JURNAL EKONOMI BISNIS DAN MANAJEMEN
Volume X, Nomor X, Juni/Desember 2023
P-ISSN : XXXX-XXXX, E-ISSN : XXXXX-XXXX

Open access available: ekobima@plb.ac.id

Pengaruh Motivasi Aktualisasi, Komunikasi Internal, dan Keterampilan Kerja terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya pada Kinerja Personel yang Dimoderasi Literasi Digital

Udin Samsudin[1], Jaja Suteja[2], Dedi Hadian[3]
[1,2,3]Universitas Pasundan, Bandung, Indonesia
udinsamsudinacong@gmail.com[1]

Article Info
Received :
Revised :
Accepted :
Keywords:
Actualization Motivation
Internal Communication
Job Satisfaction

Abstract

This study analyzes the effect of actualization motivation, internal communication, and work skills on job satisfaction and its implications for personnel performance, with digital literacy as a moderating variable, among Bhabinkamtibmas (community police officers) in the Purwakarta, Subang, and Karawang (Purwasuka) region, Indonesia, where officer performance, job satisfaction, and digital literacy were only rated as adequate or low. A quantitative survey design was used. Questionnaires on a five-point Likert scale were distributed to 253 officers drawn from a population of 689 using the Slovin formula, and the data were analyzed with path analysis and an interaction-term regression. The results show that actualization motivation (β = 0.217), internal communication (β = 0.457), and work skills (β = 0.322) each have a positive and significant effect on job satisfaction, jointly explaining 72.2% of its variance, with internal communication as the dominant factor. Job satisfaction strongly affects performance (β = 0.860; R^2 = 0.739), and the interaction between job satisfaction and digital literacy raises the explained variance of performance to 81.2%. These findings imply that police human resource policy should integrate two-way communication, competency-based training, and structured digital literacy development to translate job satisfaction into better performance.

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) mengemban tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Pada tingkat desa dan kelurahan, tugas tersebut dijalankan oleh Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) sebagai pelaksana fungsi pemolisian masyarakat (Polmas) sebagaimana diatur dalam

Peraturan Kapolri Nomor 3 Tahun 2020 (Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2020). Bhabinkamtibmas menjadi penghubung langsung antara Polri dan masyarakat, sekaligus "mata dan telinga" pimpinan dalam deteksi dini, mediasi, dan pemecahan masalah kamtibmas. Sejumlah studi menunjukkan bahwa efektivitas peran ini masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia, tugas rangkap, serta sarana dan prasarana (Fitriansyah et al., 2023; Susanti, 2019).

Kondisi serupa ditemukan pada Bhabinkamtibmas Wilayah Purwasuka (Purwakarta, Subang, dan Karawang). Hasil Sistem Manajemen Kinerja (SMK) tahun 2023 menunjukkan bahwa kesepuluh unsur kinerja personel, mulai dari kepemimpinan, jaringan sosial, komunikasi, hingga kemandirian, hanya berada pada rentang skor 70,35–74,33 atau kategori "cukup". Data empiris internal juga memperlihatkan rendahnya kepuasan kerja: 75% personel melaporkan stres dan *burnout*, 70% merasakan beban kerja yang tidak seimbang, dan 65% menilai jalur karier belum berbasis prestasi. Pra-survei terhadap 30 personel memperlihatkan bahwa motivasi aktualisasi diri, komunikasi internal, dan keterampilan kerja masih berada pada kategori "cukup baik", sementara literasi digital tergolong rendah; hanya 40% personel yang pernah mengikuti pelatihan literasi digital.

