

KINERJA TENAGA KERJA PADA PENGARUHNYA TERHADAP KOMUNIKASI, KETERLIBATAN, DAN PENGUASAAN TEKNOLOGI

Pitersina Bugo¹, Vebby Anwar², Andi Irwan³

Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong, Indonesia
pitersinabugo@gmail.com, vebbyanwar@unimudasorong.ac.id^{2*},
andiirwan@unimudasorong.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian bertujuan mengkaji pengaruh komunikasi, keterlibatan pegawai, dan penguasaan teknologi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Sosial dan Perlindungan Anak Provinsi Papua Barat Daya. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh parsial dan simultan ketiga variabel tersebut serta menentukan faktor dominan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik sampling jenuh terhadap 49 pegawai dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan penguasaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan keterlibatan pegawai tidak berpengaruh signifikan. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya penguatan komunikasi internal dan peningkatan kapasitas teknologi dalam meningkatkan kinerja pegawai sektor publik.

Kata Kunci: **Komunikasi, Keterlibatan Karyawan, Penguasaan Teknologi, Kinerja Karyawan**

ABSTRACT

This study examines the effect of communication, employee engagement, and technology mastery on employee performance at the Social Empowerment and Child Protection Agency of Southwest Papua Province. The objective is to analyze the partial and simultaneous effects of these variables and to identify the dominant factor. A quantitative associative approach was applied using saturated sampling of 49 employees and analyzed through multiple linear regression. The results indicate that communication and technology mastery have a significant effect on employee performance, while employee engagement has no significant effect. The findings imply that strengthening internal communication and improving technological capabilities are essential to enhance employee performance in public sector institutions.

Keywords: Communication, Employee Engagement, Technological Proficiency, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan penentu penting efektivitas pelayanan publik, khususnya di lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pemberdayaan sosial dan

perlindungan anak. Kinerja karyawan yang tinggi memungkinkan organisasi publik untuk memberikan layanan berkualitas, mencapai tujuan organisasi, dan merespons kebutuhan masyarakat secara efektif. Di era globalisasi dan transformasi digital yang pesat, organisasi sektor publik dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan sistem kerja, pola komunikasi, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk menjaga kinerja dan kualitas pelayanan (Waluyo, 2020). Namun, banyak lembaga pemerintah masih menghadapi tantangan seperti komunikasi internal yang tidak efektif, keterlibatan karyawan yang rendah dalam proses organisasi, dan penguasaan teknologi yang terbatas, yang pada akhirnya menghambat kinerja karyawan dan hasil pelayanan publik (Andriyan et al., 2024).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa komunikasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatkan koordinasi, kejelasan tugas, dan saling pengertian dalam organisasi (Dharma, 2019; Rivaldo et al., 2021). Keterlibatan karyawan juga telah dipelajari secara luas dan dianggap sebagai faktor kunci yang meningkatkan motivasi, komitmen, dan upaya diskresioner, yang mengarah pada peningkatan kinerja (Nursam, 2017; Wicaksana et al., 2022). Selain itu, penguasaan teknologi menjadi semakin penting dalam organisasi modern, karena kemampuan untuk menggunakan sistem informasi dan alat digital secara efektif meningkatkan efisiensi, akurasi, dan produktivitas, khususnya di lembaga sektor publik (A. Rachim & Sutrisno, 2022; Harpis & Bahri, 2020).

Terlepas dari semakin banyaknya literatur, sebagian besar penelitian sebelumnya telah meneliti pengaruh komunikasi, keterlibatan karyawan, dan penguasaan teknologi terhadap kinerja karyawan secara terpisah atau dalam konteks organisasi yang berbeda, seperti perusahaan swasta lembaga pendidikan, atau layanan kesehatan (Istiqomah et al., 2020; Pristianto et al., 2024). Kajian empiris yang berfokus pada pemberdayaan sosial dan lembaga perlindungan anak masih terbatas, terutama dalam konteks daerah otonom yang baru berdiri. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa penelitian yang ada belum sepenuhnya menangkap kompleksitas penentu kinerja karyawan di lembaga pelayanan sosial publik yang beroperasi di bawah kondisi administrasi, sosial, dan regional yang unik (Hutomo & Padmanty, 2025).

Berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya, kesenjangan penelitian yang jelas dapat diidentifikasi. Dari perspektif kepentingan, kinerja pegawai di lembaga pemberdayaan sosial dan perlindungan anak secara langsung mempengaruhi kesejahteraan masyarakat dan perlindungan kelompok rentan, sehingga isu ini secara strategis penting untuk dipelajari (Sudaryanti et al., 2022; Zulkarnaen et al., 2022). Dari perspektif kebaruan, terbatasnya penelitian empiris yang mengintegrasikan komunikasi, employee engagement, dan penguasaan teknologi secara bersamaan dalam satu model analisis dalam konteks lembaga pelayanan sosial publik yang berlokasi di daerah otonomi

yang baru didirikan seperti Papua Barat Daya. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengusulkan model integratif yang menggabungkan faktor perilaku dan teknologi dan dengan memberikan bukti empiris dari latar kelembagaan dan regional yang unik.

