E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258

Halaman 5355-5375
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Pengaruh Kompetensi SDM Aparatur Dan Fasilitas Prasarana Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Di Kabupaten Bireuen
(Studi Kasus Pada Kantor Camat Peusangan Selatan)

Rauzatul Jannah[1], Afriana[2]

[1,2]Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Almuslim
e-mail: rz.jannah01@gmail.com, afria063@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparatur dan fasilitas prasarana kerja terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 34 pegawai, dengan sampel sebanyak 31 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS Statistics versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi SDM aparatur tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan, dengan nilai signifikansi 0,350. Sebaliknya, fasilitas prasarana kerja berpengaruh positif dan signifikan, dengan koefisien regresi sebesar 0,430 dan nilai signifikansi 0,016. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan, dengan nilai F hitung sebesar 3,676 dan signifikansi 0,038. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,208 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 20,8% variasi efektivitas pelayanan pemerintahan. Dengan demikian, peningkatan

efektivitas pelayanan perlu didukung oleh penyediaan fasilitas kerja yang memadai, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, dan pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan.

Kata kunci: *kompetensi aparatur; fasilitas kerja; pelayanan publik; efektivitas pelayanan; pemerintahan kecamatan*

Abstract

This study aims to analyze the effect of apparatus human resource (HR) competence and work infrastructure facilities on the effectiveness of government services at the Peusangan Selatan Subdistrict Office, Bireuen Regency, both partially and simultaneously. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of 34 employees, with a sample of 31 respondents determined using the Slovin formula with a 5% margin of error. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation, then analyzed using descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS Statistics version 21. The results show that apparatus HR competence does not have a statistically significant partial effect on the effectiveness of government services, with a significance value of 0.350. In contrast, work infrastructure facilities have a positive and statistically significant effect, with a regression coefficient of 0.430 and a significance value of 0.016. Simultaneously, both variables significantly affect the effectiveness of government services, with an F-statistic of 3.676 and a significance value of 0.038. The coefficient of determination (R^2) of 0.208 indicates that the two variables explain 20.8% of the variation in government service effectiveness. Therefore, improving service effectiveness requires adequate work facilities, optimal utilization of information technology, and continuous development of apparatus competence.

Keywords: *employee competence; work facilities; public services; service effectiveness; subdistrict government*

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh prosedur yang telah ditetapkan, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dan dukungan fasilitas yang tersedia. Kantor kecamatan sebagai salah satu perangkat pemerintah daerah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), misalnya, diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, meskipun dalam penerapannya masih dapat ditemukan berbagai kendala yang berkaitan dengan sumber daya dan proses pelayanan (Hidayat et al., 2023).

Efektivitas pelayanan pemerintahan dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang efektif ditandai dengan ketepatan waktu, ketepatan hasil, kesesuaian prosedur, pencapaian tujuan, efisiensi, serta kemampuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan tidak hanya bergantung pada sistem administrasi, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut. Penelitian Utina et al. (2024) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo, dengan kontribusi sebesar 64,5%.

Kompetensi sumber daya manusia aparatur menjadi salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan. Aparatur yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap kerja yang baik akan lebih mampu melaksanakan tugas pelayanan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian Mahmuda et al. (2022) menunjukkan bahwa kompetensi aparatur menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal yang sama juga ditemukan oleh Inzaghi dan Rosy (2022), yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Purworejo.

Kompetensi aparatur juga berkaitan dengan kemampuan dalam memahami peraturan, menjalankan tugas teknis, memberikan sikap pelayanan yang baik, serta memanfaatkan

teknologi dalam pekerjaan. Penelitian Katijah et al. (2025) menekankan pentingnya kompetensi aparatur dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat pemerintahan gampong. Sementara itu, penelitian Sadiman et al. (2026) mengkaji kompetensi aparatur melalui dimensi pengetahuan regulasi, keterampilan teknis, sikap pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan publik.

