Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu) Vol. 15 No. 01, Maret 2026
P-ISSN: 2252-8636, E-ISSN: 2685-9424

PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMENT OGRANISASI, *SENSE OF BELONGING*, LITERASI DIGITAL DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN DAERAH KOTA TANJUNGPINANG

Rahmat Wijanarko[1)], Ervin Nora Susanti[2)], Firdaus Hamta[3)]
Prodi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Riau Kepulauan, Batam [1,2,3)]
e-mail: rahmat.rw31@gmail.com[1)], ervin.nora@gmail.com[2)], firdaus.hamta@yahoo.co.id[3)]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi, komitmen organisasi, sense of belonging, literasi digital, dan teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah Kota Tanjungpinang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Seluruh pegawai Unit Protokol dan Komunikasi Pimpinan sebanyak 42 orang dijadikan sampel melalui teknik sensus. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Secara parsial, kompetensi, komitmen organisasi, literasi digital, dan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan sense of belonging berpengaruh positif namun berada pada batas minimum signifikansi. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 50.3 persen variasi efektivitas pelayanan. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas aparatur, komitmen organisasi, serta dukungan teknologi informasi terintegrasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah.

Kata kunci: *Kompetensi, Komitmen Organisasi, Sense Of Belonging, Literasi Digital, Teknologi Informasi, Efektivitas Pelayanan.*

Abstract

This study aims to analyze the effects of competence, organizational commitment, sense of belonging, digital literacy, and information technology on the effectiveness of protocol and leadership communication services in the Regional Government of Tanjungpinang City. A quantitative approach with an explanatory research design was employed. The population consisted of all 42 employees of the Protocol and Leadership Communication Unit, and a census sampling technique was applied. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through multiple linear regression. The results indicate that all independent variables simultaneously have a significant effect on service effectiveness. Partially, competence, organizational commitment, digital literacy, and information technology show positive and significant effects, while sense of belonging has a positive effect but remains at the minimum level of significance. The coefficient of determination reveals that the model explains 50.3 percent of the variance in service effectiveness. These findings highlight the importance of strengthening human resource capacity, organizational commitment, and integrated information technology systems to enhance the effectiveness of protocol and leadership communication services in local government.

Keywords: *Competence, Organizational Commitment, Sense Of Belonging, Digital Literacy, Information Technology, Service Effectiveness.*

1. PENDAHULUAN

Pimpinan daerah dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik dituntut untuk mampu mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan

strategis. Kompleksitas agenda kerja pimpinan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, baik di tingkat lokal maupun nasional, menjadikan dukungan (*supporting system*) sebagai elemen yang sangat penting. Dukungan yang efektif memungkinkan pimpinan untuk lebih fokus pada substansi kebijakan dan kepemimpinan tanpa terbebani oleh persoalan teknis dan administratif. Unit Kerja Protokol dan Komunikasi Pimpinan (PROKOMPIM) merupakan salah satu unit kerja khusus mendukung kelancaran tugas dan citra kepemimpinan kepala daerah.

Dalam kedudukannya sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau, Kota Tanjungpinang memiliki kompleksitas aktivitas pemerintahan yang tinggi; oleh sebab itu, pelayanan kepada pimpinan daerah secara operasional dilaksanakan oleh Unit Kerja Protokol dan Komunikasi Pimpinan (PROKOMPIM).Secara garis besar tertuang dalam Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 50 Tahun 2023 melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dokumentasi dan publikasi kegiatan Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, dan Sekretaris Daerah.

Pelaksanaan kegiatan pimpinan daerah harus sepenuhnya berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) keprotokolan akibat dinamika situasi yang tidak terduga dan berlangsung secara real time. Kondisi ini menuntut Protokol dan Komunikasi Pimpinan tidak hanya menguasai kompetensi teknis dan prosedural, tetapi juga memiliki kompetensi adaptif yang bersumber dari *tacit knowledge*, yaitu pengetahuan implisit yang terbentuk melalui pengalaman, intuisi profesional, dan kepekaan situasional (Polanyi, 1966). Ketergantungan semata pada SOP tanpa dukungan kompetensi adaptif berpotensi menimbulkan kesalahan teknis, miskomunikasi, serta keterlambatan pengambilan keputusan di lapangan. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan protokoler sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam menerjemahkan aturan formal ke dalam tindakan kontekstual yang fleksibel namun tetap berlandaskan prinsip keprotokolan yang diperkuat dengan komtmen organisasi.