Secara teoretis, kinerja dipandang sebagai hasil dari kondisi psikologis dan sumber daya kerja yang dimiliki individu. *Self-Determination Theory* menegaskan bahwa terpenuhinya kebutuhan akan kompetensi, otonomi, dan keterhubungan mendorong motivasi intrinsik yang berujung pada kepuasan dan kualitas kerja (Deci et al., 2017; Ryan & Deci, 2020). Sementara itu, teori *Job Demands-Resources* (JD-R) menempatkan sumber daya pekerjaan dan sumber daya personal sebagai pendorong keterikatan dan kinerja (Bakker & Demerouti, 2017). Penelitian terdahulu telah membuktikan pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja (Ali & Anwar, 2021; Paais & Pattiruhu, 2020), peran komunikasi internal dalam membentuk sikap positif karyawan (Men & Yue, 2019; Musheke & Phiri, 2021), serta pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja (Davidescu et al., 2020; Riyanto et al., 2021), termasuk pada institusi kepolisian (Lestari & Waskito, 2025; Wibowo, 2025).

Meskipun demikian, terdapat dua celah penelitian. Pertama, variabel motivasi aktualisasi, komunikasi internal, dan keterampilan kerja umumnya diteliti secara parsial dan jarang diintegrasikan dalam satu model yang menempatkan kepuasan kerja sebagai jalur menuju kinerja personel kepolisian

di tingkat desa. Kedua, literasi digital lebih banyak diposisikan sebagai prediktor langsung atau variabel mediasi kinerja (Cheng & Chelliah, 2026; Chong & Zainal, 2024), sedangkan perannya sebagai variabel pemoderasi hubungan kepuasan kerja dan kinerja belum banyak diuji, khususnya dalam konteks Bhabinkamtibmas. Padahal, transformasi digital pelayanan Polri menuntut personel mampu memanfaatkan aplikasi pelaporan, media sosial, dan sistem informasi dalam tugas sehari-hari.

Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis: (1) pengaruh motivasi aktualisasi, komunikasi internal, dan keterampilan kerja, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan kerja; (2) pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja personel; serta (3) peran literasi digital dalam memoderasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja personel Bhabinkamtibmas Wilayah Purwasuka. Kebaruan penelitian terletak pada model terintegrasi yang memadukan ketiga anteseden kepuasan kerja dengan literasi digital sebagai faktor penguat (*job resource*) dalam organisasi kepolisian di Indonesia.

KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

Motivasi Aktualisasi dan Kepuasan Kerja

Motivasi aktualisasi merupakan dorongan individu untuk mengembangkan potensi diri, meningkatkan kemampuan, dan mencapai posisi terbaik dalam organisasi (Priansa & Suryana, 2019). Dalam penelitian ini, motivasi aktualisasi diukur melalui dimensi pengembangan potensi diri, pengembangan kemampuan, dan pengembangan diri. *Self-Determination Theory* menjelaskan bahwa motivasi yang bersumber dari dalam diri menghasilkan perilaku kerja yang lebih berkelanjutan dan perasaan puas terhadap pekerjaan, karena pekerjaan dipandang sebagai sarana pertumbuhan pribadi (Deci et al., 2017; Ryan & Deci, 2020). Temuan empiris menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Ali & Anwar, 2021; Paais & Pattiruhu, 2020).

H_1: Motivasi aktualisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja personel.

Komunikasi Internal dan Kepuasan Kerja

Komunikasi internal adalah proses penyampaian informasi, umpan balik, dan dialog antara pimpinan dan anggota maupun antaranggota organisasi.

Efektivitasnya tercermin pada perubahan sikap, pendapat, perilaku, dan perubahan sosial yang dihasilkan. Komunikasi internal yang terbuka dan dua arah membuat anggota merasa didengar, memahami perannya, dan memiliki keterikatan emosional dengan organisasi (Robbins & Judge, 2021). Men dan Yue (2019) membuktikan bahwa komunikasi internal yang simetris membentuk budaya emosional positif dan perilaku suportif karyawan, sedangkan Musheke dan Phiri (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif memperkuat kinerja organisasi. Han dan Chiew (2024) juga menemukan bahwa komunikasi internal berkontribusi positif terhadap kepuasan kerja.

H_2: Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja personel.