Selain kompetensi aparatur, fasilitas dan prasarana kerja juga menjadi faktor yang mendukung efektivitas pelayanan. Ketersediaan komputer, jaringan internet, printer, ruang pelayanan, tempat duduk, serta fasilitas pendukung lainnya dapat membantu aparatur menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat dan tepat. Sulaksono (2021) menunjukkan bahwa fasilitas kerja dalam lingkungan pemerintahan berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Fasilitas yang memadai dapat memberikan dukungan terhadap pelaksanaan pekerjaan dan menciptakan kondisi pelayanan yang lebih baik.

Hubungan antara kompetensi aparatur dan fasilitas kerja terhadap pelayanan publik juga telah diteliti oleh Inzaghi dan Rosy (2022). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan fasilitas kerja tidak berpengaruh secara parsial. Namun, kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi aparatur dan fasilitas kerja perlu dilihat secara bersama-sama dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi juga semakin memperkuat kebutuhan terhadap aparatur yang kompeten dan fasilitas pelayanan yang memadai. Septiandika et al. (2025) menemukan bahwa kompetensi aparatur dan penggunaan teknologi informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian tersebut memperoleh nilai R-square sebesar 55,43%, sedangkan penggunaan teknologi informasi menjadi variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur perlu berjalan seiring dengan penyediaan sarana teknologi yang mendukung proses pelayanan.

Berdasarkan pengamatan awal pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen, masih terdapat beberapa kondisi yang perlu mendapatkan perhatian dalam

pelaksanaan pelayanan pemerintahan. Beberapa aparatur belum memperoleh pelatihan teknis secara merata, kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi masih berbeda antarpegawai, dan pengalaman kerja aparatur juga tidak sama. Dari sisi fasilitas, masih terdapat keterbatasan komputer dan fasilitas pendukung pelayanan, sementara pemanfaatan sistem pelayanan berbasis teknologi belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji lebih lanjut keterkaitan kompetensi aparatur dan fasilitas prasarana kerja dengan efektivitas pelayanan pemerintahan.

Permasalahan tersebut menjadi semakin penting karena pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan secara efektif, cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kompetensi aparatur yang baik tanpa didukung fasilitas yang memadai dapat menghambat proses pelayanan. Sebaliknya, fasilitas yang lengkap tanpa didukung kemampuan aparatur dalam menggunakannya juga belum tentu menghasilkan pelayanan yang efektif. Dengan demikian, kedua faktor tersebut perlu dikaji secara bersama-sama untuk mengetahui seberapa besar kontribusinya terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan.

Penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji hubungan kompetensi dan fasilitas kerja dengan kualitas pelayanan publik, sedangkan penelitian yang secara khusus menguji pengaruh kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen masih terbatas. Kondisi tersebut menjadi celah penelitian yang penting untuk dikaji, khususnya karena karakteristik setiap organisasi pemerintahan dan kondisi fasilitas pelayanan pada masing-masing wilayah dapat berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja, baik secara parsial maupun simultan, terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi SDM aparatur terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan, menganalisis pengaruh fasilitas prasarana kerja terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan, serta mengetahui pengaruh kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja secara simultan terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji pengaruh antarvariabel melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis statistik. Pendekatan asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM aparatur (X_1) dan fasilitas prasarana kerja (X_2) terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan (Y).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen pada bulan Agustus sampai Oktober 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Camat Peusangan Selatan merupakan instansi pemerintahan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga sesuai dengan fokus penelitian yang berkaitan dengan kompetensi SDM aparatur, fasilitas prasarana kerja, dan efektivitas pelayanan pemerintahan.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai yang berstatus ASN dan non-ASN yang bekerja pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen. Berdasarkan data jumlah pegawai pada saat penelitian, jumlah populasi sebanyak 34 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan yang ditoleransi

Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 34 orang, diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{34}{1 + 34(0{,}05)^2} = 31{,}33 \quad (2)$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel dibulatkan menjadi 31 responden. Rincian jumlah populasi, tingkat kesalahan, dan jumlah sampel penelitian disajikan pada Tabel

1.