Komitmen organisasi secara kolektif dalam mendukung tugas dan kebijakan pimpinan daerah masih menunjukkan kelemahan, esensialnya masih belum optimal koordinasi lintas unit kerja, inkonsistensi dukungan antar perangkat daerah, serta munculnya ego sektoral. Kondisi tersebut menyebabkan respons organisasi terhadap arahan pimpinan tidak seragam dan berdampak pada keterlambatan, tumpang tindih tugas, serta ketidak sinkronan pelayanan protokoler, terutama di tengah dinamika pergantian pimpinan dan tekanan kepentingan birokrasi maupun politik. Lemahnya komitmen organisasi berpotensi menurunkan soliditas tim dan efektivitas pelayanan, mengingat komitmen merupakan fondasi utama keselarasan perilaku anggota organisasi terhadap tujuan dan kebijakan institusi (Meyer & Allen, 1991). Kondisi ini menjadi semakin krusial dalam konteks pelayanan kepada pimpinan daerah yang membutuhkan rasa memiliki pekerjaan yang kuat khusunya pada unit kerja protokol dan komunikasi pimpinan.

Pelayanan protokoler merupakan unit kerja dengan intensitas dan tekanan tinggi yang menuntut aparatur andal, baik dari sisi latar belakang pendidikan, keterampilan personal, maupun pengalaman kerja. Dalam praktiknya, tuntutan tersebut membentuk pola kerja berbasis senioritas, di mana perbedaan masa kerja dan pengalaman memengaruhi pola interaksi, pembagian peran, serta keterlibatan aparatur dalam pengambilan keputusan operasional. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesenjangan rasa diterima dan dihargai, khususnya bagi aparatur yang relatif baru. Apabila tidak dikelola secara inklusif, dinamika tersebut dapat melemahkan *sense of belonging* pekerjaan, padahal rasa memiliki merupakan

kebutuhan psikologis fundamental yang berpengaruh terhadap keterikatan, kerja sama, dan kinerja individu dalam organisasi (Baumeister & Leary, 1995b).

Transformasi digital menuntut aparatur protokoler memiliki literasi digital yang memadai dalam mengelola informasi dan memanfaatkan teknologi informasi. Namun, dalam praktik pelayanan protokoler pimpinan daerah masih dijumpai pengelolaan agenda dan dokumentasi yang tidak terintegrasi, seperti perubahan jadwal yang hanya disampaikan melalui aplikasi pesan instan tanpa pembaruan pada sistem resmi, serta penyimpanan dokumentasi kegiatan pada perangkat pribadi. Kondisi ini menimbulkan ketidak sinkronan informasi, keterlambatan, dan risiko keamanan data, yang menunjukkan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi akibat keterbatasan literasi digital aparatur. Padahal, literasi digital menuntut kemampuan pengelolaan informasi secara kritis, sistematis, dan bertanggung jawab sebagai prasyarat efektivitas Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Gilster, 1997).

Teknologi informasi secara efektif hanya dapat berfungsi optimal apabila didukung oleh kemampuan individu dalam mengakses, memahami, dan mengelola informasi digital secara tepat. Dalam konteks Unit Kerja Protokol dan Komunikasi Pimpinan, teknologi informasi tidak lagi diposisikan sekadar sebagai alat bantu administratif, melainkan sebagai infrastruktur kerja yang bersifat kritikal (*mission-critical system*). Seluruh aktivitas pimpinan daerah bersifat *time-sensitive*, sehingga keterlambatan atau kesalahan informasi sekecil apa pun dapat berdampak fatal terhadap kelancaran kegiatan resmi.

Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa keberhasilan sistem informasi sangat ditentukan oleh kualitas sistem dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan informasi secara efektif untuk mendukung kinerja organisasi (DeLone & McLean, 2003). Di unit kerja protokol dan komunikasi pimpinan belum ada sistem yang proses penyatuan dan keterhubungan antar sistem pemerintahan berbasis elektronik yang digunakan oleh berbagai perangkat daerah agar data, informasi, dan layanan dapat saling terhubung, sinkron, dan digunakan secara bersama untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh kompetensi, komitmen organisasi, serta pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja dan kualitas pelayanan publik, kajian tersebut umumnya dilakukan secara parsial dan berfokus pada layanan administratif umum, tanpa mempertimbangkan karakteristik khusus unit kerja Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang bersifat strategis, *time-sensitive*, dan bertekanan tinggi. Selain itu, variabel psikologis seperti *sense of belonging* masih jarang diteliti dalam konteks organisasi publik, khususnya sebagai faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan protokoler yang dituntut soliditas tim dan loyalitas kolektif. Di sisi lain, penelitian terkait literasi digital dan teknologi informasi pada sektor publik lebih banyak menitikberatkan pada aspek adopsi sistem, belum mengintegrasikan kemampuan individu dan pemanfaatan teknologi sebagai *mission-critical system* dalam mendukung pelayanan pimpinan daerah. Dengan demikian, belum terdapat penelitian yang secara komprehensif dan integratif menguji pengaruh kompetensi, komitmen organisasi, *sense of belonging*, literasi digital, dan teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah, sehingga penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut.