Keterampilan Kerja dan Kepuasan Kerja

Keterampilan kerja mencakup keyakinan dan nilai-nilai, *soft skill*, pengalaman, serta karakteristik kepribadian yang memungkinkan individu menyelesaikan tugas secara profesional. Menurut teori JD-R, kompetensi merupakan sumber daya personal yang mengurangi hambatan kerja dan menumbuhkan rasa mampu (*self-efficacy*), sehingga meningkatkan kepuasan (Bakker & Demerouti, 2017). Riandhi dan Fachrunnisa (2025) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan Maryani et al. (2022) melaporkan bahwa kompetensi bersama kompensasi meningkatkan kepuasan kerja pegawai sektor publik.

H_3: Keterampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja personel.

Ketiga variabel tersebut saling berkaitan: komunikasi yang baik memperjelas tugas dan memotivasi, motivasi aktualisasi mendorong pengembangan keterampilan, dan keterampilan memperlancar komunikasi. Oleh karena itu, pengaruh ketiganya terhadap kepuasan kerja juga diuji secara simultan.

H_4: Motivasi aktualisasi, komunikasi internal, dan keterampilan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja personel.

Kepuasan Kerja dan Kinerja Personel

Kepuasan kerja merupakan sikap positif individu terhadap pekerjaannya yang terbentuk dari evaluasi atas pekerjaan itu sendiri, penggajian, promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Personel yang puas cenderung lebih termotivasi,

loyal, dan berkomitmen sehingga menunjukkan kinerja yang lebih tinggi. Bakotić (2016) menemukan hubungan timbal balik antara kepuasan kerja dan kinerja organisasi, Davidescu et al. (2020) serta Riyanto et al. (2021) membuktikan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dan Lestari dan Waskito (2025) mengonfirmasi peran kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja personel Polri.

H_5: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel.

Peran Moderasi Literasi Digital

Literasi digital adalah kemampuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menemukan, mengevaluasi, memanfaatkan, membuat, dan mengomunikasikan informasi secara kritis, etis, dan aman (van Laar et al., 2017). Kompetensi digital menjadi prasyarat kinerja di tempat kerja modern (Oberländer et al., 2020) dan menentukan sejauh mana karyawan memanfaatkan teknologi dalam proses transformasi digital (Cetindamar et al., 2024). Dalam kerangka JD-R, literasi digital berfungsi sebagai sumber daya personal yang memperkuat konversi kondisi psikologis positif menjadi kinerja. Rahwana et al. (2025) membuktikan bahwa literasi digital memperkuat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan, sedangkan Chong dan Zainal (2024) menunjukkan keterkaitan literasi digital dengan kinerja melalui kelincahan kerja. Dengan demikian, personel yang puas dan memiliki literasi digital tinggi diduga mampu menerjemahkan kepuasannya menjadi kinerja yang lebih baik.

H_6: Literasi digital memoderasi (memperkuat) pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja personel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian adalah seluruh personel Bhabinkamtibmas di tiga Polres Wilayah Purwasuka yang berjumlah 689 orang (Polres Purwakarta 176, Polres Subang 253, dan Polres Karawang 260 personel). Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 253 responden. Responden didominasi laki-laki (98,81%), berpendidikan SMA (77,47%), berpangkat Aipda–Aiptu (64,43%), dan berusia di atas 41 tahun (49,01%).

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju) dan dilengkapi data sekunder dari dokumen kepersonelan serta hasil SMK. Instrumen terdiri atas 105 butir: motivasi aktualisasi (X_1; 15 butir; tiga dimensi), komunikasi internal (X_2; 15 butir; empat dimensi), keterampilan kerja (X_3; 15 butir; empat dimensi), kepuasan kerja (Y; 20 butir; lima dimensi), literasi digital (M; 20 butir; delapan dimensi), dan kinerja personel (Z; 20 butir; sepuluh dimensi SMK Polri). Validitas butir diuji dengan korelasi *item-total* (kriteria $r \geq 0{,}30$), reliabilitas dengan koefisien reliabilitas (kriteria > 0,70), dan normalitas dengan uji Kolmogorov–Smirnov.