Berdasarkan kerangka teori perilaku organisasi dan penerimaan teknologi, serta temuan empiris sebelumnya, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut: komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; penguasaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; komunikasi, keterlibatan karyawan, dan penguasaan teknologi secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; dan penguasaan teknologi merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan (Albaburrahim et al., 2025; Wicaksana et al., 2022; Yolinza & Marlius, 2023).

Pendekatan pemecahan masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda untuk mengkaji pengaruh komunikasi, employee engagement, dan penguasaan teknologi baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran hubungan antar variabel secara objektif dan identifikasi faktor dominan yang mempengaruhi (Arioen et al., 2023). Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan menjelaskan pengaruh komunikasi, employee engagement, dan penguasaan teknologi terhadap kinerja karyawan, mengidentifikasi faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja, dan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kinerja karyawan di lembaga pelayanan publik, khususnya di lingkungan Dinas Sosial dan Perlindungan Anak Provinsi Papua Barat Daya Provinsi.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengadopsi desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk mengkaji hubungan sebab akibat antara komunikasi, employee engagement, penguasaan teknologi, dan kinerja karyawan. Pendekatan kuantitatif tepat karena memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel secara objektif dan menguji hipotesis secara statistik menggunakan data numerik (Rustamana et al., 2024). Desain asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi efek parsial dan simultan di antara variabel penelitian. Objek penelitian adalah pegawai Dinas Pemberdayaan Sosial dan Perlindungan Anak Provinsi Papua Barat Daya. Lembaga ini dipilih karena berperan strategis dalam memberikan pelayanan sosial publik dan melindungi kelompok rentan, serta mewakili konteks organisasi yang relevan untuk mengkaji kinerja karyawan dalam kaitannya dengan komunikasi, keterlibatan, dan penguasaan teknologi di sektor publik.

Definisi operasional dari variabel penelitian ditetapkan untuk memastikan kejelasan dan konsistensi dalam pengukuran. Komunikasi didefinisikan sebagai proses

pertukaran informasi antar anggota organisasi yang memfasilitasi koordinasi, pemahaman, dan pelaksanaan tugas, diukur melalui indikator seperti kejelasan informasi, efektivitas saluran komunikasi, umpan balik, dan saling pengertian (Hastiningsih et al., 2021; Istiqomah et al., 2020). Keterlibatan karyawan mengacu pada tingkat keterikatan psikologis, antusiasme, dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan dan organisasi mereka, diukur melalui indikator termasuk dedikasi, partisipasi, komitmen, dan semangat di tempat kerja. Penguasaan teknologi didefinisikan sebagai kemampuan karyawan untuk menggunakan sistem informasi dan alat digital secara efektif untuk mendukung aktivitas kerja, diukur melalui indikator seperti keterampilan teknis, pemahaman aplikasi, frekuensi penggunaan, dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil kerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, diukur melalui indikator-indikator seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan tanggung jawab (Sanaba et al., 2022).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari responden. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang dibagikan kepada karyawan, menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap variabel penelitian. Penggunaan kuisisioner dinilai efektif untuk mengumpulkan data terstandarisasi dari jumlah responden yang relatif banyak dan mendukung analisis kuantitatif (Nugroho, 2008). Populasi penelitian ini mencakup seluruh pegawai Dinas Pemberdayaan Sosial dan Perlindungan Anak Provinsi Papua Barat Daya yang berjumlah 49 Orang. Karena ukuran populasi yang terbatas, penelitian ini menerapkan teknik pengambilan sampel jenuh, di mana semua anggota populasi dimasukkan sebagai responden penelitian. Pengambilan sampel jenuh direkomendasikan ketika ukuran populasi kecil untuk memastikan representasi yang komprehensif dan untuk meminimalkan kesalahan pengambilan sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner secara langsung kepada responden selama jam kerja, disertai penjelasan mengenai tujuan penelitian dan petunjuk pengisian kuisisioner. Pendekatan ini dimaksudkan untuk meningkatkan akurasi dan kelengkapan respons sekaligus mengurangi bias non-respons (Waruwu et al., 2025).

