

Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Keterlibatan Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo

Hermanto, Fakhrol Rozi Yamali, Mufidah*

Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari

*Correspondence: mufidah@unbari.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of competence and work facilities on employee engagement and their implications for employee performance at the Population and Civil Registration Office of Bungo Regency. The study employed a quantitative explanatory research design. Data were collected through questionnaires distributed to employees and analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software. The findings indicate that competence and work facilities have a positive effect on employee engagement. Furthermore, competence, work facilities, and employee engagement positively influence employee performance. Employee engagement also acts as a mediating variable in the relationship between competence and work facilities and employee performance. These findings suggest that improving employee competence supported by adequate work facilities can strengthen employee engagement, which ultimately enhances employee performance. This study contributes to the development of human resource management literature in the public sector and provides practical recommendations for improving the quality of public services through competency development, adequate work facilities, and stronger employee engagement.

Keywords: *competence, work facilities, employee engagement, employee performance.*

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda utama reformasi birokrasi di Indonesia. Organisasi sektor publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Armstrong & Taylor (2023) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategis organisasi yang menentukan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan melalui pengembangan kompetensi, peningkatan produktivitas, dan penciptaan nilai bagi masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi salah satu fokus utama dalam pengelolaan organisasi publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bungo merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, akurat, dan berbasis digital, organisasi dituntut memiliki aparatur yang kompeten serta didukung oleh fasilitas kerja yang memadai agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan data kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Bungo, jumlah pegawai mengalami peningkatan dari 59 orang pada tahun 2021 menjadi 73

orang pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya upaya organisasi dalam memperkuat kapasitas sumber daya manusia. Komposisi pegawai juga semakin didominasi oleh lulusan strata satu (S1), khususnya S1 Ekonomi yang meningkat dari 11 orang pada tahun 2021 menjadi 15 orang pada tahun 2025, serta S1 Administrasi yang meningkat dari 8 orang menjadi 10 orang pada periode yang sama. Selain itu, jumlah pegawai dengan pendidikan pascasarjana (S2) meningkat dari 3 orang menjadi 4 orang. Kondisi ini mengindikasikan bahwa organisasi telah berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan tingkat pendidikan pegawai.

Peningkatan jumlah pegawai dan tingkat pendidikan belum tentu diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Spencer & Spencer (1993) menjelaskan bahwa kompetensi tidak hanya ditentukan oleh tingkat pendidikan formal, tetapi juga oleh pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik individu yang mendukung keberhasilan pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian, peningkatan jumlah pegawai perlu diikuti dengan pengembangan kompetensi yang sesuai dengan tuntutan jabatan agar mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Selain kompetensi, fasilitas kerja merupakan faktor penting yang mendukung pelaksanaan tugas pegawai. Robbins & Judge (2023) menyatakan bahwa fasilitas kerja yang memadai akan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan yang semakin terdigitalisasi, ketersediaan komputer,

jaringan internet, perangkat pendukung pelayanan, dan ruang kerja yang representatif menjadi faktor penting untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Meskipun jumlah pegawai dan tingkat pendidikan mengalami peningkatan, kondisi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kesesuaian kompetensi dengan tuntutan jabatan.

Berdasarkan data kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Bungo tahun 2025, masih terdapat beberapa pejabat yang menduduki posisi yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dipersyaratkan. Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil yang seharusnya memiliki latar belakang S-1 Administrasi Negara diketahui berasal dari S-1 Pendidikan Bahasa Inggris. Kepala Seksi Kelahiran yang semestinya berlatar belakang Ilmu Administrasi Negara berasal dari S-1 Ilmu Ekonomi. Selain itu, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan masih memiliki tingkat pendidikan SMA, sedangkan jabatan tersebut mensyaratkan pendidikan minimal S-1 Ilmu Administrasi Negara. Ketidaksesuaian juga ditemukan pada Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, serta Analis Data dan Informasi yang belum memiliki latar belakang pendidikan sesuai dengan kompetensi jabatan yang dipersyaratkan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pegawai dan tingkat pendidikan formal belum tentu menjamin kesesuaian kompetensi dengan kebutuhan organisasi. Spencer & Spencer (1993) menjelaskan bahwa kompetensi tidak hanya berkaitan dengan tingkat pendidikan, tetapi juga mencakup pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik individu yang relevan dengan pelaksanaan pekerjaan. Ketidaksesuaian kompetensi dengan jabatan berpotensi menurunkan efektivitas kerja, menghambat proses pengambilan keputusan, serta berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dilakukan berdasarkan prinsip *the right man in the right place* agar kinerja pegawai dapat ditingkatkan secara optimal.

Hasil observasi menunjukkan bahwa fasilitas kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo juga belum sepenuhnya mendukung efektivitas pelayanan. Berdasarkan inventarisasi fasilitas tahun 2025, tingkat ketersediaan beberapa sarana utama masih berada di bawah kebutuhan organisasi. Dari kebutuhan sebanyak 20 unit komputer, hanya tersedia 15 unit dengan lima unit dalam kondisi rusak sehingga tingkat ketersediaannya baru mencapai 75%. Kondisi yang lebih rendah terlihat pada fasilitas printer, di mana dari kebutuhan 21 unit hanya tersedia 10 unit dan tiga unit di antaranya mengalami kerusakan, sehingga tingkat ketersediaannya hanya mencapai 47,62%. Demikian pula mesin pengganda yang hanya tersedia dua unit dari

kebutuhan lima unit atau sebesar 40%. Meskipun beberapa fasilitas seperti akses internet, ruang arsip, toilet, musholla, dan kantin telah tersedia, kondisi pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal. Akses internet masih sering mengalami penurunan kecepatan yang berdampak pada pelayanan administrasi berbasis digital. Ruang arsip dinilai belum memadai untuk mendukung pengelolaan dokumen, sedangkan tata letak ruang kerja belum mampu mendukung koordinasi kerja secara efektif. Selain itu, fasilitas kesehatan bagi pegawai juga belum tersedia sama sekali. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas kerja masih memerlukan peningkatan baik dari aspek kuantitas maupun kualitas agar mampu mendukung pelaksanaan pelayanan publik secara optimal.

Menurut Robbins & Judge (2023), fasilitas kerja yang memadai merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pegawai. Ketersediaan sarana kerja yang sesuai akan mempercepat penyelesaian pekerjaan, mengurangi hambatan operasional, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas kerja dapat memperlambat proses pelayanan, meningkatkan beban kerja pegawai, dan menurunkan kualitas kinerja organisasi. Oleh karena itu, kondisi fasilitas kerja yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan operasional di Disdukcapil Kabupaten Bungo menjadi fenomena yang penting untuk dikaji dalam penelitian ini.

Di sisi lain, keterlibatan kerja (*employee engagement*) menjadi aspek yang tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Schaufeli et al. (2002) menjelaskan bahwa pegawai yang memiliki tingkat *engagement* tinggi akan menunjukkan semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan penghayatan (*absorption*) terhadap pekerjaannya. Saks (2022) juga menegaskan bahwa keterlibatan kerja berperan sebagai mekanisme yang menghubungkan praktik manajemen sumber daya manusia dengan peningkatan kinerja individu maupun organisasi.

Fenomena lain yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah tingkat keterlibatan kerja (*employee engagement*) pegawai yang masih relatif rendah dan berfluktuasi. Berdasarkan data internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo selama periode 2021–2025, persentase pegawai yang terlibat dalam tugas tambahan mengalami fluktuasi, yaitu sebesar 42,65% pada tahun 2021, menurun menjadi 36,23% pada tahun 2022, meningkat menjadi 43,66% pada tahun 2023, kemudian kembali menurun menjadi 33,33% pada tahun 2024, dan sedikit meningkat menjadi 36,99% pada tahun 2025. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kurang dari separuh pegawai secara konsisten bersedia mengambil tanggung jawab di luar tugas pokoknya.

Kondisi serupa juga terlihat pada partisipasi pegawai dalam inisiatif dan inovasi pelayanan. Selama

lima tahun terakhir, tingkat partisipasi hanya berada pada kisaran 19,44%–29,58%. Persentase tertinggi terjadi pada tahun 2023 sebesar 29,58%, sedangkan persentase terendah terjadi pada tahun 2024 sebesar 19,44%. Rendahnya keterlibatan pegawai dalam pengembangan inovasi pelayanan mengindikasikan bahwa sebagian besar pegawai masih berorientasi pada penyelesaian tugas rutin dan belum menunjukkan keterikatan yang tinggi terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Schaufeli et al. (2002), pegawai yang memiliki tingkat *employee engagement* tinggi akan menunjukkan semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan penghayatan (*absorption*) yang kuat dalam melaksanakan pekerjaannya. Saks (2022) juga menjelaskan bahwa keterlibatan kerja merupakan mekanisme penting yang menghubungkan praktik manajemen sumber daya manusia dengan peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Oleh karena itu, rendahnya keterlibatan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo menjadi indikasi bahwa peningkatan kompetensi dan penyediaan fasilitas kerja perlu diikuti dengan strategi yang mampu memperkuat keterlibatan pegawai agar kinerja organisasi dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Fenomena kinerja pegawai juga tercermin dari capaian ketepatan waktu pelayanan administrasi kependudukan selama periode 2021–2025. Data menunjukkan bahwa tingkat ketepatan waktu pelayanan mengalami fluktuasi pada hampir seluruh jenis layanan. Pada pelayanan penerbitan KTP elektronik, ketepatan waktu mencapai 94,2% pada tahun 2021, kemudian menurun menjadi 86,5% pada tahun 2022, meningkat kembali menjadi 93,9% pada tahun 2023, kembali menurun menjadi 87,6% pada tahun 2024, dan mencapai 93,0% pada tahun 2025. Pola fluktuasi yang relatif sama juga terjadi pada pelayanan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah Datang, Surat Pindah Keluar, Perubahan Biodata Penduduk, Legalisasi Dokumen Kependudukan, hingga Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Jika diamati secara keseluruhan, tahun 2022 dan 2024 merupakan periode dengan tingkat ketepatan waktu pelayanan yang cenderung lebih rendah dibandingkan tahun lainnya. Sebaliknya, pada tahun 2023 dan 2025 terjadi perbaikan kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh meningkatnya persentase penyelesaian dokumen tepat waktu pada hampir seluruh jenis pelayanan. Meskipun demikian, fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pegawai dari 59 orang pada tahun 2021 menjadi 73 orang pada tahun 2025 belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kinerja pelayanan yang konsisten.

Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kinerja organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah sumber daya manusia, tetapi juga oleh kualitas

kompetensi pegawai, kecukupan fasilitas kerja, serta tingkat keterlibatan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Robbins & Judge (2023) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan individu, dukungan organisasi, serta lingkungan kerja. Sementara itu, Armstrong & Taylor (2023) menegaskan bahwa organisasi publik memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi agar peningkatan kapasitas pegawai dapat diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bungo masih menghadapi beberapa tantangan, yaitu meningkatnya jumlah pegawai yang belum sepenuhnya diikuti dengan kesesuaian kompetensi terhadap jabatan, keterbatasan fasilitas kerja yang mendukung pelayanan, rendahnya keterlibatan pegawai dalam tugas tambahan dan inovasi pelayanan, serta fluktuasi kinerja pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi, fasilitas kerja, keterlibatan kerja, dan kinerja pegawai perlu dianalisis secara komprehensif sehingga dapat dirumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi dan fasilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sedangkan keterlibatan kerja mampu memperkuat hubungan tersebut (Albrecht, 2024; Armstrong & Taylor, 2023; Saks, 2022). Namun demikian, hasil penelitian pada organisasi sektor publik masih menunjukkan inkonsistensi, terutama terkait peran keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi. Sebagian penelitian menemukan bahwa kompetensi dan fasilitas kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa pengaruh tersebut menjadi lebih kuat melalui peningkatan keterlibatan kerja. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang masih memerlukan pengujian lebih lanjut.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengembangan model yang mengintegrasikan kompetensi dan fasilitas kerja sebagai faktor yang memengaruhi kinerja pegawai melalui keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo. Model ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme peningkatan kinerja pegawai pada organisasi sektor publik. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan fasilitas kerja terhadap keterlibatan kerja serta implikasinya terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo.

Landasan Teori
Kompetensi

Kompetensi dipahami sebagai seperangkat karakteristik yang dimiliki individu, meliputi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), kemampuan (*ability*), serta karakteristik pribadi yang mendukung keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan secara efektif. Kombinasi berbagai aspek tersebut menjadi landasan bagi seseorang untuk menghasilkan kinerja yang optimal sesuai dengan tuntutan organisasi (Spencer & Spencer, 1993). Dalam kajian manajemen sumber daya manusia, kompetensi dipandang sebagai sumber daya strategis yang mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan sekaligus mendukung tercapainya tujuan organisasi secara berkelanjutan (Armstrong & Taylor, 2023).

Sejumlah penelitian terkini mengungkapkan bahwa kompetensi pegawai memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan maupun kinerja organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan jabatan cenderung lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan kerja, mampu menyelesaikan tugas secara efisien, serta memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan daya saing organisasi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Khoiroh et al., 2019); (Afsar & Umrani, 2023; Putri et al., 2024)

Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja merupakan berbagai bentuk sarana dan prasarana yang disediakan oleh organisasi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pegawai sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Ketersediaan fasilitas yang memadai tidak hanya memberikan kenyamanan dalam bekerja, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas serta kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai (Robbins & Judge, 2023). Dalam organisasi sektor publik, cakupan fasilitas kerja tidak terbatas pada penyediaan peralatan perkantoran, tetapi juga meliputi infrastruktur teknologi informasi, akses jaringan internet, ruang kerja yang representatif, sistem pengelolaan arsip digital, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik secara optimal.

Berbagai hasil penelitian terkini menunjukkan bahwa tersedianya fasilitas kerja yang memadai memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, peningkatan keterlibatan pegawai (*employee engagement*), dan pencapaian kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Amanah et al., 2024; Uvianti et al., 2023).

Keterlibatan Kerja (Employee Engagement)

Keterlibatan kerja (*employee engagement*) menggambarkan suatu kondisi psikologis positif yang tercermin melalui tingginya semangat dalam bekerja (*vigor*), dedikasi yang kuat terhadap pekerjaan (*dedication*), serta kemampuan untuk terlibat secara penuh dan fokus dalam melaksanakan tugas (*absorption*) (Schaufeli et al., 2002). Pegawai yang memiliki tingkat keterlibatan kerja tinggi umumnya menunjukkan komitmen yang lebih besar terhadap organisasi, antusiasme dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kemauan untuk memberikan kontribusi yang melampaui tuntutan tugas formal demi tercapainya tujuan organisasi (Saks, 2022).

Dalam konteks organisasi sektor publik, keterlibatan kerja menjadi salah satu faktor penting yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki keterikatan tinggi terhadap pekerjaannya cenderung bekerja lebih produktif, mampu menghasilkan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan, serta memberikan kinerja yang lebih optimal. Sejumlah penelitian terbaru juga membuktikan bahwa tingkat keterlibatan kerja yang tinggi berkontribusi secara positif terhadap peningkatan produktivitas, inovasi pelayanan, dan kinerja pegawai dalam organisasi publik maupun organisasi lainnya (Albrecht et al., 2024).

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai menggambarkan tingkat pencapaian hasil kerja individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi, yang tercermin melalui kualitas maupun kuantitas pekerjaan yang dihasilkan (Robbins & Judge, 2023). Pada organisasi sektor publik, penilaian kinerja tidak hanya berfokus pada tingkat produktivitas pegawai, tetapi juga mempertimbangkan berbagai aspek lain, seperti ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, mutu layanan yang dihasilkan, efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, di antaranya kompetensi, ketersediaan fasilitas kerja, dan keterlibatan kerja (*employee engagement*). Pegawai yang memiliki kompetensi yang memadai, didukung oleh fasilitas kerja yang sesuai, serta menunjukkan tingkat keterlibatan yang tinggi dalam pekerjaannya cenderung mampu memberikan hasil kerja yang lebih optimal dan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi pemerintah secara keseluruhan (Hair et al., 2022; Putri et al., 2024).

Peran Mediasi Keterlibatan Kerja

Berdasarkan Social Exchange Theory (SET), pegawai yang memperoleh dukungan organisasi melalui kompetensi yang dikembangkan dan fasilitas kerja yang memadai akan menunjukkan keterikatan yang lebih

tinggi terhadap pekerjaannya. Keterikatan tersebut selanjutnya mendorong peningkatan kinerja individu (Saks, 2022). Dengan demikian, keterlibatan kerja diprediksi mampu memediasi hubungan antara kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai dengan keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi. Menurut Hair et al (2022), penelitian eksplanatori sesuai digunakan untuk menguji model struktural yang melibatkan hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi. Pemilihan lokasi didasarkan pada adanya fenomena terkait kompetensi, fasilitas kerja, keterlibatan kerja, dan kinerja pegawai yang masih memerlukan evaluasi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo. Mengingat jumlah populasi relatif terbatas, penelitian menggunakan teknik sampling jenuh (*total sampling*), sehingga seluruh pegawai dijadikan responden penelitian. Teknik ini dipilih agar informasi yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi organisasi secara menyeluruh (Sugiyono, 2023).

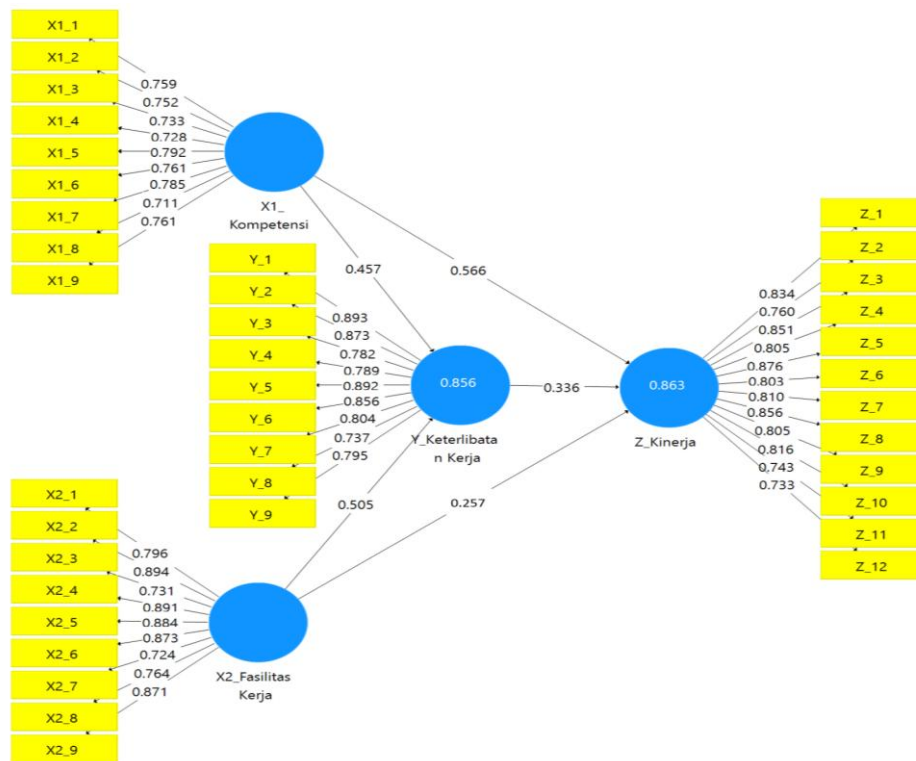
Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden dan Data sekunder, yaitu dokumen organisasi, laporan kinerja, struktur organisasi, serta berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi Penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju). Wawancara terbatas

untuk memperoleh informasi pendukung serta Studi dokumentasi terhadap dokumen organisasi dan laporan kinerja.

Analisis data dilakukan menggunakan SmartPLS 4 dengan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Metode ini dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel secara simultan, termasuk pengaruh mediasi, serta sesuai digunakan pada model penelitian yang bersifat prediktif (Hair et al., 2022). Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban terhadap setiap indikator penelitian. Evaluasi *outer model* dilakukan untuk menguji kualitas instrumen penelitian melalui: Convergent Validity, dengan nilai *loading factor* $\geq 0,70$ dan AVE $\geq 0,50$; Discriminant Validity, menggunakan kriteria Fornell-Larcker dan HTMT; Composite Reliability, dengan nilai $\geq 0,70$; Cronbach's Alpha, dengan nilai $\geq 0,70$. Evaluasi *inner model* dilakukan melalui: Nilai R^2 untuk mengukur kemampuan model menjelaskan variabel endogen; Nilai f^2 untuk mengetahui besarnya efek masing-masing variabel; Nilai Q^2 (Predictive Relevance) untuk mengukur kemampuan prediksi model; dan Nilai SRMR sebagai ukuran *goodness of fit* model.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur Bootstrapping pada SmartPLS 4. Hipotesis dinyatakan diterima apabila memenuhi kriteria $T\text{-statistic} > 1,96$ dan $P\text{-value} < 0,05$ Selain menguji pengaruh langsung (*direct effect*), penelitian ini juga menguji pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) melalui keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi. Model struktural penelitian dirumuskan sebagai berikut:
Keterlibatan Kerja = $\beta_1(\text{Kompetensi}) + \beta_2(\text{Fasilitas Kerja}) + \varepsilon_1$
Kinerja Pegawai = $\beta_3(\text{Kompetensi}) + \beta_4(\text{Fasilitas Kerja}) + \beta_5(\text{Keterlibatan Kerja}) + \varepsilon_2$
Model tersebut digunakan untuk menguji pengaruh langsung kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai, serta pengaruh tidak langsung melalui keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi.

HASIL

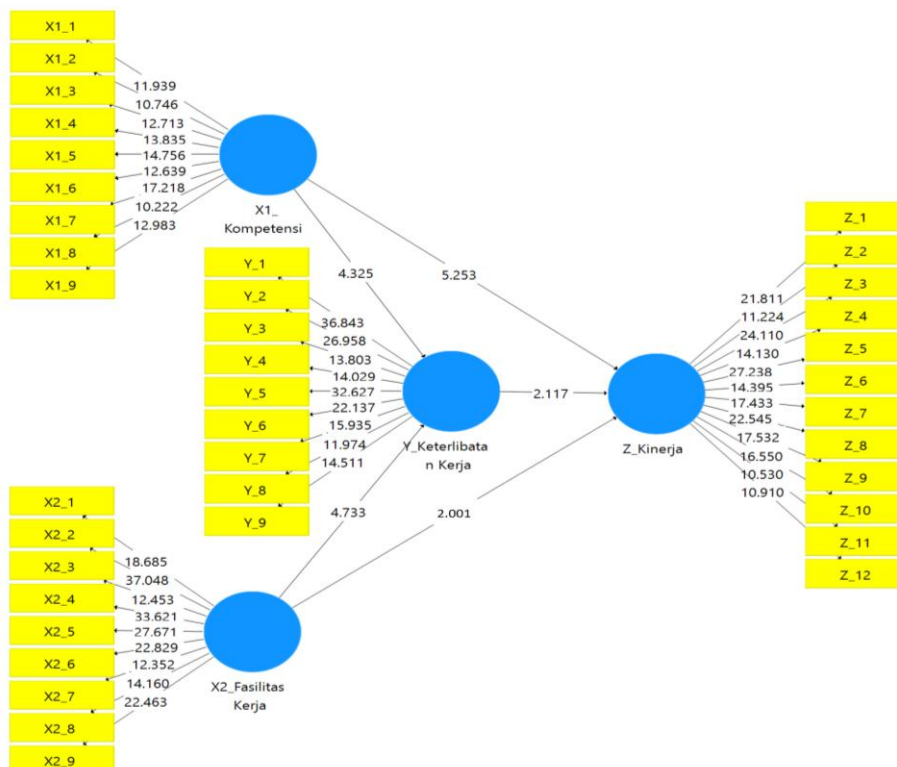


Sumber: data olahan

Gambar 1
Outer Model

Hipotesis pada Penelitian ini dapat dinyatakan diterima apabila hasil sesuai dengan *Rule of Thumb*, jika $p\text{ value} < 0,05$, atau $t\text{-statistic} > 1,96$, nilai Signifikansi

yang dapat digunakan (*one-tailed*) $t\text{-value}$ 1,96 (Signifikansi level = 5%).



Sumber: data olahan

Gambar 2
Model Hubungan Konstruk Penelitian Dengan Metode Bootstrapping

Berdasarkan hasil pemodelan hubungan antar konstruk yang telah diperoleh, tahap selanjutnya adalah melakukan evaluasi statistik menggunakan teknik bootstrapping. Analisis ini akan menguraikan secara

komprehensif baik pengaruh langsung maupun pengaruh mediasi antara variabel-variabel penelitian, dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 1
Rangkuman Output Koefisien Jalur

	Hipotesis	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
1	Kompetensi Terhadap Keterlibatan Kerja	0,457	4,325	0,000	Hipotesis Diterima
2	Fasilitas Kerja Terhadap Keterlibatan Kerja	0,505	4,733	0,000	Hipotesis Diterima
3	Kompetensi Terhadap Kinerja	0,566	4,733	0,000	Hipotesis Diterima
4	Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja	0,257	2,001	0,047	Hipotesis Diterima
5	Keterlibatan kerja Terhadap Kinerja	0,336	2,117	0,035	Hipotesis Diterima
6	Kompetensi melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja	0,308	2,101	0,036	Hipotesis Diterima
7	Fasilitas kerja melalui keterlibatan kerja terhadap kinerja	0,178	2,435	0,015	Hipotesis Diterima

Sumber: data olahan

Pengaruh Kompetensi terhadap Keterlibatan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap keterlibatan kerja. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas, mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri, serta lebih aktif berpartisipasi dalam kegiatan organisasi. Temuan ini mendukung teori kompetensi yang menyatakan bahwa kemampuan individu merupakan salah satu faktor yang mendorong keterlibatan pegawai dalam pekerjaan (Spencer & Spencer, 1993). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Afsar & Umrani (2023) yang menemukan bahwa kompetensi meningkatkan *employee engagement* melalui peningkatan rasa percaya diri dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan.

Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Keterlibatan Kerja

Fasilitas kerja yang memadai terbukti meningkatkan keterlibatan kerja pegawai. Ketersediaan peralatan kerja, sistem informasi, jaringan internet, serta lingkungan kerja yang nyaman memberikan dukungan bagi pegawai untuk bekerja secara lebih efektif. Kondisi tersebut menciptakan pengalaman kerja yang positif sehingga meningkatkan antusiasme dan dedikasi pegawai terhadap organisasi. Temuan ini konsisten dengan Robbins & Judge (2023) yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang mendukung akan meningkatkan motivasi dan keterikatan pegawai.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai

Kompetensi memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai mampu menghasilkan pekerjaan dengan kualitas yang lebih baik, menyelesaikan tugas tepat waktu, serta memberikan pelayanan publik yang lebih optimal. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Putri et al. (2024); Anisatuzzuhriah et al (2023) yang menyatakan

bahwa kompetensi merupakan determinan utama peningkatan kinerja aparatur sektor publik.

Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kerja yang memadai meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan. Dukungan sarana dan prasarana memungkinkan pegawai bekerja lebih cepat, lebih akurat, dan lebih efisien sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, investasi organisasi dalam penyediaan fasilitas kerja merupakan salah satu strategi penting untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Keterlibatan kerja terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki semangat, dedikasi, dan penghayatan tinggi terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan produktivitas yang lebih tinggi, loyalitas yang lebih kuat, serta kualitas pelayanan yang lebih baik. Temuan ini mendukung konsep *Employee Engagement Theory* yang menyatakan bahwa keterikatan pegawai menjadi pendorong utama peningkatan kinerja organisasi.