Analisis deskriptif menggunakan nilai rata-rata dengan kriteria 1,00–1,80 (sangat tidak baik), 1,81–2,60 (kurang baik), 2,61–3,40 (cukup baik), 3,41–4,20 (baik), dan 4,21–5,00 (sangat baik). Pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur dengan bantuan SPSS dalam tiga persamaan struktural: (1) $Y = \varrho_{yx1}X_1 + \varrho_{yx2}X_2 + \varrho_{yx3}X_3 + \varepsilon_1$; (2) $Z = \varrho_{zy}Y + \varepsilon_2$; dan (3) $Z = \beta(Y{\times}M) + \varepsilon_3$, dengan Y×M sebagai variabel interaksi antara kepuasan kerja dan literasi digital (Hayes, 2018). Pengaruh langsung dihitung dari kuadrat koefisien jalur, sedangkan pengaruh tidak langsung dihitung melalui korelasi antarvariabel bebas. Pengujian simultan menggunakan uji F dan pengujian parsial menggunakan uji t pada $\alpha = 0{,}05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Data dan Gambaran Variabel

Seluruh butir pernyataan pada keenam variabel dinyatakan valid karena memiliki korelasi *item-total* di atas 0,30. Koefisien reliabilitas seluruh variabel berkisar 0,794–0,882, melampaui batas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Uji Kolmogorov–Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. 0,085–0,122 (> 0,05) untuk semua variabel, yang berarti data berdistribusi normal dan layak dianalisis secara parametrik. Ringkasan kualitas instrumen dan kondisi variabel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kualitas Instrumen dan Gambaran Variabel Penelitian

Variabel	Butir	Reliabilitas	Rata-rata	Kategori
Motivasi Aktualisasi (X_1)	15	0,873	3,27	Cukup Baik
Komunikasi Internal (X_2)	15	0,794	3,30	Cukup Baik
Keterampilan Kerja (X_3)	15	0,837	3,28	Cukup Baik
Kepuasan Kerja (Y)	20	0,882	3,33	Cukup Baik
Literasi Digital (M)	20	0,881	3,36	Cukup Baik
Kinerja Personel (Z)	20	0,817	3,41	Baik

Sumber: Data Diolah, 2025

Tabel 1 menunjukkan bahwa kelima variabel selain kinerja berada pada kategori cukup baik, sedangkan kinerja personel tepat berada di batas bawah kategori baik. Pada motivasi aktualisasi, dimensi pengembangan potensi diri memperoleh skor tertinggi (3,54), sedangkan pengembangan diri terendah (3,10); hal ini mengindikasikan bahwa personel terbuka terhadap masukan, tetapi belum didukung kesempatan seminar, pelatihan, dan tantangan baru yang memadai. Pada komunikasi internal, dimensi perubahan sosial tertinggi (3,49) dan perubahan sikap terendah (3,13). Pada keterampilan kerja, skor antardimensi relatif merata (3,23–3,33) dengan *soft skill* sebagai dimensi terendah. Pada kepuasan kerja, penggajian (3,56) dan pengawasan (3,47) menjadi sumber kepuasan utama, sedangkan hubungan dengan teman sejawat (3,12) dan promosi (3,26) masih lemah. Literasi digital terkuat pada kolaborasi (3,56) dan terlemah pada pemahaman sosial-budaya digital (3,10) serta keamanan digital (3,27). Adapun pada kinerja, kepemimpinan dan pengelolaan administrasi tertinggi (3,65), sementara kemandirian (2,99) dan komunikasi (3,04) menjadi titik terlemah.

Pengaruh Motivasi Aktualisasi, Komunikasi Internal, dan Keterampilan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Analisis korelasi menunjukkan hubungan positif dan signifikan antarvariabel bebas, yaitu motivasi aktualisasi dengan komunikasi internal (r = 0,620), motivasi aktualisasi dengan keterampilan kerja (r = 0,362), dan komunikasi internal dengan keterampilan kerja (r = 0,637). Nilai *tolerance* (0,420–0,614) dan VIF (1,628–2,381) menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas. Hasil analisis jalur sub-struktur 1 disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Koefisien Jalur X_1, X_2, dan X_3 terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Jalur	β	t hitung	Sig.	Langsung	Tidak Langsung	Total
$X_1 \rightarrow Y$	0,217	5,097	0,000	0,047	0,087	0,134
$X_2 \rightarrow Y$	0,457	8,874	0,000	0,209	0,156	0,365
$X_3 \rightarrow Y$	0,322	7,430	0,000	0,104	0,119	0,223
R^2 = 0,722; F = 215,719; Sig. = 0,000						0,722