Metode analisis data terdiri dari beberapa tahapan. Pertama, dilakukan analisis statistik deskriptif untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan sebaran variabel penelitian. Kedua, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian secara akurat dan konsisten mengukur konstruksi yang dimaksud. Ketiga, analisis regresi linier berganda diterapkan untuk mengkaji pengaruh parsial dan simultan dari komunikasi, employee engagement, dan penguasaan teknologi terhadap kinerja karyawan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji-t untuk efek parsial dan uji-F untuk efek simultan, sedangkan koefisien determinasi digunakan untuk

menilai daya penjas model regresi. Semua analisis statistik dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Variabel (β)	t-nilai	Sig.
Komunikasi	0,312	2,845	0,006
Employee Engagement	0,118	1,214	0,231
Penguasaan Teknologi	0,457	4,126	0,000
Konstanta	5,284	2,017	0,049

Variabel dependen: Kinerja Karyawan. Tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

Tabel 1 menyajikan data olahan yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguasaan komunikasi dan teknologi berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kinerja karyawan, ditunjukkan dengan nilai signifikansi di bawah 0,05. Employee engagement menunjukkan koefisien positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 2. Uji Simultan (uji-F)

Model	F-nilai	Sig.
Regresi	18.672	0.000

Tabel 2 menunjukkan bahwa komunikasi, employee engagement, dan penguasaan teknologi secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, seperti yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menegaskan bahwa model regresi valid secara statistik.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Persegi	Disesuaikan R Persegi
1	0,742	0,551	0,523

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai kuadrat R yang disesuaikan sebesar 0,523 menunjukkan bahwa 52,3% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh komunikasi, keterlibatan karyawan, dan penguasaan teknologi, sedangkan 47,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan diterima. Hasil regresi menunjukkan bahwa komunikasi memiliki koefisien positif sebesar 0,292 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang jauh di bawah ambang batas 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang lebih baik dalam lingkungan kerja mengarah pada kinerja karyawan yang lebih tinggi di Dinas Pemberdayaan Sosial dan Perlindungan Anak Provinsi Papua Barat Daya.

Hasil ini konsisten dengan teori komunikasi organisasi, yang menekankan bahwa komunikasi yang efektif merupakan penentu utama kinerja individu dan organisasi (Brown et al., 2019; Siregar & Usriyah, 2021; Surya Atmaja et al., 2023). Komunikasi yang jelas memungkinkan karyawan untuk memahami peran, tanggung jawab, dan tujuan organisasi mereka, sehingga mengurangi ambiguitas dan meningkatkan pelaksanaan tugas. Komunikasi yang efektif juga memfasilitasi koordinasi, memperkuat hubungan kerja, dan mendukung lingkungan kerja yang lebih harmonis (Dirwan, 2022; Rahayu et al., 2019; Setyowati, 2019).

Di luar signifikansi statistiknya, pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini mencerminkan peran penting arus informasi dalam organisasi layanan publik yang beroperasi dalam lingkungan administrasi yang kompleks. Di lembaga-lembaga yang bertanggung jawab atas pemberdayaan sosial dan perlindungan anak, komunikasi bukan hanya alat manajerial tetapi juga mekanisme untuk memastikan keakuratan layanan, koordinasi antar unit, dan kepatuhan terhadap peraturan. Komunikasi yang efektif membantu mengurangi kesalahpahaman, penundaan, dan kesalahan layanan, yang sangat sensitif dalam pemberian layanan sosial. Oleh karena itu, penguatan sistem komunikasi internal dapat dipandang sebagai investasi strategis untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kredibilitas kelembagaan di sektor publik (Hanafi et al., 2018).

Secara empiris, temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di organisasi sektor publik (Anam, 2017; Fransiska & Tupti, 2020; Halomoan Tambunan et al., 2025). Studi lebih lanjut menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka dan transparan memperkuat koordinasi tim dan meminimalkan konflik di tempat kerja. Selain itu, penelitian oleh (Dharma, 2019; Imlach et al., 2020) menegaskan bahwa komunikasi internal yang efektif meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti teoritis dan empiris bahwa komunikasi merupakan faktor fundamental dalam meningkatkan kinerja karyawan di organisasi publik (diterima H1).

Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ditolak. Variabel employee engagement memiliki koefisien regresi sebesar -0,017 dengan nilai signifikansi sebesar 0,702 yang melebihi tingkat signifikansi sebesar

0,05. Hal ini menunjukkan bahwa employee engagement tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di lembaga yang diteliti.