Peran Mediasi Keterlibatan Kerja

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan kerja mampu memediasi hubungan antara kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi dan penyediaan fasilitas kerja akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kinerja apabila mampu meningkatkan keterlibatan pegawai dalam pekerjaan. Dengan demikian, organisasi perlu mengembangkan strategi yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan kemampuan pegawai dan penyediaan fasilitas, tetapi juga pada upaya membangun keterikatan emosional pegawai terhadap organisasi melalui pengembangan

karier, penghargaan, komunikasi yang efektif, dan budaya kerja yang suportif.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi terbukti memberikan kontribusi positif terhadap keterlibatan kerja. Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap kerja yang baik menunjukkan tingkat partisipasi, dedikasi, dan tanggung jawab yang lebih tinggi dalam melaksanakan tugas organisasi. Kondisi tersebut memperkuat keterikatan pegawai terhadap pekerjaan sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Fasilitas kerja juga berperan dalam meningkatkan keterlibatan kerja. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, efektif, dan efisien sehingga mendorong pegawai untuk bekerja dengan lebih antusias dan produktif. Selain itu, kompetensi dan fasilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan didukung oleh fasilitas kerja yang memadai mampu menghasilkan pekerjaan yang lebih berkualitas, tepat waktu, dan sesuai dengan target organisasi. Keterlibatan kerja juga berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki semangat kerja, dedikasi, dan penghayatan terhadap pekerjaannya menunjukkan produktivitas dan kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan pegawai dengan tingkat keterlibatan yang rendah. Lebih lanjut, keterlibatan kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan penyediaan fasilitas kerja akan memberikan dampak yang lebih optimal terhadap kinerja apabila diikuti oleh peningkatan keterlibatan kerja pegawai.

Hasil penelitian memberikan beberapa implikasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo. Pertama, organisasi perlu menyusun program pengembangan kompetensi secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis, pendidikan lanjutan, sertifikasi, dan pengembangan karier yang disesuaikan dengan kebutuhan jabatan. Kedua, organisasi perlu meningkatkan kualitas fasilitas kerja, khususnya peralatan pelayanan, perangkat teknologi informasi, jaringan internet, sistem administrasi digital, dan kenyamanan ruang kerja guna mendukung efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Ketiga, peningkatan keterlibatan kerja perlu menjadi bagian dari strategi pengelolaan sumber daya manusia melalui penguatan komunikasi internal, pemberian penghargaan berbasis kinerja, kesempatan pengembangan karier, kepemimpinan yang partisipatif, dan penciptaan budaya kerja yang kolaboratif. Keempat, hasil penelitian dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang berorientasi pada

peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke seluruh organisasi sektor publik. Kedua, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data kuesioner sehingga persepsi responden berpotensi menimbulkan *common method bias*. Ketiga, variabel yang dianalisis masih terbatas pada kompetensi, fasilitas kerja, keterlibatan kerja, dan kinerja pegawai, sehingga belum mencakup faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kinerja, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, kepuasan kerja, maupun komitmen organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afsar, B., Umrani, W. A., 2023. Corporate social responsibility and employee outcomes: The role of employee engagement and organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 33(1), 100907.
- Anisatuzzuhriah, Hapsara, O., Akbar, A., Adisetiawan, R., 2023, Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana terhadap Motivasi Kerja serta Dampaknya pada Kinerja Guru di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Kabupaten Muaro Jambi, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(2), 2513-2518
- Albrecht, S. L., 2024. *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice*, 2nd ed. Edward Elgar Publishing.
- Amanah, D., Siregar, R. T., Harahap, S., 2024. Work facilities and employee performance: The mediating role of employee engagement. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(5), 1–18.
- Armstrong, M., Taylor, S., 2023. *Armstrong's handbook of human resource management practice*, 16th ed. Kogan Page.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., 2022. *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. Sage Publications.
- Khoiroh, N., Bukit, P., Adisetiawan, R., 2019, Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Batang Hari, *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 4(1), 197-204. DOI 10.33087/jmas.v4i1.89
- Putri, N., Hidayat, R., Wahyudi, S., 2024. Competence and employee performance in Indonesian public organizations. *International Journal of Public Administration*, 47(4), 285–299.

- Robbins, S. P., Judge, T. A., 2023. *Organizational behavior*, 19th ed. Pearson.
- Saks, A. M., 2022. Caring human resources management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 32(3), 100835.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., Bakker, A. B., 2002. The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Spencer, L. M., Jr., Spencer, S. M., 1993. *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. 2023. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Uvianti, R., Sari, D., Kurniawan, A., 2023. Work facilities, employee engagement and employee performance. *International Journal of Social Science and Business*, 7(3), 430–441.