Sumber: Data Diolah, 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Sig. 0,000 < 0,05), sehingga H_1, H_2, dan H_3 diterima. Secara simultan, ketiganya menjelaskan 72,2% variasi kepuasan kerja (F = 215,719; Sig. 0,000), sehingga H_4 diterima, sedangkan 27,8% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Komunikasi internal merupakan variabel paling dominan dengan pengaruh total 0,365, diikuti keterampilan kerja (0,223) dan motivasi aktualisasi (0,134).

Dominannya komunikasi internal menegaskan bahwa dalam organisasi berstruktur hierarkis seperti Polri, kejelasan informasi, umpan balik, dan dialog antara pimpinan dan anggota merupakan sumber kepuasan yang paling menentukan. Temuan ini sejalan dengan Men dan Yue (2019) yang menunjukkan bahwa komunikasi internal membentuk budaya emosional positif, serta Musheke dan Phiri (2021) yang menempatkan komunikasi efektif sebagai penggerak kinerja organisasi. Berbeda dengan Han dan Chiew (2024) yang menemukan pengaruh komunikasi internal relatif kecil, pada Bhabinkamtibmas yang bertugas tersebar di desa-desa komunikasi justru menjadi saluran utama koordinasi dan pengakuan, sehingga pengaruhnya lebih besar. Hal ini konsisten dengan data awal bahwa 62% personel mengalami miskomunikasi dengan atasan.

Pengaruh keterampilan kerja mendukung pandangan JD-R bahwa kompetensi merupakan sumber daya personal yang menumbuhkan rasa mampu dan mengurangi hambatan kerja (Bakker & Demerouti, 2017). Hasil ini sejalan dengan Riandhi dan Fachrunnisa (2025), tetapi berbeda dengan Maryani et al. (2022) yang menemukan bahwa kompetensi saja tidak signifikan; perbedaan ini dapat dijelaskan oleh karakter tugas Bhabinkamtibmas yang menuntut mediasi, penyuluhan, dan pemecahan masalah langsung di lapangan

sehingga keterampilan lebih menentukan rasa berhasil. Adapun motivasi aktualisasi memiliki pengaruh langsung terkecil (0,047), namun pengaruh tidak langsungnya melalui komunikasi internal dan keterampilan kerja (0,087) hampir dua kali lipat pengaruh langsungnya. Artinya, dorongan aktualisasi diri baru meningkatkan kepuasan secara optimal apabila ditopang oleh komunikasi yang baik dan kompetensi yang memadai, sesuai dengan *Self-Determination Theory* yang menekankan pentingnya kebutuhan kompetensi dan keterhubungan (Deci et al., 2017; Ryan & Deci, 2020).

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja dan Peran Moderasi Literasi Digital

Ringkasan pengujian seluruh hipotesis, termasuk sub-struktur 2 dan 3, disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Pengujian Hipotesis

H	Jalur	Koefisien	t / F	Sig.	Keputusan
H_1	$X_1 \rightarrow Y$	$\beta = 0{,}217$	t = 5,097	0,000	Diterima
H_2	$X_2 \rightarrow Y$	$\beta = 0{,}457$	t = 8,874	0,000	Diterima
H_3	$X_3 \rightarrow Y$	$\beta = 0{,}322$	t = 7,430	0,000	Diterima
H_4	$X_1, X_2, X_3 \rightarrow Y$	$R^2 = 0{,}722$	F = 215,719	0,000	Diterima
H_5	$Y \rightarrow Z$	$\beta = 0{,}860$; $R^2 = 0{,}739$	t = 26,680	0,000	Diterima
H_6	$Y \times M \rightarrow Z$	$\beta = 0{,}901$; $R^2 = 0{,}812$	t = 32,931	0,000	Diterima