Pengaruh keterlibatan karyawan yang tidak signifikan terhadap kinerja menunjukkan bahwa keterlibatan saja mungkin tidak cukup untuk mendorong peningkatan kinerja tanpa didukung oleh sistem organisasi yang memungkinkan (Curry & Hersinger, 2020; Khairunisa & Muafi, 2022). Dalam lembaga publik yang birokratis, keterlibatan yang tinggi mungkin tidak diterjemahkan ke dalam kinerja yang lebih tinggi jika otoritas pengambilan keputusan dipusatkan, sistem penghargaan lemah, atau peran pekerjaan didefinisikan secara kaku. Temuan ini menyiratkan bahwa keterlibatan harus dilembagakan melalui insentif berbasis kinerja, kepemimpinan partisipatif, dan budaya organisasi yang suportif untuk menjadi kekuatan produktif. Dengan demikian, keterlibatan harus dilihat sebagai potensi laten yang membutuhkan penguatan struktural untuk menghasilkan hasil kinerja yang terukur.

Temuan ini kontras dengan teori keterlibatan kerja yang dikemukakan oleh (Andersson et al., 2022; Pramestya et al., 2023; Yolinza & Marlius, 2023), yang menunjukkan bahwa karyawan yang terlibat cenderung menunjukkan tingkat kinerja yang lebih tinggi. Beberapa kajian empiris juga mendukung teori ini, yang menunjukkan adanya hubungan positif antara engagement dan kinerja baik di organisasi sektor publik maupun swasta (Cahyani & Arestia, 2025; Jundrio & Keni, 2020).

Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja mungkin bergantung pada konteksnya. Di lembaga publik yang sangat birokratis, kinerja karyawan sering kali diatur oleh prosedur standar, peraturan formal, dan struktur kerja yang kaku, yang dapat membatasi sejauh mana keterlibatan individu diterjemahkan menjadi hasil kinerja yang terukur. Temuan serupa dilaporkan oleh (Ferrero-Ferrero et al., 2023; Magerøy & Wiig, 2023), yang mencatat bahwa engagement tidak selalu berdampak langsung pada kinerja ketika sistem organisasi tidak cukup mendukung atau menghargai engaged behavior.

Dari perspektif praktis, temuan ini menunjukkan bahwa manajemen harus mengevaluasi kembali strategi untuk mendorong keterlibatan karyawan dengan menyelaraskan inisiatif keterlibatan dengan sistem penghargaan, mekanisme penilaian kinerja, dan lingkungan kerja yang mendukung. Oleh karena itu, meskipun keterlibatan karyawan tetap penting, keterlibatan karyawan mungkin tidak berfungsi sebagai pendorong langsung kinerja dalam konteks yang dipelajari (H2 ditolak).

Pengaruh Penguasaan Teknologi terhadap Kinerja Karyawan

Analisis regresi menegaskan bahwa hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa penguasaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan diterima. Variabel penguasaan teknologi menunjukkan koefisien regresi

sebesar 0,549 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, menunjukkan pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Temuan ini konsisten dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjelaskan bahwa individu yang mahir menggunakan teknologi cenderung mengalami peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja (Indrayana & Rahasia, 2021; Sabaria et al., 2023). Karyawan dengan tingkat penguasaan teknologi yang lebih tinggi lebih mampu menyelesaikan tugas secara efisien, mengurangi kesalahan, dan beradaptasi dengan sistem kerja digital.

Pengaruh kuat penguasaan teknologi menyoroti meningkatnya ketergantungan kinerja sektor publik terhadap kompetensi digital. Dalam konteks layanan pemberdayaan sosial dan perlindungan anak, penguasaan teknologi memfasilitasi pemrosesan data yang lebih cepat, pelaporan yang akurat, dan peningkatan koordinasi layanan (Prasetya, 2021; Rabbani, 2023). Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi bukan lagi alat pendukung tetapi pendorong kinerja inti. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan digital yang berkelanjutan dan peningkatan infrastruktur teknologi sangat penting untuk memastikan bahwa karyawan dapat beradaptasi dengan tuntutan layanan yang terus berkembang dan persyaratan tata kelola digital, sehingga mempertahankan kinerja organisasi dalam jangka panjang (Praditya, 2022; Rofi'ul Fajar et al., 2021).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian empiris sebelumnya yang menunjukkan bahwa penguasaan teknologi secara signifikan meningkatkan kinerja pegawai di organisasi publik (A. Rachim & Sutrisno, 2022; Fiola Fiorentiana et al., 2023) juga menegaskan bahwa kompetensi teknologi meningkatkan kualitas layanan dan kecepatan penyelesaian tugas. Lebih lanjut, penelitian oleh (Harpis & Bahri, 2020; Yolinza & Marlius, 2023) menekankan bahwa adaptasi teknologi sangat penting untuk inovasi dan kinerja organisasi. Temuan ini menyoroti pentingnya strategis penguasaan teknologi dalam meningkatkan kinerja karyawan di sektor publik (diterima H3).