2. KAJIAN PUSTAKA

Dalam perspektif *human capital theory* (Becker, 1964), kompetensi dipandang sebagai modal strategis yang meningkatkan produktivitas dan efektivitas organisasi, hasil penelitian (Prayitno & Wijaya, 2018) serta (Putra & Sihombing, 2020) yang menunjukkan pengaruh positif kompetensi terhadap kinerja pelayanan publik dapat dipahami sebagai konsekuensi

dari optimalisasi modal manusia. Selanjutnya, temuan (Edward et al., 2019) dapat dijelaskan melalui *competency-based theory* (Spencer & Spencer, 1993b), yang menegaskan bahwa kesesuaian kompetensi dengan tuntutan jabatan akan menghasilkan perilaku kerja unggul. Dalam konteks pelayanan publik yang berorientasi hasil, sebagaimana ditekankan dalam *Goal Setting Theory* dan pendekatan *New Public Management*, kompetensi aparatur menjadi determinan utama efektivitas pelayanan organisasi.

Komitmen organisasi merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja dan efektivitas pelayanan dalam organisasi publik. Berdasarkan model *three-component organizational commitment* yang dikemukakan oleh (Meyer & Allen, 1997), komitmen organisasi mencerminkan keterikatan afektif, keberlanjutan, dan normatif pegawai terhadap organisasi. Pegawai dengan tingkat komitmen tinggi cenderung menunjukkan loyalitas, keterlibatan kerja, dan kesediaan untuk memberikan kinerja terbaik. Hal ini sejalan dengan *social exchange theory*, yang menjelaskan bahwa hubungan timbal balik positif antara organisasi dan pegawai mendorong kontribusi kerja yang optimal. Penelitian (Lestari & Prasetyo, 2020) dan (M. Kim & Beehr, 2021) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja dan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, secara teoretis dan empiris, komitmen organisasi berperan sebagai determinan penting efektivitas pelayanan organisasi.

Sense of belonging merefleksikan perasaan diterima, dihargai, dan menjadi bagian penting dari organisasi, yang mendorong keterlibatan dan kontribusi kerja pegawai. *Belongingness theory* oleh (Baumeister & Leary, 1995b) kebutuhan untuk memiliki dan terhubung secara sosial merupakan motivasi dasar manusia yang memengaruhi perilaku dan kinerja. Dalam konteks organisasi, *sense of belonging* memperkuat keterikatan psikologis pegawai dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pekerjaan. Perspektif ini sejalan dengan *Social Identity Theory*, Menurut (Kusuma & Hariani, 2018) pegawai dengan rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi cenderung menunjukkan perilaku kerja yang lebih produktif dan kolaboratif. (Yuliani & Suryanto, 2021) menunjukkan bahwa *sense of belonging* berhubungan positif dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), yang berkontribusi terhadap efektivitas kerja tim dan pelayanan.

Literasi digital merujuk pada kemampuan individu dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, serta memanfaatkan teknologi dan informasi digital secara efektif dalam konteks kerja. Literasi digital tidak sekadar kemampuan teknis menggunakan perangkat, tetapi juga mencakup kemampuan berpikir kritis terhadap informasi digital (Gilster, 1997). Perspektif ini diperkuat oleh kerangka (UNESCO, 2018) yang memandang literasi digital sebagai kompetensi kunci dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi di era digital. Dalam konteks organisasi publik, literasi digital memungkinkan aparatur memanfaatkan sistem informasi secara optimal, sebagaimana dijelaskan dalam *technology acceptance model* yang menyatakan bahwa pemahaman dan kemampuan digital memengaruhi penerimaan serta penggunaan teknologi (Davis, 1989).

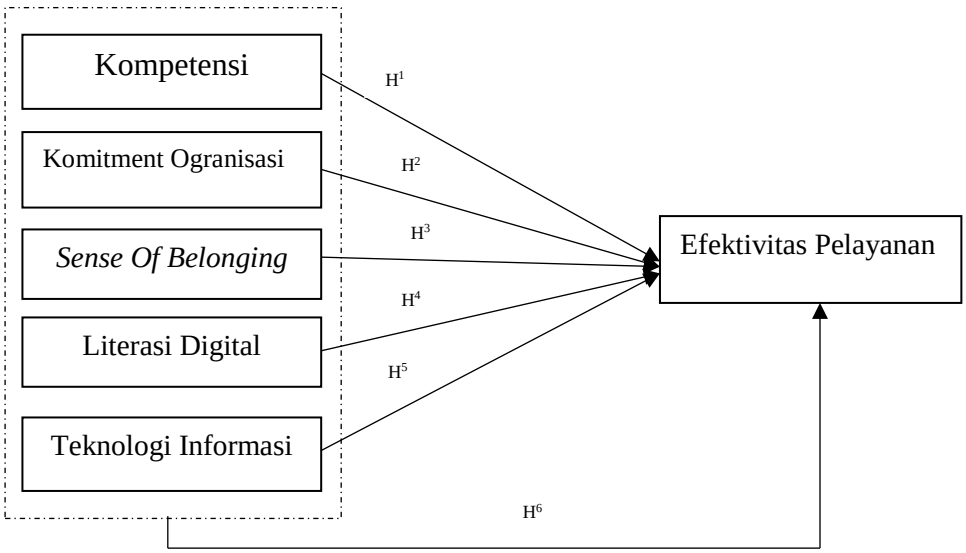
Teknologi informasi merujuk pada pemanfaatan perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung proses kerja dan pencapaian tujuan organisasi. *Information systems success* model menurut (DeLone & McLean, 2003) kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan teknologi informasi berpengaruh langsung terhadap kinerja individu dan efektivitas organisasi. Perspektif ini sejalan dengan *Technology Organization Environment* (TOE) *Framework*, yang menempatkan teknologi sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi publik. Dalam konteks pelayanan pemerintahan, khusunya pimpinan daerah teknologi informasi berperan dalam