Sumber: Data Diolah, 2025

Kepuasan kerja berpengaruh sangat kuat terhadap kinerja personel dengan koefisien jalur 0,860 (t = 26,680; Sig. 0,000) dan $R^2 = 0{,}739$, sehingga H_5 diterima. Sebanyak 73,9% variasi kinerja dijelaskan oleh kepuasan kerja. Temuan ini konsisten dengan Bakotić (2016), Davidescu et al. (2020), dan Riyanto et al. (2021), serta studi pada institusi kepolisian oleh Lestari dan Waskito (2025) dan Wibowo (2025). Personel yang puas terhadap pengawasan, gaji, dan pekerjaannya lebih bersedia menjalankan peran sambang, penyuluhan, dan mediasi secara sungguh-sungguh, karena kepuasan menumbuhkan rasa memiliki terhadap tugas.

Pada sub-struktur 3, variabel interaksi kepuasan kerja dan literasi digital (Y×M) berpengaruh signifikan terhadap kinerja ($\beta = 0{,}901$; t = 32,931; Sig. 0,000)

dengan R^2 = 0,812. Kemampuan model menjelaskan variasi kinerja meningkat 7,3 poin persentase dibandingkan model tanpa literasi digital (0,739 menjadi 0,812), sehingga H_6 diterima: literasi digital memperkuat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja. Personel yang puas dan cakap memanfaatkan aplikasi pelaporan, media sosial, serta sistem informasi kamtibmas mampu merespons laporan lebih cepat, mendokumentasikan kegiatan dengan tertib, dan menjangkau warga secara lebih luas. Temuan ini sejalan dengan Rahwana et al. (2025) yang membuktikan peran literasi digital sebagai penguat hubungan kondisi kerja dan kinerja, serta dengan Oberländer et al. (2020) dan Cetindamar et al. (2024) yang menempatkan kompetensi digital sebagai prasyarat kinerja di era transformasi digital.

Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan teori JD-R dengan menunjukkan bahwa literasi digital berfungsi sebagai sumber daya personal yang menentukan seberapa besar kepuasan kerja terkonversi menjadi kinerja. Secara praktis, rendahnya skor dimensi kemandirian dan komunikasi pada kinerja, serta pemahaman sosial-budaya dan keamanan digital pada literasi digital, menunjukkan area prioritas pembinaan personel Bhabinkamtibmas Wilayah Purwasuka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Motivasi aktualisasi, komunikasi internal, dan keterampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja personel Bhabinkamtibmas Wilayah Purwasuka, baik secara parsial maupun simultan, dengan kontribusi bersama sebesar 72,2%. Komunikasi internal merupakan faktor paling dominan, sedangkan motivasi aktualisasi lebih banyak berpengaruh secara tidak langsung melalui komunikasi internal dan keterampilan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh sangat kuat terhadap kinerja personel (R^2 = 73,9%), dan literasi digital memperkuat pengaruh tersebut sehingga kemampuan model menjelaskan kinerja meningkat menjadi 81,2%.

Pimpinan Polri di Wilayah Purwasuka disarankan untuk (1) menjadikan komunikasi internal yang terbuka, dua arah, dan responsif sebagai prioritas melalui forum rutin dan kanal digital internal; (2) menyelenggarakan pelatihan berbasis kompetensi dan permasalahan lapangan untuk memperkuat keterampilan dan aktualisasi diri personel; (3) menata sistem promosi dan beban kerja secara adil; serta (4) memosisikan pelatihan literasi digital, khususnya keamanan data dan etika digital, sebagai strategi peningkatan

kinerja. Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain desain potong lintang pada satu wilayah dan pengujian moderasi yang hanya menggunakan variabel interaksi. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan *moderated regression analysis* lengkap (memasukkan Y, M, dan Y×M) atau SEM-PLS, memperluas wilayah penelitian, dan menambahkan variabel kepemimpinan serta budaya organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). An empirical study of employees' motivation and its influence job satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management, 5*(2), 21–30. https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.3

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 273–285. https://doi.org/10.1037/ocp0000056

Bakotić, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja, 29*(1), 118–130. https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946

Cetindamar, D., Abedin, B., & Shirahada, K. (2024). The role of employees in digital transformation: A preliminary study on how employees' digital literacy impacts use of digital technologies. *IEEE Transactions on Engineering Management, 71*, 7837–7848. https://doi.org/10.1109/TEM.2021.3087724

Cheng, J., & Chelliah, S. (2026). Influencing mechanism of digital literacy on innovative job performance: The mediating role of job crafting. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 16*(3), 1176–1194. https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v16-i3/27970

Chong, Y. K., & Zainal, S. R. M. (2024). Employee agility's mediating role on the link between employee vitality, digital literacy and transformational leadership with job performance: An empirical study. *Cogent Business & Management, 11*(1), 2337447. https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337447

Davidescu, A. A., Apostu, S.-A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work flexibility, job satisfaction, and job performance among Romanian employees—Implications for sustainable human resource management. *Sustainability, 12*(15), 6086. https://doi.org/10.3390/su12156086

Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4*(1), 19–43. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108

Fitriansyah, A., Marpaung, L. A., & Erlina, B. (2023). Peran Bhabinkamtibmas menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat Desa Taman Agung Lampung Selatan. *Wajah Hukum, 7*(1), 56–65. https://doi.org/10.33087/wjh.v7i1.1073

Han, J., & Chiew, T. M. (2024). Exploring the interaction between internal communication and organizational behavior in enhancing job satisfaction. *Journal of Electrical Systems, 20*, 1–12. https://eprints.ums.edu.my/id/eprint/43482

Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (2nd ed.). Guilford Press.

Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pemolisian Masyarakat*. Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Lestari, D. P., & Waskito, J. (2025). The role of job satisfaction as a mediator in the influence of talent management and career development on employee performance: A study of Polri institutions in Central Java. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics, 8*(2).

Maryani, M., Nurhadi, N., & Ayob, N. (2022). Implementation of compensation policy and strengthening employee competency towards optimization of employee job satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen, 20*(1), 109–116. https://doi.org/10.21776/ub.jam.2022.020.01.11

Men, L. R., & Yue, C. A. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review, 45*(3), 101764. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001

Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021). The effects of effective communication on organizational performance based on the systems theory. *Open Journal of Business and Management, 9*(2), 659–671. https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.92034

Oberländer, M., Beinicke, A., & Bipp, T. (2020). Digital competencies: A review of the literature and applications in the workplace. *Computers & Education, 146*, 103752. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103752

Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7*(8), 577–588. https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.577

Priansa, D. J., & Suryana, Y. (2019). *Motivasi dan aktualisasi kinerja SDM*. Alfabeta.

Rahwana, K. A., Irawan, I. A., Patimah, T., Sacadiraksa, W., & Fauziah, S. (2025). Enhancing employee performance through quality of work life: The moderating role of digital literacy among embroidery MSMEs in

Tasikmalaya. *Journal of Business Management Education, 10*(1), 85–90. https://doi.org/10.17509/jbme.v10i1.75653

Riandhi, A., & Fachrunnisa, O. (2025). The effect of competency and work experience on employee job satisfaction and performance. *Sultan Agung Management Journal, 2*(4), 1930–1945.

Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management, 19*(3), 162–174. https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Perilaku organisasi* (Edisi 18). Salemba Empat.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology, 61*, 101860. https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860

Susanti, E. (2019). Kinerja Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) di Kelurahan Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu. *e-JKPP: Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik, 5*(1), 27–38. https://doi.org/10.36448/ejkpp.v5i1.1232

van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M., & de Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior, 72*, 577–588. https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010

Wibowo, D. (2025). Empirical study of determinants of job satisfaction and its impact on employee work performance at Wonosobo Police. *Jurnal Riset Bisnis Indonesia, 22*(1), 107–119. https://doi.org/10.30659/jrbi.v22i1.43583