Pengaruh Simultan Komunikasi, Keterlibatan Karyawan, dan Penguasaan Teknologi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji-F mendukung hipotesis keempat (H4), yang menunjukkan bahwa komunikasi, employee engagement, dan penguasaan teknologi secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai-F sebesar 128,323 dengan nilai signifikansi 0,000 menegaskan bahwa pengaruh gabungan dari variabel-variabel tersebut secara signifikan menjelaskan variasi kinerja karyawan.

Temuan ini sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh interaksi berbagai faktor organisasi, antara lain komunikasi, partisipasi, dan kapabilitas teknologi (Jogatama Purhita et al., 2023). Pendekatan manajemen holistik yang mengintegrasikan faktor-faktor ini sangat penting untuk mencapai hasil kinerja yang optimal.

Pengaruh simultan dari komunikasi, keterlibatan karyawan, dan penguasaan teknologi menunjukkan bahwa kinerja karyawan dibentuk oleh interaksi faktor perilaku dan teknis daripada variabel yang terisolasi. Temuan ini mendukung perspektif manajemen sumber daya manusia berbasis sistem, di mana hasil kinerja muncul dari keselarasan antara perilaku manusia, proses organisasi, dan kemampuan teknologi. Untuk organisasi publik, ini menyiratkan bahwa intervensi manajemen yang terfragmentasi dapat memberikan hasil yang terbatas, sedangkan strategi terintegrasi yang menangani kualitas komunikasi, mekanisme keterlibatan, dan kesiapan teknologi dapat menciptakan kerangka peningkatan kinerja yang lebih berkelanjutan (Dwijayanti, 2024).

Studi sebelumnya mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa integrasi komunikasi, keterlibatan, dan teknologi secara signifikan meningkatkan produktivitas karyawan dan kualitas layanan di organisasi sektor publik (SEPTYANTI, 2024; Sulistyo et al., 2024) lebih menekankan bahwa pendekatan sinergis menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan inovatif. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat pentingnya strategi manajemen sumber daya manusia yang terintegrasi dalam meningkatkan kinerja karyawan (H4 diterima).

Variabel Paling Dominan yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Hasil regresi menunjukkan bahwa penguasaan teknologi merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan, mendukung hipotesis kelima (H5). Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi tertinggi (0,549) dan tingkat signifikansi terkuat (0,000) dibandingkan dengan komunikasi dan employee engagement.

Temuan ini sejalan dengan teori adopsi teknologi organisasi, yang menekankan bahwa kompetensi teknologi merupakan pendorong utama produktivitas dan efisiensi dalam organisasi modern (Irian et al., 2025). Dalam konteks lembaga layanan publik, penguasaan teknologi memungkinkan karyawan untuk merespons permintaan layanan dan persyaratan administrasi dengan lebih efektif.

Dominasi penguasaan teknologi menggarisbawahi adanya pergeseran struktural dalam faktor penentu kinerja dalam organisasi sektor publik di era digital. Sementara komunikasi dan keterlibatan tetap penting, kompetensi teknologi tampaknya memiliki dampak paling langsung dan nyata pada hasil kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi yang menghadapi transformasi digital yang cepat harus memprioritaskan kompetensi terkait teknologi dalam kebijakan pengembangan sumber daya manusia mereka. Dari perspektif strategis, menempatkan penguasaan teknologi sebagai pusat inisiatif peningkatan kinerja memungkinkan lembaga publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan daya tanggap layanan, yang merupakan indikator penting dari kinerja sektor publik modern (Hanggari Citra Rini et al., 2021; Santoso et al., 2019).

