur Hubungan	Original Sample (O)	T-Statistics	P-Values	Keterangan
(Kecerdasan Emosional) -> (Kinerja Kolaboratif)	0.363	3.853	0	Signifikan
(Kecerdasan Emosional) -> (Adaptabilitas Digital)	0.443	5.171	0	Signifikan
(Komunikasi Internal) -> (Kinerja Kolaboratif)	0.235	2.944	0.003	Signifikan
(Komunikasi Internal) -> (Adaptabilitas Digital)	0.368	3.888	0	Signifikan
(Adaptabilitas Digital) -> (Kinerja Kolaboratif)	0.406	4.475	0	Signifikan

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Adaptabilitas Digital menunjukkan nilai koefisien jalur positif sebesar 0,443 dengan nilai *T-Statistics* 5,171 dan *P-Values* 0,000. Hasil ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap adaptabilitas digital.
2. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Adaptabilitas Digital memiliki koefisien jalur sebesar 0,368 dengan *T-Statistics* 3,888 dan *P-Values* 0,000. Data ini mengonfirmasi bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap adaptabilitas digital.
3. Pengaruh Adaptabilitas Digital terhadap Kinerja Kolaboratif mencatatkan koefisien jalur sebesar 0,406 dengan *T-Statistics* 4,475 dan *P-Values* 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa adaptabilitas digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kolaboratif.
4. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Kolaboratif menunjukkan nilai koefisien

sebesar 0,363 dengan *T-Statistics* 3,853 dan *P-Values* 0,000. Hasil statistik ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja kolaboratif.

5. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Kolaboratif memiliki koefisien jalur 0,235 dengan *T-Statistics* 2,944 dan *P-Values* 0,003. Angka ini membuktikan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kolaboratif.

### Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effects)

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan untuk mengetahui apakah variabel mediator, yaitu Adaptabilitas Digital, mampu menjadi perantara yang signifikan dalam hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Suatu jalur mediasi dinyatakan signifikan apabila nilai *T-Statistics* lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-Values* kurang dari 0,05.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Total Indirect Effects**

Jalur Mediasi	Original Sample (O)	T-Statistics	P-Values	Keterangan
(Kecerdasan Emosional) -> Y(Kinerja Kolaboratif)	0.18	3.106	0.002	Signifikan
(Komunikasi Internal) -> Y(Kinerja Kolaboratif)	0.149	2.926	0.003	Signifikan

1. Pengujian pengaruh tidak langsung Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Kolaboratif melalui Adaptabilitas Digital menunjukkan nilai koefisien positif sebesar 0,180. Nilai *T-Statistics* tercatat sebesar 3,106 (lebih besar dari 1,96) dan nilai *P-Values* sebesar 0,002 (lebih kecil dari 0,05). Hasil statistik ini membuktikan bahwa Adaptabilitas Digital secara signifikan memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Kolaboratif.
2. Pengujian pengaruh tidak langsung Komunikasi Internal terhadap Kinerja Kolaboratif melalui Adaptabilitas Digital menghasilkan nilai koefisien sebesar 0,149. Hubungan ini juga terbukti signifikan dengan nilai *T-Statistics* sebesar 2,926 dan *P-Values* 0,003. Data ini mengonfirmasi bahwa Adaptabilitas Digital berperan sebagai mediator yang efektif antara Komunikasi Internal dan Kinerja Kolaboratif.

## Pembahasan

### Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Adaptabilitas Digital

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap adaptabilitas digital pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Artinya, semakin matang kondisi psikologis pegawai, semakin tinggi pula kesiapan mereka dalam menyesuaikan diri dengan transformasi teknologi di lingkungan kerja.

Hasil ini sejalan dengan teori Goleman (1995) yang menyatakan bahwa

individu dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kemampuan mengelola stres, mengendalikan reaksi emosional, dan mempertahankan motivasi dalam situasi perubahan. Dalam konteks transformasi digital, kemampuan tersebut menjadi modal psikologis untuk menerima dan mempelajari sistem baru.

Hasil ini juga mendukung penelitian Rahmah et al. (2025) yang menegaskan bahwa kecerdasan emosional berperan sebagai mekanisme adaptif dalam menghadapi tekanan era digital. Selain itu, temuan ini konsisten dengan Park dan Searle (2021) yang menyatakan bahwa adaptabilitas digital tidak hanya dipengaruhi faktor teknis, tetapi juga kesiapan kognitif dan emosional individu.

### Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Adaptabilitas Digital

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap adaptabilitas digital pegawai Dinas Kominfo Kota Probolinggo. Artinya, semakin efektif aliran informasi, keterbukaan komunikasi, dan koordinasi antarbagian, semakin tinggi kesiapan pegawai dalam menyesuaikan diri dengan sistem kerja berbasis teknologi.

Temuan ini sejalan dengan Suratmoko dan Adnan (2024) yang menegaskan bahwa komunikasi internal menjadi kunci keberhasilan perubahan organisasi, termasuk transformasi digital. Hasil ini juga mendukung Rahmanda et al. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi dua arah dan penggunaan saluran digital internal memperkuat kesiapan karyawan dalam menghadapi perubahan. Selain itu, temuan ini memperkuat pendapat Park

dan Searle (2021) bahwa adaptabilitas digital dipengaruhi oleh faktor lingkungan organisasi, termasuk sistem komunikasi yang mendukung.

### **Pengaruh Adaptabilitas Digital terhadap Kinerja Kolaboratif**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa adaptabilitas digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kolaboratif pegawai Dinas Kominfo Kota Probolinggo. Artinya, semakin tinggi kemampuan pegawai dalam menguasai, menyesuaikan diri, dan memanfaatkan teknologi digital, semakin efektif pula kerja sama tim dalam menyelesaikan tugas organisasi.

Temuan ini sejalan dengan Handayani dan Utaminingsih (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi digital berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hasil ini juga mendukung Fransiska et al. (2024) yang menemukan bahwa adaptabilitas digital memperkuat kinerja individu dalam lingkungan kerja berbasis teknologi. Secara teoretis, temuan ini konsisten dengan Park dan Searle (2021) yang menegaskan bahwa adaptabilitas digital mencakup kesiapan kognitif, emosional, dan perilaku yang mendukung produktivitas dalam organisasi digital.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Kolaboratif**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kolaboratif pegawai Dinas Kominfo Kota Probolinggo. Artinya, semakin tinggi kematangan emosional pegawai, semakin efektif sinergi dan kerja sama tim yang terbentuk dalam menyelesaikan tugas organisasi.

Temuan ini sejalan dengan teori Goleman (1995) yang menyatakan bahwa kesadaran diri, pengendalian diri, empati, dan keterampilan sosial merupakan fondasi efektivitas kerja tim. Hasil ini juga mendukung penelitian Widiarni dan Nugrohoseno (2024) serta Hermawanto dan Santosa (2024) yang menemukan

bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan efektivitas kolaborasi.

### **Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Kolaboratif**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kolaboratif pegawai Dinas Kominfo Kota Probolinggo. Artinya, semakin efektif kejelasan informasi, keterbukaan, koordinasi antarbagian, serta mekanisme umpan balik, semakin solid kerja sama tim yang terbentuk dalam organisasi.

Temuan ini sejalan dengan Pello et al. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi internal yang efektif meningkatkan keterlibatan dan produktivitas karyawan. Hasil ini juga mendukung Widiarni dan Nugrohoseno (2024) yang menemukan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja tim. Secara teoretis, Darmawan et al. (2025) menegaskan bahwa komunikasi internal yang terbuka dan dua arah merupakan fondasi terciptanya koordinasi dan kinerja organisasi yang optimal.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Kolaboratif melalui Adaptabilitas Digital**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa adaptabilitas digital berperan signifikan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja kolaboratif. Artinya, kematangan emosional tidak langsung meningkatkan kolaborasi, tetapi terlebih dahulu memperkuat kemampuan pegawai dalam beradaptasi dan menguasai teknologi, yang kemudian mendorong efektivitas kerja tim.

Temuan ini sejalan dengan Goleman (1995) yang menegaskan bahwa pengendalian diri, motivasi, dan empati merupakan fondasi perilaku kerja yang adaptif. Hasil ini juga mendukung Rahmah et al. (2025) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berfungsi sebagai

mekanisme adaptif dalam menghadapi tekanan digital. Selain itu, temuan ini memperluas Park dan Searle (2021) yang menjelaskan bahwa adaptabilitas digital dipengaruhi oleh kesiapan emosional individu.

### **Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Kolaboratif melalui Adaptabilitas Digital**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa adaptabilitas digital berperan signifikan sebagai mediator dalam hubungan antara komunikasi internal dan kinerja kolaboratif. Artinya, komunikasi internal yang efektif tidak langsung meningkatkan kinerja tim, tetapi terlebih dahulu memperkuat kesiapan dan penguasaan teknologi pegawai, yang kemudian berdampak pada peningkatan sinergi kerja.

Temuan ini sejalan dengan Suratmoko dan Adnan (2024) yang menegaskan bahwa komunikasi internal menjadi faktor kunci dalam keberhasilan transformasi organisasi. Hasil ini juga mendukung Rahmanda et al. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi dua arah mempercepat kesiapan pegawai menghadapi perubahan teknologi. Secara konseptual, temuan ini konsisten dengan Park dan Searle (2021) bahwa faktor lingkungan organisasi, termasuk sistem komunikasi, memengaruhi adaptabilitas digital.

### **SIMPULAN**

Penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional, komunikasi internal, dan adaptabilitas digital berperan penting dalam meningkatkan kinerja kolaboratif pegawai Dinas Kominfo Kota Probolinggo.

Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap adaptabilitas digital dan kinerja kolaboratif. Komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap adaptabilitas digital dan kinerja kolaboratif. Adaptabilitas digital sendiri terbukti menjadi faktor kunci yang secara

langsung meningkatkan kinerja kolaboratif.

Selain itu, adaptabilitas digital berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan komunikasi internal terhadap kinerja kolaboratif. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan dan kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan teknologi menjadi mekanisme penting yang menjembatani faktor psikologis dan organisasi dalam mendukung kerja sama tim berbasis digital.

Secara keseluruhan, keberhasilan kolaborasi dalam organisasi publik berbasis teknologi tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh kematangan emosional dan kualitas komunikasi internal yang mendukung adaptasi digital.

Dalam penelitian ini juga disarankan bagi pimpinan instansi perlu memperkuat pengembangan kecerdasan emosional melalui pelatihan soft skills guna meningkatkan ketahanan psikologis dan stabilitas kerja tim dalam menghadapi transformasi digital. Pengelolaan komunikasi internal berbasis digital juga perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal kejelasan informasi, koordinasi lintas bidang, dan umpan balik yang konstruktif agar tercipta sinergi kerja yang lebih efektif.

Selain itu, peningkatan adaptabilitas digital melalui pelatihan teknologi dan budaya belajar berkelanjutan perlu menjadi fokus strategis organisasi untuk mendukung kinerja kolaboratif berbasis sistem digital. Serta penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas model dengan menambahkan variabel seperti kepemimpinan digital atau budaya organisasi guna memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja kolaboratif di sektor publik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Black, J., Kim, K., Rhee, S. and Sakchutchawan, S., 2019. Self-efficacy and emotional intelligence influencing team

- cohesion to enhance team performance. *Journal of Management and Marketing Research*, 23(2), pp.1-15.
- Darmawan, A., Sungkono, E. and Karnama, R., 2025. Internal communication and employee performance in public organizations. *Journal of Organizational Communication*, 4(1), pp.45-58.
- DeSanctis, G. and Poole, M.S., 1994. Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization Science*, 5(2), pp.121-147.
- Farica, R. and Renwarin, J.M., 2022. Collaborative performance in public sector organizations. *Jurnal Manajemen Publik*, 10(3), pp.210-222.
- Fransiska, L., et al., 2024. Digital adaptability as a mediating variable in enhancing employee performance. *Journal of Digital Business Research*, 6(2), pp.89-102.
- Ghozali, I., 2021. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D., 1995. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- Handayani, K. and Utaminingsih, A., 2024. Digital literacy and employee performance in public institutions. *Jurnal Perspektif Administrasi Publik*, 8(1), pp.55-68.
- Hermawanto, A. and Santosa, A., 2024. Emotional intelligence and employee performance in digital organizations. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(6), pp.82-89.
- Irsan, M. and Adrian, D., 2025. The influence of internal communication on employee performance. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(1), pp.33-44.
- Park, Y. and Searle, R.H., 2021. The role of digital adaptability in employee performance. *Computers in Human Behavior*, 115, pp.106-115.
- Pello, J.G.I.J., Ulybinu, P.S., Rohman, A.N. and Kumara, A.P.A., 2025. The strategic role of internal communication in enhancing employee engagement and performance. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 3(3), pp.326-337.
- Rahmah, N., et al., 2025. Emotional intelligence and digital resilience in the era of information overload. *Jurnal Psikologi Organisasi*, 9(1), pp.14-27.
- Rahmanda, F., et al., 2025. Internal communication strategy in supporting digital transformation. *Communica: Journal of Communication*, 2(4), pp.229-244.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suratmoko, B. and Adnan, I.Z., 2024. Internal communication in organizational change: A narrative review. *Communica: Journal of Communication*, 2(4), pp.229-244.
- Tombakan, J.R., Tewal, B. and Lumintang, G.G., 2019. The effect of internal communication on employee performance. *Jurnal EMBA*, 7(4), pp.5525-5533.
- Widiarni, P. and Nugrohoseno, D., 2024. Emotional intelligence and organizational communication on teamwork effectiveness. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(4), pp.968-977.
- Zaheer, A., 2024. The role of emotional intelligence in remote team collaboration and communication. *Journal of Personnel Management*, 2(1), pp.26-29.