mempercepat alur kerja, meningkatkan akurasi informasi, menurut (Indrajit, 2016); (Nugroho, 2018) teknologi informasi meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis elektronik.

Efektivitas pelayanan merujuk pada tingkat keberhasilan pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. (Gibson et al., 2012) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi tercermin dari kemampuan mencapai sasaran kerja secara tepat dan berdampak. Dalam konteks pelayanan publik kepada pimpinan daerah, efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari prosedur pelayanan, tetapi dari sejauh mana pelayanan protokol dan komunikasi mampu mendukung kelancaran tugas pimpinan yang bersifat strategis dan *time-sensitive*. Pendekatan *new public management* menekankan bahwa pelayanan yang efektif harus berorientasi pada hasil dan kontribusi kinerja. Penelitian (Mahmudi, 2015); (Dwiyanto, 2010) menunjukkan bahwa ketepatan waktu, akurasi informasi, dan koordinasi layanan merupakan indikator utama efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, efektivitas pelayanan kepada pimpinan daerah menjadi ukuran strategis keberhasilan unit protokol dan komunikasi dalam mendukung pencapaian tujuan pemerintahan daerah.

Kerangka Penelitian

Berdasarkan kajian teoritis dan temuan empiris dari penelitian terdahulu, efektivitas pelayanan kepada pimpinan daerah dipahami sebagai hasil dari interaksi berbagai faktor yang bersumber dari individu, organisasi, dan sistem pendukung kerja. Pelayanan protokoler yang bersifat strategis, dinamis, dan *time-sensitive* menuntut aparatur tidak hanya memiliki kompetensi teknis yang memadai, tetapi juga didukung oleh komitmen organisasi yang kuat, kondisi psikologis kerja yang positif, serta kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efektif. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan suatu kerangka penelitian yang mengintegrasikan kompetensi, komitmen organisasi, *sense of belonging*, literasi digital, dan teknologi informasi sebagai variabel independen yang secara simultan dan parsial memengaruhi efektivitas pelayanan kepada pimpinan daerah sebagai variabel dependen. Kerangka ini digunakan untuk menggambarkan hubungan kausal antarvariabel sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis penelitian dan pengujian empiris. Dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar.1 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini menggambarkan hubungan antara variable independent terhadap variabel dependen. Menurut rumusan masalah dan landasan teori yang telah disampaikan, hipotesis penelitian ini adalah:

H1. Kompetensi bepengaruh terhadap efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah kota tanjungpinang.

H2. Komitmen organisasi bepengaruh terhadap efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah kota tanjungpinang.

H3 *Sense Of Belonging* bepengaruh terhadap efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah kota tanjungpinang.

H4 Literasi Digital bepengaruh terhadap efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah kota tanjungpinang.

H5 Teknologi Informasi bepengaruh terhadap efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah kota tanjungpinang.

H6 Kompetensi, komitmen organisasi, *sense of belonging*, literasi digital dan teknologi informasi secara simultan bepengaruh terhadap efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah kota tanjungpinang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menguji hubungan kausal antara kompetensi (X_1), komitmen organisasi (X_2), *sense of belonging* (X_3), literasi digital (X_4), teknologi informasi (X_5), terhadap efektifitas pelayanan (Y). Populasi penelitian seluruh pegawai yang bertugas pada unit Protokol dan Komunikasi Pimpinan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Tanjungpinang. berjumlah 42 pegawai sebagai populasi penelitian. Sampel penelitian ditentukan melalui teknik sampel jenuh (sensus) yaitu penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dalam penelitian berjumlah (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variable indenpenden terhadap variable dependen, melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2018). Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin, yang dirancang untuk mengukur persepsi dan kecenderungan sikap responden terhadap setiap variabel penelitian. Skala Likert dipilih karena mampu menggambarkan tingkat persetujuan responden secara lebih terukur dan mudah dianalisis secara kuantitatif. Sebelum instrumen digunakan dalam pengambilan data, dilakukan serangkaian uji kualitas instrumen untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat dan konsisten.

Uji *validitas* dilakukan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengetahui sejauhmana tiap butir pertanyaan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total variabel. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai signifikansinya berada di bawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa item tersebut mampu mewakili konsep yang diukur secara akurat. Setelah validitas terpenuhi, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas yang dianalisis menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, dengan batas minimal sebesar 0,60 sebagai indikator bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. *Reliabilitas* yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen dapat memberikan hasil yang stabil apabila digunakan dalam kondisi yang serupa.

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS melalui beberapa tahapan pengujian statistik. Tahap pertama adalah uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas untuk memastikan distribusi data mendekati normal, uji *multikolinearitas* untuk memastikan tidak adanya hubungan antar variabel independen yang terlalu tinggi, serta uji

heteroskedastisitas untuk mengevaluasi apakah varian residual bersifat konstan. Seluruh uji ini dilakukan guna memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Operasional variabel penelitian yang digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen pengumpulan data, sekaligus sebagai acuan dalam proses pengujian statistik, disajikan secara rinci pada tabel berikut. Tabel tersebut memuat definisi operasional, indikator, serta sumber rujukan setiap variabel, sehingga hubungan antara konsep teoretis dan pengukuran empiris dalam penelitian ini dapat dipahami secara sistematis dan terstruktur.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Devinisi Operasional	Indikator	Skala
Kompetensi	kemampuan pegawai Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas	Pengetahuan tentang tugas Keterampilan teknis pelayanan dan koordinasi Keterampilan komunikasi interpersonal Kemampuan pemecahan masalah Sikap profesional dan tanggung jawab (Spencer & Spencer, 1993)	Likert
Komitmen Organisasi	Tingkat keterikatan emosional, loyalitas, dan kesediaan pegawai untuk tetap menjadi bagian dari organisasi sertaberkontribusi optimal dalam mendukung pelayanan pimpinan daerah.	Komitmen afektif Komitmen berkelanjutan Komitmen normatif (Meyer & Allen, 1997)	Likert
Sense of belonging	perasaan diterima, dihargai, dan menjadi bagian penting dari organisasi yang mendorong pegawai untuk terlibat aktif dalam pelayanan	Perasaan diterima dalam lingkungan kerja Hubungan sosial yang harmonis Rasa bangga menjadi bagian organisasi Keterlibatan dalam aktivitas organisasi Dukungan organisasi terhadap pegawai (Baumeister & Leary, 1995);Leary (1995), (Jena & Pradhan, 2018)	Likert
Literasi Digital	kemampuan pegawai dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi serta teknologi digital secara efektif	Kemampuan mengakses informasi digital Kemampuan memahami informasi digital Kemampuan mengevaluasi keakuratan informasi digital Kemampuan menggunakan aplikasi	Likert

		dan sistem digital Kemampuan berkomunikasi secara digital Gilster (1997); (UNESCO, 2018)	
Teknologi Informasi	Pemanfaatan perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung kelancaran, kecepatan, dan ketepatan pelayanan	Ketersediaan sistem informasi Kemudahan penggunaan teknologi Keandalan sistem informasi Kecepatan akses informasi Integrasi sistem kerja digital DeLone & McLean (2003) Laudon & Laudon (2020)	Likert
Efektifitas Pelayanan	Tingkat keberhasilan pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah dalam mendukung kelancaran tugas pimpinan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai standar pelayanan.	Ketepatan waktu pelayanan Keakuratan informasi dan layanan Kelancaran koordinasi kegiatan pimpinan Kesesuaian pelayanan dengan standar Kepuasan pimpinan terhadap pelayanan Gibson et al. (2012); Mahmudi (2015)	Likert

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menyajikan analisis data penelitian serta pembahasan atas temuan empiris yang diperoleh berdasarkan tujuan dan hipotesis penelitian. Analisis dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, komitment ogranisasi, *sense of belonging*, literasi digital dan teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah Kota Tanjungpinang. Hasil pengolahan data diperoleh melalui serangkaian uji statistik yang telah memenuhi syarat dan kriteria kelayakan model.

Hasil pengujian kualitas instrumen dan kelayakan model menunjukkan bahwa seluruh tahapan pengujian telah memenuhi kriteria yang dipersyaratkan dalam analisis regresi. Instrumen penelitian dinyatakan valid karena setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara konsisten, serta reliabel karena menunjukkan tingkat keandalan yang memadai dalam mengukur variabel penelitian. Selain itu, hasil pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa data penelitian memenuhi asumsi normalitas, tidak terjadi multikolinearitas, serta bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya seluruh persyaratan tersebut, model regresi dinyatakan layak dan aman digunakan, sehingga analisis dapat dilanjutkan pada pengujian hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751[a]	.564	.503	.958

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2026

Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,503 menunjukkan bahwa 50,3% variasi efektivitas pelayanan dapat dijelaskan secara simultan oleh kelima variabel independen, sementara 49,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan protokoler dipengaruhi secara signifikan oleh kombinasi faktor individu, psikologis-organisasional, dan sistem pendukung teknologi.

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.612	5	8.522	9.295	.000[b]
	Residual	33.007	36	.917		
	Total	75.619	41			

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2026

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai Fhitung sebesar 9,295 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05), yang berarti bahwa kompetensi, komitmen organisasi, sense of belonging, literasi digital, dan teknologi informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Dengan demikian, model penelitian memiliki daya jelaskan yang kuat secara statistik.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-1.665	3.469		-.480	.634
	Kompetensi	.213	.065	.385	3.266	.002
	Komitment Ogranisasi	.264	.072	.433	3.662	.001
	Sense Of Belonging	.159	.078	.243	2.028	.050
	Literasi Digital	.154	.066	.264	2.313	.027
	Teknologi Informasi	.161	.073	.258	2.216	.033

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2026

Secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Komitmen organisasi memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai koefisien beta standar sebesar 0,433 dan signifikansi 0,001, diikuti oleh kompetensi dengan nilai koefisien beta standar sebesar 0,385 dan signifikansi 0,002). Literasi digital dengan nilai koefisien beta standar sebesar 0,264 dan signifikansi 0,027) dan teknologi informasi dengan nilai koefisien beta standar sebesar 0,258; dan signifikansi 0,033) juga menunjukkan kontribusi yang signifikan. Sementara itu, *sense of belonging* memiliki pengaruh positif dengan dengan nilai koefisien beta standar sebesar 0,243 dan signifikansi 0,050, yang menunjukkan pengaruh signifikan namun relatif lebih lemah dibandingkan variabel lainnya.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kepada pimpinan daerah, menegaskan bahwa kemampuan teknis keprotokolan, komunikasi strategis, serta respons adaptif aparatur merupakan faktor kunci dalam mendukung kelancaran agenda pimpinan yang bersifat dinamis dan *time-sensitive*. Kompetensi pegawai merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan protokoler, terutama dalam menghadapi dinamika agenda pimpinan daerah yang bersifat cepat dan tidak terduga. Secara teoretis, hasil ini sejalan dengan *human capital*

theory (Becker, 1964b) yang menempatkan kompetensi sebagai aset strategis organisasi dalam meningkatkan kinerja. Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Boyatzis, 2008); (Campion et al., 2011) bahwa kompetensi individu memiliki hubungan langsung dengan efektivitas kinerja dan kualitas pelayanan organisasi, termasuk pada sektor publik yang berorientasi pada layanan strategis.

Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Pegawai yang memiliki keterikatan emosional dan loyalitas terhadap organisasi cenderung menunjukkan koordinasi kerja yang lebih baik, kepatuhan terhadap arahan pimpinan, serta kesediaan untuk memberikan kontribusi kerja melebihi tuntutan formal. Temuan ini konsisten dengan *organizational commitment theory* (Meyer & Allen, 1991), khususnya dimensi *affective commitment*. Hasil penelitian didukung penelitian (Meyer et al., 2002); (Kim, 2014) bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan dan kinerja aparatur publik melalui peningkatan keterlibatan dan tanggung jawab kerja. Komitmen organisasi muncul sebagai variabel dengan pengaruh paling kuat terhadap efektivitas pelayanan. Dominannya peran komitmen menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan protokoler tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individual, tetapi juga oleh keterikatan emosional dan loyalitas aparatur terhadap organisasi. Dalam konteks pelayanan kepada pimpinan daerah, komitmen organisasi berfungsi sebagai pengikat perilaku kolektif yang mendorong koordinasi lintas unit dan konsistensi respons organisasi.

Sense of belonging menunjukkan pengaruh yang relatif lebih lemah dan berada pada batas minimum signifikansi. Temuan ini mengindikasikan bahwa rasa memiliki aparatur terhadap unit kerja belum sepenuhnya terinternalisasi secara kuat dalam mendukung efektivitas pelayanan protokoler. Meskipun demikian, secara konseptual temuan ini tetap relevan dengan *social identity theory* (Tajfel & Turner, 1986), yang menyatakan bahwa identifikasi individu terhadap kelompok kerja memengaruhi perilaku dan kinerja. Penelitian (Baumeister & Leary, 1995);(Jena & Pradhan, 2018) menunjukkan bahwa *sense of belonging* berperan dalam meningkatkan keterlibatan kerja (*work engagement*). Penelitian ini mengindikasikan bahwa rasa memiliki aparatur terhadap unit kerja belum sepenuhnya terbentuk secara optimal, kemungkinan dipengaruhi oleh pola kerja berbasis senioritas dan tekanan kerja tinggi. Meskipun hasil penelitia menegaskan pentingnya dimensi psikologis dalam mendukung efektivitas pelayanan, khususnya dalam memperkuat keterlibatan dan solidaritas tim kerja.