Bukti empiris mendukung hasil ini, karena penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi penguasaan teknologi sebagai faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan (Kurniawan & Arestia, 2025; Sinaga et al., 2020) juga menegaskan bahwa kompetensi teknologi berkontribusi lebih signifikan terhadap produktivitas daripada faktor perilaku. Lebih lanjut, penelitian (Indrayana & Rahasia, 2021; Yuliana & Filatrovi, 2019) menegaskan pentingnya adaptasi teknologi dalam organisasi publik menghadapi transformasi digital. Oleh karena itu, penguasaan teknologi harus diprioritaskan dalam strategi pengembangan karyawan untuk meningkatkan kinerja organisasi (H5 diterima).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang dilakukan di Dinas Pemberdayaan Sosial dan Perlindungan Anak Provinsi Papua Barat, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Penguasaan Komunikasi dan Teknologi berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kerja. 2) Keterlibatan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. 3) Secara bersamaan, ketiga variabel yaitu Komunikasi, Keterlibatan, dan Penguasaan Teknologi terbukti memiliki pengaruh gabungan yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. 4) Di antara ketiga variabel tersebut, Penguasaan Teknologi merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rachim, H., & Sutrisno, B. (2022). Sosialisasi FINTECH dan Literasi Keuangan Terhadap Pelaku UMKM di Desa Cinanjung Tanjung Sari Sumedang. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 258–267. <https://doi.org/10.30651/aks.v6i2.4972>
- Albaburrahim, A., Putikadyanto, A. P. A., Efendi, A. N., Alatas, M. A., Romadhon, S., & Wachidah, L. R. (2025). Program Makan Bergizi Gratis: Analisis Kritis Transformasi Pendidikan Indonesia Menuju Generasi Emas 2045. *Entita: Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 767–780. <https://doi.org/10.19105/ejps.v1i.19191>
- Anam, C. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi interpersonal, Dan Kepuasan Kerja Terhadap organizational Citizenship Behavior Pada Anggotakepolisian Resort Jombang. *Margin Eco*, 1(6), 17–39.
- Andersson, T., Linnéusson, G., Holmén, M., & Kjellsdotter, A. (2022). Nurturing innovative culture in a healthcare organisation – Lessons from a Swedish case study. *Journal of Health Organization and Management*, 37(9), 17–33. <https://doi.org/10.1108/JHOM-05-2021-0181>
- Andriyan, Y., Munzir, M., Sismar, A., Athirah, A. M., Hidayat, R., Henraman, H., & Sakti, D. A. B. (2024). Peningkatan Pengetahuan tentang E-Government dalam Pengembangan Desa Berbasis IT pada Kampung Fafanlap Kabupaten Raja Ampat.

- Jurnal Masyarakat Madani Indonesia*, 3(4), 447–455.
<https://doi.org/10.59025/3xw7vk39>
- Arioen, R., Ahmaludin, H., Junaidi, J., Indriyani, I., & Wisnaningsih, W. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian* (1st ed.). CV.Eureka Media Aksara.
- Brown, D., Foroudi, P., & Hafeez, K. (2019). Marketing management capability: the construct and its dimensions: An examination of managers' and entrepreneurs' perceptions in a retail setting. *Qualitative Market Research*, 22(5), 609–637.
<https://doi.org/10.1108/QMR-10-2017-0131>
- Cahyani, F., & Arestia, N. (2025). Kinerja Karyawan Wanita Dipengaruhi Oleh Employee Engagement Dan Work Life Balance. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(4), 1714–1724.
- Curry, A., & Hersinger, A. (2020). When spaces collide: exploring the dual responsibilities of operations managers. *Qualitative Research in Accounting and Management*, 17(4), 619–647. <https://doi.org/10.1108/QRAM-02-2019-0031>
- Dharma, R. (2019). Pengaruh Iklim Organisasi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dalam Meningkatkan Komitmen Organisasi Pada PT. Batanghari Barisan Padang. *Jurnal Benefita*, 4(2), 348–362.
<https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.3549>
- Dirwan, A. (2022). Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Pt Penerbangan Abc. *Jurnal Ilmiah Manajemen Surya Pasca Scientia*, 11(2), 78–88.
- Dwijayanti, A. (2024). Policy Spillover: Network Analysis of The Impact of Free Nutricious Lunch Policy on the Agricultural Sector. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(2), 281–308. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i2.435>
- Ferrero-Ferrero, I., Muñoz-Torres, M. J., Rivera-Lirio, J. M., Escrig-Olmedo, E., & Fernández-Izquierdo, M. Á. (2023). SDG reporting: an analysis of corporate sustainability leaders. *Marketing Intelligence and Planning*, 41(4), 457–472.
<https://doi.org/10.1108/MIP-07-2022-0332>
- Fiola Fiorentiana, Dewi Andriani, & Misti Hariasih. (2023). Endorser Selebriti, Pemasaran dari Mulut ke Mulut Secara Elektronik, dan Persepsi Kualitas terhadap Minat Beli Scarlett Whitening. *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 16(2), 349–469. <https://doi.org/10.51903/kompak.v16i2.1319>
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manegggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 224–234. <https://doi.org/10.30596/manegggio.v3i2.5041>
- Halomoan Tambunan, K. A., Nababan, R., Anisa Siagian, R., Naiborhu, R., Harianti, S., & Jamaludin, J. (2025). Tinjauan Kritis Tentang Program Makan Bergizi Gratis Terhadap Produktivitas Belajar Siswa. *Katalis Pendidikan: Jurnal Ilmu*