Tabel 1. Populasi dan Sampel Penelitian

Keterangan	Jumlah
Populasi pegawai Kantor Camat Peusangan Selatan	34 orang
Tingkat kesalahan	5%
Sampel penelitian	31 orang

Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan dengan menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner yang digunakan berbentuk pernyataan tertutup, yaitu responden diberikan alternatif jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) skor 4, Netral (N) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. incian alternatif jawaban dan skor yang digunakan dalam penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Variabel penelitian terdiri atas kompetensi SDM aparatur sebagai variabel independen pertama (X_1), fasilitas prasarana kerja sebagai variabel independen kedua (X_2), dan efektivitas pelayanan pemerintahan sebagai variabel dependen (Y). Definisi operasional dan indikator

pengukuran masing-masing variabel penelitian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional
Efektivitas Pelayanan Pemerintahan (Y)	Tingkat keberhasilan Kantor Camat Peusangan Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara cepat, tepat, mudah, dan berkualitas. 1. Kecepatan pelayanan; 2. Ketepatan hasil pelayanan; 3. Transparansi prosedur dan biaya; 4. Kepuasan masyarakat; 5. Kualitas hasil pelayanan Likert
Kompetensi SDM Aparatur (X_1) Likert	Kemampuan aparatur yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
Fasilitas Prasarana Kerja (X_2) Likert	Segala bentuk sarana dan prasarana yang menunjang pegawai dalam melaksanakan tugas. Likert

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan SPSS Statistics versi 21. Analisis data meliputi statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai data penelitian berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product

Moment dengan kriteria bahwa item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai signifikansi < 0,05 atau nilai r hitung > r tabel. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan melalui One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dan Normal Probability Plot, dengan kriteria nilai signifikansi > 0,05 menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antarvariabel independen dengan melihat nilai Tolerance > 0,10 dan Variance Inflation Factor (VIF) < 10. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola pada scatterplot antara nilai prediksi dan residual. Model regresi yang baik tidak menunjukkan pola tertentu yang sistematis.

Pengujian pengaruh kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \quad (3)$$

Keterangan:

Y = Efektivitas pelayanan pemerintahan
α = Konstanta
β_1 = Koefisien regresi kompetensi SDM aparatur
β_2 = Koefisien regresi fasilitas prasarana kerja
X_1 = Kompetensi SDM aparatur
X_2 = Fasilitas prasarana kerja
e = Error atau residual

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi

(R^2). Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja secara simultan terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi $\leq$ 0,05 dan ditolak apabila nilai signifikansi > 0,05. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja dalam menjelaskan variasi efektivitas pelayanan pemerintahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen dengan melibatkan 31 responden. Responden merupakan pegawai yang bekerja pada kantor tersebut. Penelitian ini menganalisis kompetensi SDM aparatur sebagai variabel independen pertama (X_1), fasilitas prasarana kerja sebagai variabel independen kedua (X_2), dan efektivitas pelayanan pemerintahan sebagai variabel dependen (Y). Karakteristik responden memberikan gambaran mengenai latar belakang pegawai yang menjadi sumber data penelitian. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	19	61,3
	Perempuan	12	38,7
Usia	<30 tahun	9	29,0
	30–39 tahun	10	32,3
	40–49 tahun	5	16,1
	≥50 tahun	7	22,6
Pendidikan	SMA/sederajat	7	22,6

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
	D3	5	16,1
	S1	18	58,1
	S2	1	3,2
Masa kerja	<5 tahun	9	29,0
	5–10 tahun	10	32,3
	11–15 tahun	7	22,6
	>15 tahun	5	16,1
Total responden		31	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 4, responden didominasi oleh pegawai laki-laki sebanyak 19 orang (61,3%). Berdasarkan usia, kelompok 30–39 tahun merupakan kelompok terbanyak, yaitu 10 orang (32,3%). Dari aspek pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan S1 sebanyak 18 orang (58,1%). Sementara itu, berdasarkan masa kerja, kelompok 5–10 tahun merupakan kelompok terbanyak dengan jumlah 10 orang (32,3%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang beragam dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Hasil statistik deskriptif terhadap variabel kompetensi SDM aparatur, fasilitas prasarana kerja, dan efektivitas pelayanan pemerintahan disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Kategori
Kompetensi SDM Aparatur (X_1)	3,82	Tinggi
Fasilitas Prasarana Kerja (X_2)	3,43	Tinggi
Efektivitas Pelayanan Pemerintahan (Y)	3,78	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 5, kompetensi SDM aparatur memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,82 dengan kategori tinggi. Indikator pengetahuan kerja memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur dinilai memiliki pemahaman yang baik mengenai aturan, prosedur, dan regulasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pemerintahan.

Fasilitas prasarana kerja memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,43 dengan kategori tinggi. Namun, indikator pemanfaatan teknologi informasi memperoleh nilai terendah sebesar 3,29, diikuti kelengkapan fasilitas kerja sebesar 3,35. Hasil ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan kelengkapan fasilitas masih perlu ditingkatkan agar dapat mendukung kelancaran pelayanan pemerintahan.

Sementara itu, efektivitas pelayanan pemerintahan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78 dengan kategori tinggi. Indikator transparansi prosedur dan biaya serta kepuasan masyarakat masing-masing memperoleh nilai 3,90, sedangkan kecepatan pelayanan memperoleh nilai 3,65. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dan kepuasan masyarakat telah dinilai baik, meskipun kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, hasil deskriptif menunjukkan bahwa kompetensi aparatur dan efektivitas pelayanan dinilai baik, tetapi perbaikan fasilitas dan peningkatan kecepatan pelayanan tetap diperlukan. Sebelum analisis regresi dilakukan, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Rentang r hitung	r tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kompetensi SDM Aparatur (X_1)	0,600–0,807	0,355	0,869	Valid dan reliabel
Fasilitas Prasarana Kerja (X_2)	0,590–0,742	0,355	0,844	Valid dan reliabel
Efektivitas Pelayanan Pemerintahan (Y)	0,615–0,784	0,355	0,888	Valid dan reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 6, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,355. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memenuhi kriteria validitas yang digunakan. Nilai Cronbach's Alpha pada ketiga variabel juga lebih besar dari 0,60, yaitu 0,869 untuk kompetensi SDM aparatur, 0,844 untuk fasilitas prasarana kerja, dan 0,888 untuk efektivitas pelayanan pemerintahan. Dengan demikian, instrumen penelitian memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan model regresi yang digunakan. Hasil pengujian normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Variabel	Hasil	Keterangan
Normalitas	Residual	Sig. = 0,998	Memenuhi kriteria normalitas
Multikolinearitas	Kompetensi SDM Aparatur (X_1)	Tolerance = 0,998; VIF = 1,002	Tidak terjadi multikolinearitas
Multikolinearitas	Fasilitas Prasarana Kerja (X_2)	Tolerance = 0,998; VIF = 1,002	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Kompetensi SDM Aparatur (X_1)	Sig. = 0,659	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Heteroskedastisitas	Fasilitas Prasarana Kerja (X_2)	Sig. = 0,972	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil pada Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji normalitas sebesar 0,998 lebih besar dari 0,05, sehingga residual memenuhi kriteria normalitas. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,998 dan VIF sebesar 1,002 pada kedua variabel independen. Nilai tersebut memenuhi kriteria tidak adanya gejala multikolinearitas. Selanjutnya,

uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,659 untuk kompetensi SDM aparatur dan 0,972 untuk fasilitas prasarana kerja. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas berdasarkan uji Glejser. Dengan demikian, model memenuhi kriteria pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini.

Analisis regresi linear berganda selanjutnya dilakukan untuk mengetahui arah dan besarnya koefisien kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan. Hasil analisis regresi dan uji t disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t

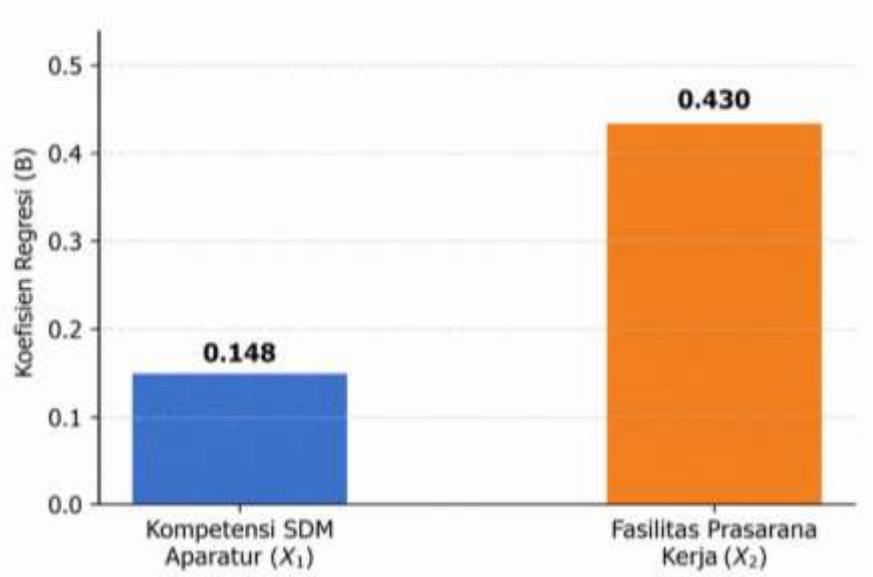
Variabel	B	Std. Error	t hitung	Sig.
Konstanta	8,701	4,263	—	—
Kompetensi SDM Aparatur (X_1)	0,148	0,156	0,950	0,350
Fasilitas Prasarana Kerja (X_2)	0,430	0,167	2,576	0,016

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 8{,}701 + 0{,}148X_1 + 0{,}430X_2$$

Koefisien regresi kompetensi SDM aparatur sebesar 0,148 menunjukkan arah hubungan positif dengan efektivitas pelayanan pemerintahan. Sementara itu, fasilitas prasarana kerja memiliki koefisien regresi sebesar 0,430, yang juga menunjukkan arah hubungan positif. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki koefisien positif, tetapi signifikansi pengaruhnya perlu ditentukan melalui hasil pengujian hipotesis.



Gambar 1. Koefisien Regresi Kompetensi SDM Aparatur dan Fasilitas Prasarana Kerja

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1, koefisien regresi fasilitas prasarana kerja lebih besar daripada koefisien kompetensi SDM aparatur. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien fasilitas prasarana kerja dalam persamaan regresi memiliki nilai lebih tinggi. Namun, perbandingan tersebut belum cukup untuk menyimpulkan variabel yang paling dominan karena nilai yang digunakan merupakan koefisien tidak terstandarisasi (Irawan et al., 2023).

Hasil uji t menunjukkan bahwa kompetensi SDM aparatur memiliki nilai t hitung sebesar 0,950 dengan signifikansi 0,350. Nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa kompetensi SDM aparatur tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan. Dengan demikian, hipotesis pertama belum didukung oleh hasil pengujian. Meskipun kompetensi SDM aparatur memperoleh nilai rata-rata yang tinggi, kondisi tersebut belum menunjukkan adanya pengaruh parsial yang signifikan dalam model penelitian ini. Hal ini mengindikasikan bahwa pengetahuan dan keterampilan aparatur belum tentu secara langsung meningkatkan efektivitas pelayanan apabila masih terdapat kendala lain dalam pelaksanaan pekerjaan. Misalnya, pemahaman terhadap prosedur pelayanan perlu didukung oleh peralatan dan sistem kerja yang memadai agar dapat diterapkan secara optimal.

Temuan ini berbeda dari penelitian Katijah et al. (2025), yang menunjukkan bahwa kompetensi aparatur, termasuk pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, dan kemampuan

komunikasi, berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Perbedaan hasil tersebut dapat berkaitan dengan konteks penelitian dan karakteristik responden. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak berarti kompetensi aparatur tidak penting, tetapi menunjukkan bahwa pengaruh parsialnya belum terbukti signifikan pada Kantor Camat Peusangan Selatan. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan teknis, penguasaan teknologi informasi, dan pengembangan kemampuan komunikasi tetap perlu dilakukan (Safitri & Susanti, 2025).

Berbeda dengan kompetensi aparatur, fasilitas prasarana kerja memperoleh nilai t hitung sebesar 2,576 dengan signifikansi 0,016. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa fasilitas prasarana kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan. Dengan demikian, hipotesis kedua didukung oleh hasil pengujian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan dan kondisi fasilitas kerja berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan pelayanan. Fasilitas seperti komputer, jaringan internet, printer, peralatan administrasi, dan ruang pelayanan dapat membantu aparatur menyelesaikan tugas secara lebih teratur. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sulaksono (2021), yang menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Inzaghi dan Rosy (2023) juga menemukan bahwa kompetensi pegawai dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Kurniasari & Oktarina, 2020).

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki nilai rata-rata terendah pada variabel fasilitas prasarana kerja. Oleh karena itu, perbaikan perlu difokuskan pada optimalisasi penggunaan fasilitas untuk mendukung pekerjaan. Penyediaan dan pemeliharaan fasilitas yang memadai penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintahan. Selanjutnya, hasil uji F dan koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh kedua variabel secara simultan disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi

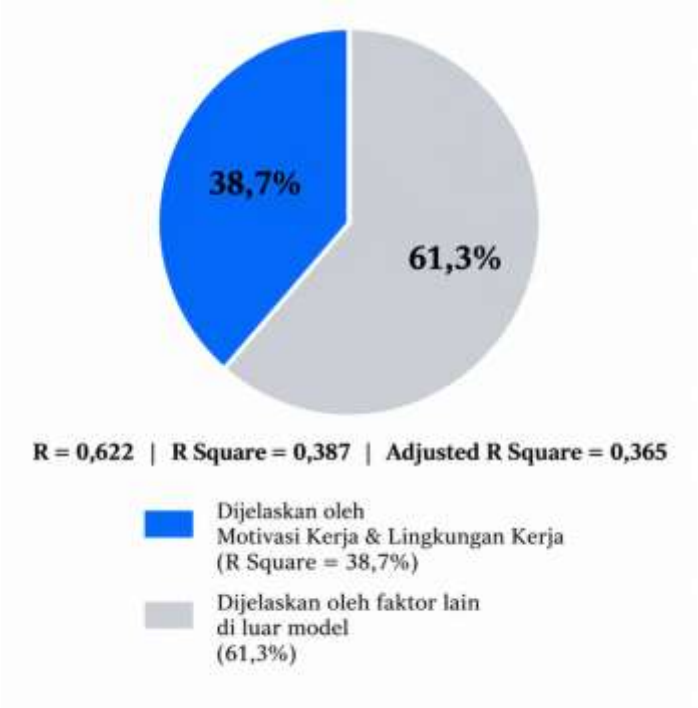
F hitung	F tabel	Sig.	R	R Square	Adjusted R Square
3,676	3,340	0,038	0,456	0,208	0,151

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 9, nilai F hitung sebesar 3,676 lebih besar daripada F tabel sebesar 3,340, dengan nilai signifikansi sebesar 0,038. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan. Dengan demikian, hipotesis ketiga didukung oleh hasil pengujian.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pemerintahan perlu dipahami melalui kombinasi kemampuan aparatur dan dukungan fasilitas kerja. Aparatur yang memahami prosedur pelayanan membutuhkan fasilitas yang memadai untuk melaksanakan tugas secara efektif. Sebaliknya, fasilitas yang tersedia juga perlu didukung oleh kemampuan aparatur dalam menggunakannya. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam mendukung kelancaran administrasi dan pencapaian tujuan pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Hartati (2023), yang menunjukkan bahwa keterampilan kerja dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap produktivitas pegawai di lingkungan kantor camat (Wakhidah & Pramusinto, 2020).

Nilai R Square sebesar 0,208 menunjukkan bahwa kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja mampu menjelaskan 20,8% variasi efektivitas pelayanan pemerintahan. Sementara itu, sebesar 79,2% variasi lainnya belum dapat dijelaskan oleh model penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan adanya kemungkinan faktor lain di luar model, seperti kepemimpinan, motivasi aparatur, disiplin kerja, budaya organisasi, dan sistem pelayanan, yang dapat diteliti lebih lanjut. Faktor-faktor tersebut merupakan kemungkinan penjelas yang belum diuji dalam penelitian ini.



Gambar 2. Koefisien Determinasi (R Square) Model Penelitian

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2, sebagian besar variasi efektivitas pelayanan pemerintahan masih berada di luar model penelitian. Dengan demikian, kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja merupakan dua variabel yang secara bersama-sama berpengaruh signifikan, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan variasi efektivitas pelayanan. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain yang relevan agar diperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mendukung efektivitas pelayanan pemerintahan (Cahyadi et al., 2025).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas prasarana kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan, sedangkan kompetensi SDM aparatur belum menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan. Namun, kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan pada Kantor Camat Peusangan Selatan perlu dilakukan melalui perbaikan fasilitas kerja, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan

kompetensi aparatur secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen, dapat disimpulkan bahwa kompetensi SDM aparatur tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan, dengan nilai signifikansi 0,350. Sementara itu, fasilitas prasarana kerja berpengaruh positif dan signifikan, dengan koefisien regresi sebesar 0,430 dan nilai signifikansi 0,016. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan pemanfaatan fasilitas kerja yang memadai berperan dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Secara simultan, kompetensi SDM aparatur dan fasilitas prasarana kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan pemerintahan, dengan nilai F hitung sebesar 3,676 dan signifikansi 0,038. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,208 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 20,8% variasi efektivitas pelayanan pemerintahan, sedangkan 79,2% sisanya belum dapat dijelaskan oleh model penelitian.

Dengan demikian, peningkatan efektivitas pelayanan pemerintahan perlu dilakukan melalui penyediaan dan pemeliharaan fasilitas kerja yang memadai, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan faktor lain, seperti kepemimpinan, motivasi, disiplin kerja, dan budaya organisasi, agar diperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mendukung efektivitas pelayanan pemerintahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Almuslim, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Program Studi Administrasi Bisnis, atas dukungan

yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan penelitian dan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses pengumpulan data penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden dan semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi selama proses penelitian hingga penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Cahyadi, R. N., Nurfadillah, M., & Fauziah, F. (2025). Pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan, 4(2). https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v4i2.2568

Hidayat, R. A., Sagita, N. I., & Centia, S. (2023). Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam rangka peningkatan pelayanan publik (Studi kasus di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung). Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra), 3(2).

Irawan, F., Suharto, & Mazni, A. (2023). Pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung. Simplex: Journal of Economic Management, 4(1). https://doi.org/10.24127/simplex.v4i1.3769

Inzaghi, A. O., & Rosy, B. (2022). Pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Purworejo. Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 16(4), 1294–1306. https://doi.org/10.35931/aq.v16i4.1081

Kurniasari, R. R. A., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh fasilitas kantor, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Business and Accounting Education Journal, 1(3), 280–289. https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524

Katijah, S., Junaidi, M., & Wahidi, J. (2025). Kompetensi aparatur gampong dalam meningkatkan

kualitas pelayanan publik (Studi pada Kantor Geuchik Kota Fajar, Kecamatan Kluet Utara, Kabupaten Aceh Selatan). Policia: Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan, 1(1), 1–8.

Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik, 4(1), 18–36.

Sadiman, Sabitah, & Maufira, R. (2026). Pengaruh kompetensi aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik: Peran moderasi karakteristik demografis. Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan.

Safitri, F. F. S., & Susanti, A. (2025). Pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan. Business and Accounting Education Journal, 6(1). https://doi.org/10.15294/baej.v6i1.13196

Septiandika, V., Supriyanto, S., Maksin, M., Oktarina, R. A., & Wulandari, N. (2025). Kajian kuantitatif hubungan kompetensi aparatur dan penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik. NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 6(2), 165–180. https://doi.org/10.52423/neores.v6i2.1142

Sulaksono, E. (2021). Pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Jurnal Litbang Polri, 24(1), 82–92. https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v24i1.143

Utina, R., Ahmad, M., & Monoarfa, V. (2024). Kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan pada Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo. JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 7(2).

Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020). Pengaruh kompetensi, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai. Business and Accounting Education Journal, 1(3), 265–271. https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46520