Literasi digital berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kepada pimpinan daerah. Kemampuan aparatur dalam mengakses, mengevaluasi, dan mengelola informasi digital secara tepat terbukti mendukung akurasi pengelolaan agenda, dokumentasi, serta komunikasi strategis pimpinan. Selaras dengan konsep *digital literacy* oleh (Gilster, 1997), kemampuan berpikir kritis terhadap informasi digital. Hasil ini diperkuat oleh penelitian (Van Laar et al., 2017);(OECD, 2019) bahwa literasi digital aparatur publik merupakan prasyarat utama bagi efektivitas pelayanan berbasis teknologi dan pengambilan keputusan yang cepat dan akurat. Efektivitas pelayanan protokoler tidak dapat dilepaskan dari kemampuan aparatur dalam mengelola informasi digital serta ketersediaan sistem informasi yang andal. Dalam konteks pelayanan pimpinan daerah yang bersifat *time-sensitive*, teknologi informasi berperan sebagai sistem kerja kritikal yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan akurasi pelayanan.

Lebih lanjut, teknologi informasi terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan, khususnya dalam konteks pelayanan protokoler yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan koordinasi lintas unit kerja. Temuan ini mengonfirmasi *information system success model* (DeLone & McLean, 2003) yang menegaskan bahwa

kualitas sistem dan kualitas informasi berkontribusi langsung terhadap kinerja individu dan organisasi. Penelitian (Petter et al., 2008); (Venkatesh et al., 2016) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi yang terintegrasi meningkatkan efektivitas layanan organisasi publik, terutama dalam lingkungan kerja yang bersifat strategis dan *mission-critical*.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan efektivitas pelayanan kepada pimpinan daerah merupakan hasil interaksi antara faktor individu (kompetensi dan literasi digital), faktor psikologis-organisasional (komitmen organisasi dan *sense of belonging*), serta faktor sistemik (teknologi informasi). Hubungan antarvariabel tersebut membentuk dasar konseptual yang kuat bagi penyusunan kerangka penelitian, yang menempatkan efektivitas pelayanan sebagai *outcome* utama dari penguatan kapasitas aparatur dan sistem pendukung organisasi pemerintahan daerah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah Kota Tanjungpinang. Membuktikan bahwa peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja pegawai mampu meningkatkan kualitas dan ketepatan pelayanan..
2. Variabel komitmen organisasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Pegawai yang memiliki loyalitas dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap organisasi cenderung memberikan pelayanan yang lebih optimal dan konsisten kepada pimpinan daerah..
3. Variabel *sense of belonging* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan, meskipun pengaruhnya berada pada batas minimum signifikansi. Rasa memiliki terhadap organisasi mendorong pegawai untuk lebih peduli dan terlibat aktif dalam pelaksanaan pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah.
4. Variabel literasi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi dan informasi digital membantu mempercepat proses kerja serta meningkatkan ketepatan dan keakuratan pelayanan.
5. Variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah, Pemanfaatan sistem teknologi informasi yang baik mendukung kelancaran koordinasi, komunikasi, dan pengelolaan informasi dalam pelayanan.
6. Berdasarkan hasil uji secara simultan, variabel independen yang terdiri dari kompetensi, komitmen organisasi, *sense of belonging*, literasi digital, dan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah Kota Tanjungpinang. Disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dan mampu menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.
7. Hasil pengujian koefisien determinasi (R Square) menunjukkan bahwa variasi efektivitas pelayanan protokol dan komunikasi pimpinan daerah dapat dijelaskan oleh kompetensi, komitmen organisasi, *sense of belonging*, literasi digital, dan teknologi informasi sebesar nilai R Square yang diperoleh. Sementara itu, sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penguatan pengelolaan sumber daya manusia perlu ditempatkan sebagai strategi inti dalam meningkatkan efektivitas pelayanan Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah. Pengembangan kompetensi aparatur protokoler hendaknya

dirancang sebagai proses berkelanjutan (*continuous competency development*), tidak hanya melalui pelatihan formal, tetapi juga melalui pembelajaran berbasis pengalaman kerja (*experiential learning*). Mengingat karakteristik pelayanan protokoler yang bersifat dinamis, cepat, dan berlangsung dalam situasi tidak terduga, program pengembangan kompetensi perlu diarahkan pada peningkatan keterampilan teknis keprotokolan, komunikasi strategis, manajemen acara resmi, serta pengambilan keputusan di bawah tekanan. Pelatihan berbasis simulasi lapangan, studi kasus, dan *on-the job coaching* menjadi penting untuk meningkatkan kesiapan aparatur dalam menghadapi kompleksitas tugas secara nyata.

Selain kompetensi individual, penguatan komitmen organisasi perlu dilakukan secara sistematis melalui peningkatan koordinasi lintas perangkat daerah. Pemerintah daerah disarankan untuk memperjelas pembagian peran dan tanggung jawab antarunit kerja, memperkuat mekanisme kerja kolaboratif, serta mendorong penerapan gaya kepemimpinan yang partisipatif dan kolaboratif. Upaya ini penting untuk meminimalkan ego sektoral dan meningkatkan keselarasan tindakan dalam mendukung agenda pimpinan daerah. Dengan komitmen organisasi yang kuat, dukungan terhadap kebijakan dan arahan pimpinan dapat diwujudkan secara konsisten, terkoordinasi, dan berkelanjutan.

Meskipun *sense of belonging* dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang relatif paling rendah dan berada pada batas minimum signifikansi, aspek ini tetap memiliki peran strategis dalam membangun soliditas tim kerja protokoler. Pemerintah daerah perlu menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif melalui penataan pola kerja yang tidak semata-mata berbasis senioritas, pemberian ruang partisipasi yang lebih luas bagi aparatur yang relatif baru, serta penerapan sistem penghargaan yang adil dan transparan terhadap kontribusi individu. Dalam jangka panjang, upaya tersebut berpotensi meningkatkan rasa memiliki, memperkuat kohesi tim, serta mengurangi potensi konflik internal yang dapat mengganggu efektivitas pelayanan.

Selanjutnya, literasi digital aparatur perlu diposisikan sebagai kompetensi strategis yang mendukung efektivitas pelayanan protokoler. Literasi digital tidak hanya dipahami sebagai kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat dan aplikasi, tetapi juga mencakup kemampuan mengelola informasi secara kritis, sistematis, aman, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, pemerintah daerah disarankan untuk merancang program pengembangan literasi digital yang terintegrasi dengan kebutuhan kerja protokoler, termasuk pengelolaan agenda digital, dokumentasi kegiatan pimpinan, serta komunikasi resmi berbasis teknologi informasi.

Pemerintah daerah juga perlu mengembangkan dan mengintegrasikan teknologi informasi antar perangkat daerah sebagai infrastruktur kerja yang bersifat strategis dan mission-critical. Sistem informasi yang terintegrasi akan memungkinkan sinkronisasi agenda, dokumentasi, dan informasi penting pimpinan daerah secara real time, sehingga mengurangi risiko miskomunikasi, keterlambatan, dan ketidaksesuaian data. Penguatan sistem ini perlu disertai dengan regulasi internal yang jelas terkait tata kelola data, keamanan informasi, dan tanggung jawab pengguna, agar pemanfaatan teknologi informasi dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, rekomendasi ini menegaskan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan terintegrasi yang menggabungkan penguatan kompetensi aparatur, komitmen organisasi, kondisi psikologis kerja, serta dukungan sistem teknologi informasi. Pendekatan tersebut diharapkan dapat menjadi rujukan praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia dan penguatan pelayanan strategis kepada pimpinan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995a). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, *117*(3), 497–529.

Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995b). The Need to Belong. *Psychological Bulletin*, *117*(3), 497–529. https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497

Becker, G. S. (1964a). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. University of Chicago Press.

Becker, G. S. (1964b). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis*. University of Chicago Press.

Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, *27*(1), 5–12.

Campion, M. A., Fink, A. A., Ruggeberg, B. J., Carr, L., Phillips, G. M., & Odman, R. B. (2011). Doing competencies well: Best practices in competency modeling. *Personnel Psychology*, *64*(1), 225–262.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, *13*(3), 319–339. https://doi.org/10.2307/249008

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30.

Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Edward, M., Suryani, T., & Prasetyo, A. (2019). Competency and performance in public sector organizations. *Journal of Public Administration Research*, *11*(2), 145–158.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS* (7th ed.). Universitas Diponegoro.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill.

Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. Wiley.

Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.

Jena, L. K., & Pradhan, S. (2018). Workplace belongingness and employee engagement. *Journal of Human Resource Management*, *21*(2), 123–134.

Kim, M., & Beehr, T. A. (2021). Organizational commitment and employee performance. *Public Personnel Management*, *50*(1), 28–48.

Kim, S. (2014). Public service motivation, organizational commitment, and performance. *International Journal of Public Administration*, *37*(3), 189–204.

Kusuma, R. D., & Hariani, D. (2018). Sense of belonging and employee performance. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, *9*(1), 45–56.

Lestari, R., & Prasetyo, A. (2020). Organizational commitment and service effectiveness in public organizations. *Jurnal Administrasi Publik*, *15*(2), 101–112.

Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, *1*(1), 61–89.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage Publications.

Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Vocational Behavior*, *61*(1), 20–52.

Nugroho, R. (2018). *E-government dan transformasi pelayanan publik*. Elex Media Komputindo.

OECD. (2019). *Skills outlook 2019: Thriving in a digital world*. OECD Publishing.

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success. *European Journal of Information Systems*, *17*(3), 236–263.

Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. Routledge & Kegan Paul.

Prayitno, H., & Wijaya, A. (2018). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, *13*(1), 65–78.

Putra, A., & Sihombing, R. (2020). Human capital and public service performance. *Jurnal Manajemen Sektor Publik*, *6*(2), 89–101.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993a). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993b). *Competence at Work*. John Wiley & Sons.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R\&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.

UNESCO. (2018). *Digital literacy global framework*. UNESCO Publishing.

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. *Computers in Human Behavior*, *72*, 577–588.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, *40*(2), 403–434.

Yuliani, S., & Suryanto. (2021). Sense of belonging and organizational citizenship behavior. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi*, *10*(1), 33–45.