- Pendidikan Dan Matematika*, 2(2), 21–31.
<https://doi.org/10.62383/katalis.v2i2.1428>
- Hanafi, A. S., Almy, C., & Tirtana Siregar, M. (2018). Effect Of Leadership Style And Work Motivation To Employee Performance. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 2(1), 52–61. <http://jurnal.poltekapp.ac.id/>
- Hanggari Citra Rini, T., Fakdawer, E., & Tumana, R. J. (2021). Peran Perencanaan Strategi dalam Memediasi Pengaruh Kompleksitas Lingkungan terhadap Kinerja Usaha Menengah di Kabupaten Sorong. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 1(1), 75–88.
- Harpis, M., & Bahri, S. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Pengawasan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Serdang Bedagai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 13–28. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4760>
- Hastiningsih, W. T., Sari, A. A., Junaedi, J., & Prastowo, I. (2021). Pendampingan Re-Branding Umkm Gitar Sebagai Bentuk Peningkatan Kinerja Pemasaran. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 131–139. <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v2i1.939>
- Hutomo, M. R., & Padmantyo, S. (2025). Pemberdayaan UMKM Melalui Pelatihan Inovasi Produk Makanan untuk Meningkatkan Keputusan Pembelian di Era Digital. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(2), 946–954. <https://doi.org/10.60036/jbm.608>
- Imlach, F., McKinlay, E., Middleton, L., Kennedy, J., Pledger, M., Russell, L., Churchward, M., Cumming, J., & McBride-Henry, K. (2020). Telehealth consultations in general practice during a pandemic lockdown: survey and interviews on patient experiences and preferences. *BMC Family Practice*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12875-020-01336-1>
- Indrayana, K., & Rahasia, H. (2021). Community Acceleration of Cocoa Production Technology Supports Increasing Productivity of Export Commodities In West Sulawesi. *Jurnal Agrisistem: Seri Sosek Dan Penyuluhan*, 17(1), 16–25. <https://doi.org/10.52625/j-agr-sosekpenyuluhan.v17i1.179>
- Irian, M., Komber, S., Budi, R., Hosyo, Z., Ido, M., Hara, I., Sohnui, S., & Kusumawati, A. (2025). Komitmen, Disiplin dan Manajemen Organisasi terhadap Tingkat Produktivitas Organisasi pada Pimpinan Muhammadiyah Papua Barat Daya. *REMB: Research Economics Management and Business*, 3(2), 44–54. <https://e-journal.unimudasorong.ac.id>
- Istiqomah, S., Fajaryanti, Y., & Dewi, A. S. (2020). Peningkatan Kinerja Bisnis Melalui Strategi Pemasaran Berbasis Online Pada Ukm Produk Camilan Tradisional. *Diseminasi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 5–18.

- Jogatama Purhita, E., Nugroho, S., Widiastuti, S., Zainudin, A., H.B.N.MS, A., & Fitrianto, Y. (2023). Peningkatan Kapasitas SDM dalam Memahami Pentingnya Branding dan Packaging Produk UMKM Desa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 4(4), 4455–4462. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i4>
- Jundrio, H., & Keni, K. (2020). Pengaruh Website Quality, Website Reputation Dan Perceived Risk Terhadap Purchase Intention Pada Perusahaan E-Commerce. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 229–239. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v4i2.7802>
- Khairunisa, N. A., & Muafi, M. (2022). The effect of workplace well-being and workplace incivility on turnover intention with job embeddedness as a moderating variable. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy (2687-2293)*, 4(1), 11–23. <https://doi.org/10.36096/ijbes.v4i1.303>
- Kurniawan, F. A., & Arestia, N. (2025). Work Life Balance Dan Komitmen Organisasi: Bagaimana Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan? *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(4), 1662–1671.
- Magerøy, M. R., & Wiig, S. (2023). The effect of full-time culture on quality and safety of care – a literature review. *International Journal of Health Governance*, 28(1), 68–81. <https://doi.org/10.1108/IJHG-11-2022-0106>
- Nugroho, S. (2008). *Metode Kuantitatif edisi pertama* (J. Rizal, Ed.; 1st ed., Vol. 1). UNIB Press.
- Nursam, N. (2017). MANAJEMEN KINERJA. *Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175.
- Praditya, R. A. (2022). Kinerja Organisasi Pada Manajemen Rantai Pasokan Pariwisata : Bagaimana Peran Manajemen Sumber Daya Manusia, Kepuasan Pelanggan? *International Journal Of Social, Policy And Law (IJOSPL)*, 3(2), 17–21.
- Pramestya, A., Herawati, J., & Septyarini, E. (2023). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(5), 2653–2665. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i5.2853>
- Prasetya, W. (2021). Analisis Hubungan Budaya Perusahaan, Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan. *Jurnal Metris*, 22, 37–48.
- Pristianto, H., Rusdi, A., Butudoka, M. A., & Pamudjianto, A. (2024). Pembangunan Ibu Kota Propinsi Papua Barat Daya Berbasis Good Watersheds Management. *Konstruksia*, 15(2), 130. <https://doi.org/10.24853/jk.15.2.130-146>
- Rabbani, A. (2023). Manajemen Operasional Di Era Digital Dan Perkembangan E-Commerce. *Journal of Creative Power and Ambition*, 1(1), 1–13.

- <https://edujavare.com/index.php/jcpaWebsite>:<https://edujavare.com/>
- Rahayu, S., Retnaningdyastuti, R., & Roshayanti, F. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Guru Sd Negeridi Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*, 8(3), 394–409.
- Rivaldo, Y., Harits Sulaksono, D., Pratama, Y., & Supriadi, S. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Damkar Pemko Batam. *JURNAL JUMKA*, 1, 49–58.
- Rofi'ul Fajar, Yuwana, S., & Trisakti. (2021). Manajemen Organisasi Seni Pertunjukan Sanggar Baladewa Surabaya. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*, 8(1), 114–127. <https://doi.org/10.38048/jipcb.v8i1.120>
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). PENELITIAN METODE KUANTITATIF. *CENDIKIA PENDIDIKAN*, 5(6), 1–10. <https://doi.org/10.9644/sindoro.v4i5.3317>
- Sabaria, S., Fadlia, A., & Hasriwana, H. (2023). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Enrekang. *BISENTER: Jurnal Bisnis Digital Dan Entrepreneur*, 1(2), 83–88.
- Sanaba, H. F., Andriyan, Y., & Munzir, M. (2022). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan: Kompensasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 2(2), 83–96.
- Santoso, D., Indarto, I., & Sadewisasi, W. (2019). Pola Peningkatan Kinerja Bisnis Ukm Melalui Modal Sosial Dan Modal Manusia Dengan Kebijakan Pemerintah Sebagai Moderating. *Dinamika Sosial Budaya*, 21(2), 152–171. <http://journals.usm.ac.id/index.php/jdsb>
- SEPTYANTI, R. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Komitmen Kerja Pada Guru Di Sekolah Maitreyawira Palembang. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(1), 2025. [http://repository.binadarma.ac.id/8997/%0Ahttp://repository.binadarma.ac.id/8997/1/BAB 0.pdf](http://repository.binadarma.ac.id/8997/%0Ahttp://repository.binadarma.ac.id/8997/1/BAB%200.pdf)
- Setyowati, Y. (2019). Empowerment Communication as a New Perspective of Education Development for Development Communication in Indonesia. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(2), 188–199.
- Sinaga, O. S., Hasibuan, A., Priyojadmiko, E. E., Butarbutar, M., Purba, S., Karwanto, K., Silalahi, M., Hdayatulloh, A. N., & Muliana, M. (2020). *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen

- Konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 163–174.
<https://doi.org/10.47766/idarrah.v5i2.147>
- Sudaryanti, D., Bastomi, M., & Sholehuddin, S. (2022). Peningkatan Penjualan Produk Industri Kreatif Melalui Pelatihan Packaging Dan Packing Di Rw 01 Kelurahan Kedungkandang Kota Malang. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 434–441. <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v3i2.1861>
- Sulistyo, A., Yudiandri, T. E., & Kusumawati, F. D. (2024). Penguatan Kapasitas SDM melalui Sadar Wisata 5.0 dalam Menciptakan Pengelolaan Pariwisata Berkelanjutan. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 8(2), 251–264. <https://doi.org/10.30595/jppm.v8i2.21127>
- Surya Atmaja, D., Fachrurazi, F., Abdullah, A., Fauziah, F., Nur Zaroni, A., & Yusuf, M. (2023). Actualization Of Performance Management Models For The Development Of Human Resources Quality, Economic Potential, And Financial Governance Policy In Indonesia Ministry Of Education. *Multicultural Education*, 9(1), 1–15.
- Waluyo, T. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali : Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan. *Jurnal Ilmu Dan Budaya*, 41(71), 8463–8494.
- Waruwu, M., Pu'at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Wicaksana, I., Budiningsih, S., Triastuti, Y., & Jayadi, J. (2022). Peningkatan Kapasitas Sdm Dan Pemasaran Digital Dengan Mediasi Modal Intelektual Terhadap Kinerja Usaha Agribisnis. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 19(2), 167–176. <https://doi.org/10.33370/jmk.v19i1.944>
- Yolinza, N., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di BKPSDM Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*, 2(2), 183–203. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v2i2.1640>
- Yuliana, R., & Filatrovi, E. W. (2019). Peningkatan Kinerja Bisnis Umkm Batik Semarang Dengan Menciptakan Keunggulan Bersaing. *Tirtayasa EKONOMIKA*, 14(1), 92–109.
- Zulkarnaen, Z., Sayuti, M., & Fajariah, F. (2022). Konsep Pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus (Kek) Mandalika Berorientasi Kesejahteraan Masyarakat Lokal. *Jurnal Ganec Swara*, 16(1), 1362–1369. <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA>