Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia (AMNESIA)
Vol. 4, No. 1, Maret 2026, hlm. 86~97
ISSN: 3024-9627, DOI: 10.61167/amnesia.v4i1.310

PERAN PENGELOLAAN SDM BERBASIS KOMPETENSI PEGAWAI ASN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Nurlian Susanti[1], Muhammad Fauzan[2], Dharmasetiawan[3]
[1,2,3]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri, Indonesia
*e-mail: nurliansusanti2@gmail.com

Article Info

Article history:

Received 03 16, 2026
Revised 03 28, 2026
Accepted 03 31, 2026

Keywords:

Competency
Public Service
Effectiveness
Human Resource Management
Civil Servants (ASN)

Abstract

This study aims to determine the effect of competency-based human resource management of ASN (civil servants) on the effectiveness of public services at the Secretariat of the Regional House of Representatives (DPRD) of Indragiri Hilir Regency. This research uses a quantitative approach with a survey method. The population as well as the sample in this study consists of 60 ASN employees; therefore, the sampling technique used is saturated sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using simple linear regression, t-test, and coefficient of determination (R^2). The results of the study indicate that competency-based human resource management has a positive and significant effect on the effectiveness of public services. This is evidenced by the t-test results, where the calculated t-value is greater than the t-table value at a significance level of 0.05. The coefficient of determination (R^2) value of 78% shows that the effectiveness of public services is strongly influenced by competency-based human resource management, while the remaining 22% is influenced by other factors outside this study. Therefore, the better the implementation of competency-based human resource management, the higher the effectiveness of public services at the Secretariat of the DPRD of Indragiri Hilir Regency.

Info Artikel

Article history:

Diterima 03 16, 2026
Direvisi 03 28, 2026
Disetujui 03 31, 2026

Kata Kunci:

Kompetensi
Efektivitas Pelayanan Publik
Manajemen Sumber Daya Manusia
Aparatur Sipil Negara (ASN)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengelolaan SDM berbasis kompetensi pegawai ASN terhadap efektivitas pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi sekaligus sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 pegawai ASN, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan SDM berbasis kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, yang dibuktikan melalui hasil uji t dimana nilai thitung lebih besar dari ttabel pada tingkat signifikansi 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 78% menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi secara kuat oleh pengelolaan SDM berbasis kompetensi, sementara sisanya 22% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, semakin baik penerapan pengelolaan SDM berbasis kompetensi, maka semakin tinggi pula efektivitas pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur paling penting dalam organisasi, termasuk dalam pemerintahan daerah [1]. SDM yang kompeten akan menentukan kualitas kinerja organisasi, terutama dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan Masyarakat [2]. Dalam konteks pemerintahan daerah, pengelolaan SDM berbasis kompetensi menjadi salah satu kunci utama dalam mewujudkan birokrasi yang profesional sesuai amanat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), yang menekankan pentingnya penerapan sistem merit dalam manajemen ASN.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Indragiri Hilir sebagai bagian dari perangkat daerah memiliki peran strategis dalam mendukung tugas dan fungsi legislatif, terutama dalam penyediaan layanan administrasi, fasilitasi, dan dukungan teknis kepada para anggota DPRD. Jumlah pegawai ASN di lingkungan Sekretariat DPRD sebanyak 60 orang, dengan beragam jabatan, latar belakang pendidikan, dan masa kerja. Kondisi ini menuntut adanya strategi pengelolaan SDM yang tidak hanya berorientasi pada tugas administratif, tetapi juga berbasis pada kompetensi agar setiap pegawai dapat bekerja sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawabnya.

Namun, berdasarkan observasi awal, pengelolaan SDM ASN di Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir masih menghadapi beberapa kendala. Misalnya, penempatan pegawai belum sepenuhnya mempertimbangkan kesesuaian kompetensi, pengembangan karier belum berjalan optimal, serta pelatihan kompetensi belum merata di semua bidang. Hal ini dapat memengaruhi efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada anggota DPRD maupun masyarakat. Untuk memperjelas kondisi tersebut, berikut disajikan hasil pengukuran capaian pengelolaan SDM berbasis kompetensi pegawai ASN dalam bentuk persentase (%), tahun 2024.

Tabel 1. Tingkat Pengelolaan SDM Berbasis Kompetensi Pegawai ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir (Tahun 2024)

No	Aspek Pengelolaan SDM	Capaian (%)	Kategori	Keterangan
1	Perencanaan SDM	65%	Cukup	Belum ada peta kompetensi yang komprehensif
2	Rekrutmen dan Seleksi	75%	Baik	Seleksi ASN sudah merit-based, namun belum detail pada kompetensi teknis
3	Pengembangan SDM	60%	Cukup	Program pelatihan belum merata di semua bidang
4	Penempatan Pegawai	55%	Kurang	Masih ada pegawai tidak sesuai keahlian
5	Penilaian Kinerja	70%	Baik	SKP sudah berjalan, namun belum sepenuhnya berbasis kompetensi perilaku
6	Penghargaan dan Sanksi	50%	Kurang	Belum ada sistem insentif berbasis prestasi

Rata-rata Capaian: 62,5% (Kategori: Cukup)

Sumber: Data internal Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat pengelolaan SDM berbasis kompetensi di Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir masih berada pada kategori "cukup"**,** dengan capaian rata-rata sebesar 62,5%**.** Aspek yang paling lemah terletak pada penempatan pegawai dan sistem penghargaan, yang belum didasarkan pada analisis kompetensi secara menyeluruh. Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi pengelolaan SDM yang lebih sistematis agar kesesuaian antara kompetensi dan jabatan dapat terwujud secara optimal. Kondisi pengelolaan SDM yang belum sepenuhnya berbasis kompetensi tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan publik di lingkungan Sekretariat DPRD. Efektivitas pelayanan publik mencakup kecepatan, ketepatan, tanggung jawab, dan kepuasan pengguna layanan, baik dari internal DPRD maupun masyarakat.

Menurut Sudarmanto (2022) dalam artikelnya *"Merancang Manajemen SDM Berbasis Kompetensi"*, pendekatan kompetensi tidak hanya menitikberatkan pada *knowledge* (pengetahuan) dan *skill* (keterampilan), tetapi juga pada *motif*, *trait*, dan *self-concept* yang menjadi dasar perilaku unggul individu dalam organisasi [3]. Berikut disajikan hasil capaian efektivitas pelayanan publik dalam bentuk persentase (%).

Tabel 2. Tingkat Efektivitas Pelayanan Publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir (Tahun 2024)

No	Aspek Pelayanan Publik	Jumlah ASN 2024	Capaian (%)	Kategori	Keterangan
1	Kecepatan Pelayanan	60	70%	Baik	Masih ada keterlambatan saat volume kerja meningkat
2	Ketepatan Pelayanan	60	80%	Baik Sekali	Kesalahan administrasi mulai menurun
3	Tanggung Jawab Pegawai	60	75%	Baik	Sebagian pegawai masih perlu pengawasan langsung
4	Inovasi Pelayanan	60	60%	Cukup	Digitalisasi belum optimal
5	Kepuasan Pengguna Layanan	60	72%	Baik	Masih ada keluhan terkait koordinasi antarbidang

Rata-rata Capaian: 71,4% (Kategori: Baik)

Sumber: Data internal Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir (2025)

Tabel di atas menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir sudah berada pada kategori "baik" dengan capaian rata-rata 71,4%**.** Aspek yang masih perlu mendapat perhatian adalah inovasi pelayanan, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan sistem digitalisasi kerja. Artinya, peningkatan efektivitas pelayanan publik dapat dicapai melalui peningkatan kompetensi ASN di bidang teknologi dan pelayanan berbasis digital.

Dengan demikian, pengelolaan SDM di lingkungan ASN harus mencakup aspek teknis sekaligus perilaku. Dalam konteks Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir, pengelolaan berbasis kompetensi perlu diterapkan secara menyeluruh, mulai dari perencanaan kebutuhan pegawai, penempatan, pengembangan karier, hingga sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi perilaku dan manajerial. Pendekatan ini akan memastikan bahwa setiap pegawai bekerja sesuai potensi dan nilai dasar ASN, yaitu profesional, berintegritas, dan berorientasi pelayanan.

Sementara itu, menurut Prayoga, A.T. dkk. (2023) dalam jurnal *JPPD: Jurnal Penelitian Pelayanan Publik dan Demokrasi*, efektivitas pelayanan publik modern tidak hanya diukur dari pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga dari kemampuan instansi untuk beradaptasi terhadap perubahan, menjaga kualitas layanan, efisiensi penggunaan sumber daya, serta kepuasan pengguna layanan. Paradigma baru ini menekankan pentingnya aspek fleksibilitas dan inovasi pelayanan publik di tengah transformasi digital dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan pemerintah [4].

Dengan mengacu pada teori ini, efektivitas pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir tidak hanya dilihat dari sisi administratif, seperti kecepatan atau ketepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan organisasi untuk berinovasi, memanfaatkan teknologi, dan membangun kepuasan pengguna layanan melalui budaya kerja profesional dan responsif.

Berdasarkan kedua teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi pengelolaan SDM berbasis kompetensi yang baik akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Ketika pegawai ditempatkan dan dikembangkan sesuai dengan kompetensinya, maka kinerja organisasi akan meningkat, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mendalam mengenai strategi pengelolaan SDM berbasis kompetensi pegawai ASN untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: "Peran Pengelolaan SDM Berbasis Kompetensi Pegawai ASN untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat disimpulakn bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah Peran Pengelolaan SDM Berbasis Kompetensi Pegawai ASN Berpengaruh Terhadap Peningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Apakah Peran Pengelolaan SDM Berbasis Kompetensi Pegawai ASN Berpengaruh Terhadap Peningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset utama dalam organisasi yang berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali seluruh aktivitas organisasi [5]. Menurut Hasibuan (2020), SDM adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, di mana perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungan, serta prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasan [6]. Sementara itu, menurut Mangkunegara (2019), SDM adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien [7].

Dalam konteks organisasi publik, khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN), SDM tidak hanya dipandang sebagai pelaksana tugas administratif, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas [8]. Oleh karena itu, pengelolaan SDM perlu dilakukan secara sistematis dan strategis agar potensi, kompetensi, serta perilaku pegawai dapat diarahkan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dan peningkatan efektivitas pelayanan publik.

2.2 Pengelolaan SDM Berbasis Kompetensi

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) berbasis kompetensi merupakan pendekatan penting dalam organisasi publik maupun swasta. Kompetensi di sini tidak hanya mencakup pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skills*), tetapi juga motif, *trait, self-concept*, serta nilai-nilai perilaku yang mendukung kinerja unggul (misalnya model *Spencer & Spencer*) [9]. Lebih lanjut, sejumlah teori dan penelitian terkini menegaskan pengembangan kompetensi dalam organisasi publik:

a. *Challenges in Implementing Competency-Based Management in the Brazilian Public Sector: An Integrated Model oleh Araújo,* Menezes & Demo (2022) menunjukkan bahwa implementasi manajemen berbasis kompetensi (CB-HRM) di sektor publik Brasil mengalami hambatan kontekstual, namun melalui model terintegrasi dapat meningkatkan kinerja organisasi public [10].
b. *Data-Driven Needs Analysis for Developing Civil Servants' Competence: The Role of HRIS and Transformational Leadership oleh* Rajagukguk dkk. (2023) menekankan bahwa pengembangan kompetensi ASN memerlukan analisis kebutuhan berbasis data dan dukungan sistem HRIS serta kepemimpinan transformasional agar kompetensi relevan dengan kebutuhan jabatan [11].
c. *Comparison of Human Resource Management Characteristics between Public Sector and Private Sector in Indonesia in the Era of Digital Transformation* oleh Mulyani & Rulandari (2023) mengungkap bahwa HRM di sektor publik Indonesia saat transformasi digital menghadapi tantangan kesesuaian kompetensi dan tuntutan kerja yang berubah cepat [12].

Dari uraian teori tersebut, maka dapat dirumuskan bahwa pengelolaan SDM berbasis kompetensi di lingkungan ASN (Indris dkk., 2023) harus mencakup aspek-aspek berikut:

a. Perencanaan SDM, Proses menentukan kebutuhan pegawai, jumlah yang dibutuhkan, kualifikasi yang sesuai, serta langkah pemenuhannya agar pekerjaan organisasi berjalan efektif.
b. Rekrutmen dan Seleksi, Kegiatan mencari, menarik, dan memilih calon pegawai yang paling sesuai dengan kebutuhan jabatan melalui proses penyaringan yang sistematis.
c. Pengembangan SDM (Pelatihan, Diklat, *Coaching*), Upaya meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai melalui pelatihan, pendidikan, pendampingan, serta kegiatan peningkatan kapasitas lainnya.
d. Penempatan Pegawai, Menempatkan pegawai pada posisi atau jabatan yang sesuai dengan kemampuan, pengalaman, dan kompetensi mereka agar bekerja optimal.
e. Penilaian Kinerja, Proses mengevaluasi hasil kerja pegawai berdasarkan standar yang telah ditetapkan untuk melihat tingkat pencapaian tugas dan tanggung jawab.
f. Penghargaan & Sanksi, Pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi dan penerapan sanksi bagi yang melanggar aturan sebagai bentuk motivasi dan disiplin kerja.

2.3 Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana organisasi mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, berkualitas, serta memuaskan pengguna [13]. Namun dalam era pemerintahan modern dan digital,

konsep efektivitas pelayanan publik juga meluas mencakup adaptabilitas organisasi, inovasi layanan, penggunaan teknologi digital, serta *good governance*. Beberapa teori & penelitian terkini antara lain:

a. *The Effectiveness Of Public Service Under The Digital Government Approach oleh* Keawsrimol (2023) menunjukkan bahwa pendekatan "digital government" meningkatkan efektivitas layanan publik, namun tantangan seperti infrastruktur dan literasi digital masih signifikan [14].
b. *Digital Transformation of Public Services: An Analysis of the Effectiveness of Online Services at the Local Government Level oleh* Indar dkk. (2024) menyatakan bahwa layanan daring (online services) di tingkat pemerintahan daerah efektif dalam beberapa aspek (misalnya kecepatan, keandalan), tetapi masih ada kendala dalam kesederhanaan dan konsistensi [15].
c. *E-Governance Challenges and Opportunities for Improving Public Service Delivery and Citizen Engagement oleh Islam*, Hossain, Islam & Aziz (2023) mengungkap peran e-governance dalam meningkatkan layanan publik dan keterlibatan warga, serta tantangan dalam transformasi digital sektor public [16].

Dari tinjauan tersebut, (Yudiatmaja, 2020; Keawsrimol, 2023) efektivitas pelayanan publik dapat dioperasionalisasikan sebagai berikut:

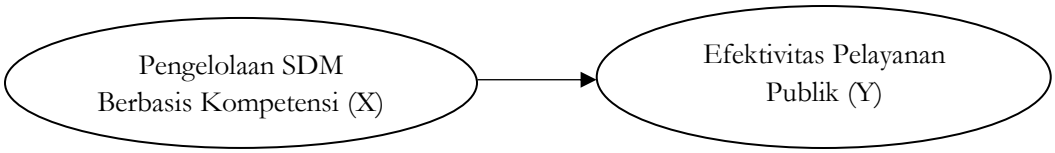
a. Kecepatan Pelayanan, Tingkat kemampuan unit pelayanan dalam menyelesaikan permintaan atau dokumen sesuai waktu yang ditetapkan tanpa keterlambatan.
b. Ketepatan Pelayanan, Akurasi dan kebenaran hasil layanan yang diberikan, termasuk minimnya kesalahan administrasi dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
c. Tanggung Jawab Pegawai dalam Tugas Pelayanan, Komitmen pegawai dalam melaksanakan tugas, kedisiplinan, serta kepatuhan terhadap prosedur pelayanan.
d. Inovasi Layanan (Termasuk Teknologi dan Digitalisasi), Kemampuan unit untuk memanfaatkan teknologi, mengembangkan cara kerja baru, serta meningkatkan efisiensi melalui digitalisasi proses pelayanan.
e. Kepuasan Pengguna Layanan, Penilaian dari pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, termasuk kenyamanan, kemudahan, dan hasil layanan.
f. Adaptabilitas Organisasi, Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan, tuntutan baru, dan dinamika lingkungan kerja.

2.4 Penelitian Terdahulu

a. Rosiadi, Alfian; Setiawan, Margono; dan Moko, Wahdiyat (2016) dengan judul **"**Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi pada Organisasi Sektor Publik" yang dipublikasikan dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya menyimpulkan bahwa penerapan SDM berbasis kompetensi telah berjalan pada rekrutmen dan pengembangan karier, namun penilaian kinerja berbasis kompetensi masih terbatas [17].
b. Selanjutnya, Indris dkk. (2023) dalam artikel berjudul **"***Enhancing Civil Servants Performance through Technical Competency Development in Provincial Government of West Sulawesi, Indonesia"* yang dimuat dalam Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Politeknik STIA LAN Makassar dan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) menemukan bahwa pengembangan kompetensi teknis ASN berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja dan produktivitas pegawai [9].
c. Penelitian Muhammad Andi Septiadi dan Zulmi Ramdani (2024) dengan judul **"***Competency-Based Human Resources (HR) Development in the Digital Era"* yang dipublikasikan dalam *Journal of Current Social and Political Issues, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dan Uludağ University (Turki)* menyimpulkan bahwa pengembangan kompetensi berbasis digital dan kepemimpinan meningkatkan adaptabilitas pegawai terhadap transformasi organisasi [18].
d. Penelitian Azis Hakim Krisnadwipayana (2022/2023) melalui artikel **"***Analysis of Effectiveness of Public Services in Rawalumbu District Bekasi City"* yang dimuat dalam *The Social Perspective Journal, Universitas Krisnadwipayana Jakarta* menyatakan bahwa disiplin dan komitmen pegawai berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik, meskipun inovasi layanan masih perlu ditingkatkan [19].
e. Sementara itu, Siti Hartati dan Fajar Gustiawaty Dewi (2024) dalam artikel berjudul **"***The Impact of Human Resource Competency on the Quality of the Financial Reports of the Bandar Lampung City Government"* yang diterbitkan **di** AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional, Universitas Lampung menyimpulkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja administrasi pemerintah daerah [20].

2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, terdapat hubungan logis antara pengelolaan SDM berbasis kompetensi dan efektivitas pelayanan publik**.** adapun data tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber: (Indris dkk., 2023; Krisnadwipayana, 2022/2023)

2.6 Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki dua variabel utama:

a. Variabel Independen (X): Pengelolaan SDM Berbasis Kompetensi
b. Variabel Dependen (Y): Efektivitas Pelayanan Publik

2.7 Hipotesis

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: " Diduga Peran Pengelolaan SDM berbasis kompetensi (X) berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik (Y) pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir. "

3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Indragiri Hilir**,** yang beralamat di Jl. HR. Soebrantas Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau**.** Adapun waktu penelitian direncanakan berlangsung selama bulan Oktober 2025 sampai dengan April 2026.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2021)**,** populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [21]. Populasi dalam penelitian ini yaitu Seluruh pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir, berjumlah 60 orang.

Karena jumlah populasi hanya 60 orang, maka penelitian ini menggunakan teknik sensus (sampling jenuh)**,** di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel penelitian adalah 60 responden.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Kuesioner (Angket) Instrumen utama berupa angket skala Likert yang berisi pernyataan [22].
b. Observasi Dilakukan untuk mengamati perilaku kerja ASN, kedisiplinan, dan partisipasi di lingkungan kerja [23].
c. Dokumentasi Berupa data tentang struktur organisasi, jumlah pegawai,Sekretariat DPRD.

3.4 Konsep Operasional Variabel

Tabel 3. Konsep Operaisonal Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
X: Pengelolaan SDM Berbasis Kompetensi	Strategi manajemen SDM yang menekankan kesesuaian antara kompetensi pegawai dan tuntutan jabatan, mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai profesional (Indris dkk., 2023)	a. Perencanaan SDM b. Rekrutmen dan Seleksi c. Pengembangan SDM d. Penempatan Pegawai e. Penilaian Kinerja f. Penghargaan & Sanksi	Skala Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Y: Efektivitas Pelayanan Publik	Tingkat keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan cepat, tepat, berkualitas, inovatif, dan memuaskan pengguna, serta adaptif terhadap perubahan lingkungan (Yudiatmaja, 2020; Keawsrimol, 2023)	a. Kecepatan Pelayanan b. Ketepatan Pelayanan c. Tanggung Jawab Pegawai d. Inovasi Layanan e. Kepuasan Pengguna Layanan f. Adaptabilitas Organisasi	Skala Likert

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

3.5 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif diolah menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* [24]. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menguji pengaruh Pengelolaan SDM berbasis kompetensi (X) terhadap efektivitas pelayanan publik (Y), digunakan model regresi linier sederhana dengan rumus:

$$Y=a+bX+e$$

Keterangan:
Y = efektivitas pelayanan public
A = Konstanta
B = Koefisien regresi
X = Pengelolaan SDM berbasis kompetensi
e = Error term

b. Uji Hipotesis

1) Uji t (Parsial): digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh Pengelolaan SDM berbasis kompetensi terhadap efektivitas pelayanan publik. Kriteria: jika nilai *t-hitung* > *t-tabel* dan *sig* < *0,05*, maka H_1 diterima.
2) Koefisien Determinasi (R^2): untuk mengetahui seberapa besar Pengelolaan SDM berbasis kompetensi terhadap efektivitas pelayanan publik.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Frekuensi Distribusi Indikator Variabel Pengelolaan SDM berbasis kompetensi (X)

Tabel 4. Frekuensi Distribusi Indikator Variabel Pengelolaan SDM berbasis kompetensi (X)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
1	Instansi telah merencanakan kebutuhan pegawai sesuai dengan beban kerja dan kompetensi jabatan.	18	24	12	6	0	60	3,9	6
2	Perencanaan SDM dilakukan berdasarkan analisis kebutuhan organisasi secara jelas.	20	26	10	4	0	60	4,03	4
3	Proses rekrutmen pegawai dilakukan sesuai dengan kompetensi jabatan.	22	25	9	4	0	60	4,08	3
4	Seleksi pegawai mempertimbangkan kemampuan dan keahlian calon pegawai.	21	26	9	4	0	60	4,07	5
5	Pegawai mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan sesuai tugas dan fungsi jabatan.	19	23	12	6	0	60	3,92	7
6	Pelatihan dan pengembangan membantu meningkatkan kemampuan kerja pegawai.	23	24	9	4	0	60	4,1	2
7	Penempatan pegawai telah disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dan keahlian.	17	22	14	7	0	60	3,82	9

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
8	Posisi kerja yang dijalani sesuai dengan kompetensi pegawai.	18	23	13	6	0	60	3,88	8
9	Penilaian kinerja pegawai dilakukan secara objektif dan transparan.	24	25	8	3	0	60	4,17	1
10	Hasil penilaian kinerja mencerminkan kemampuan dan hasil kerja pegawai.	22	26	8	4	0	60	4,1	2
11	Pegawai berprestasi mendapatkan penghargaan yang layak dari instansi.	15	20	15	10	0	60	3,67	10
12	Sanksi diberikan secara adil kepada pegawai yang melanggar aturan.	16	22	14	8	0	60	3,77	9
	Rata-rata (Mean Variabel X)							**3,96**	

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026).

Pernyataan dengan nilai mean tertinggi terdapat pada aspek penilaian kinerja pegawai yang dilakukan secara objektif dan transparan dengan nilai 4,17. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja telah berjalan dengan baik dan dirasakan adil oleh sebagian besar pegawai. Secara umum, aspek perencanaan SDM, rekrutmen, dan seleksi juga memperoleh nilai yang baik (mean di atas 4), yang mengindikasikan bahwa proses tersebut telah dilaksanakan secara sistematis dan sesuai dengan prinsip berbasis kompetensi. Selain itu, pelatihan dan pengembangan pegawai dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kemampuan kerja, meskipun masih terdapat ketidakseimbangan dalam pemerataan kesempatan pelatihan bagi seluruh pegawai.

Namun demikian, beberapa aspek masih memerlukan perhatian, terutama pada penempatan pegawai yang belum sepenuhnya sesuai dengan kompetensi (mean di bawah 4), serta sistem penghargaan dan sanksi yang dinilai belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem disiplin telah berjalan, konsistensinya masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, rata-rata nilai mean variabel Pengelolaan SDM Berbasis Kompetensi sebesar 3,96 yang berada pada kategori baik. Meskipun demikian, peningkatan pada aspek penempatan pegawai serta sistem penghargaan dan sanksi sangat diperlukan agar pengelolaan SDM berbasis kompetensi dapat berjalan lebih optimal.

Frekuensi Distribusi Indikator Variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y)

Tabel 5. Frekuensi Distribusi Indikator Variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
1	Pelayanan administrasi diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.	21	25	10	4	0	60	4,05	4
2	Pegawai melayani kebutuhan pengguna layanan dengan cepat.	22	24	10	4	0	60	4,07	3
3	Pelayanan yang diberikan jarang mengalami kesalahan administrasi.	24	25	8	3	0	60	4,17	1
4	Hasil pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.	23	26	8	3	0	60	4,15	2
5	Pegawai melaksanakan tugas pelayanan dengan penuh tanggung jawab.	22	25	9	4	0	60	4,08	3
6	Pegawai menyelesaikan pekerjaan sampai tuntas.	21	26	9	4	0	60	4,07	4
7	Instansi memanfaatkan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan.	18	23	12	7	0	60	3,87	6
8	Terdapat pembaruan sistem dan prosedur pelayanan.	17	22	13	8	0	60	3,8	7
9	Pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.	20	26	10	4	0	60	4,03	5
10	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna layanan.	19	27	10	4	0	60	4,02	5

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
11	Instansi mampu menyesuaikan pelayanan dengan perubahan kebutuhan masyarakat.	18	24	12	6	0	60	3,9	6
12	Pegawai cepat menyesuaikan diri terhadap kebijakan atau sistem kerja baru.	17	25	12	6	0	60	3,88	6
	Rata-rata (Mean Variabel Y)							**4,02**	

Sumber : Data Diolah Peneliti (2026).

Pernyataan dengan nilai mean tertinggi terdapat pada aspek ketepatan pelayanan, khususnya pada indikator bahwa pelayanan jarang mengalami kesalahan administrasi dengan nilai mean 4,17. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas hasil pelayanan sudah sangat baik dan mampu memenuhi standar administrasi yang ditetapkan. Secara umum, aspek kecepatan dan responsivitas pelayanan juga dinilai baik, terlihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu serta melayani kebutuhan pengguna dengan cepat. Selain itu, hasil pelayanan dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, serta didukung oleh tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai yang tinggi dalam menyelesaikan tugas pelayanan.

Namun demikian, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, terutama pada inovasi pelayanan berbasis teknologi dan pembaruan sistem yang masih belum optimal (mean di bawah 4). Selain itu, kemampuan adaptasi organisasi dan pegawai terhadap perubahan juga masih perlu diperkuat agar mampu mengikuti dinamika kebutuhan pelayanan publik. Secara keseluruhan, nilai rata-rata (mean) variabel Efektivitas Pelayanan Publik sebesar 4,02 menunjukkan kategori baik, yang berarti pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir telah berjalan efektif, baik dari segi kecepatan, ketepatan, tanggung jawab, maupun kepuasan pengguna layanan.

Uji Regresi Sederhana

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Sederhana dan Uji t

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	8,214	1,985	–	4,139	0
Pengelolaan SDM Berbasis Kompetensi (X)	0,845	0,087	0,883	9,713	0,000

Sumber : Spss For Windows 2025.

$$Y=8,214+0,845X$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Konstanta (a) sebesar 8,214 menunjukkan bahwa apabila pengelolaan SDM berbasis kompetensi dianggap tidak ada atau bernilai nol, maka nilai efektivitas pelayanan publik tetap sebesar 8,214.
b. Koefisien regresi (b) sebesar 0,845 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pengelolaan SDM berbasis kompetensi akan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,845 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Hasil uji t menunjukkan bahwa:

- Nilai t hitung = 9,713
- Nilai t tabel = 2,000 ($\alpha = 0,05$; n = 60)
- Nilai signifikansi (Sig.) = 0,000

Karena t hitung 9,713 > t tabel 2,000 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan SDM Berbasis Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Koofesien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	0,883	0,78	0,776	2,115

Sumber : Spss For Windows 2025.

Nilai R Square sebesar 0,780 menunjukkan bahwa 78% variasi efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh pengelolaan SDM berbasis kompetensi, sedangkan 22% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan SDM berbasis kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 9,713 yang lebih besar dari t tabel 2,000 serta nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,780 menunjukkan bahwa 78% efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh pengelolaan SDM berbasis kompetensi.

Hasil ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Indris dkk. (2023) yang menyatakan bahwa pengelolaan SDM berbasis kompetensi mampu meningkatkan kinerja pegawai melalui kesesuaian antara kemampuan individu dengan tuntutan jabatan. Dalam konteks penelitian ini, semakin tepat penempatan pegawai dan semakin baik pengembangan kompetensi yang dilakukan, maka semakin tinggi pula efektivitas pelayanan yang dihasilkan.Selain itu, temuan penelitian ini juga mendukung pendapat Sudarmanto (2022) yang menekankan bahwa kompetensi tidak hanya mencakup pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga aspek perilaku seperti motif, sikap, dan nilai kerja yang memengaruhi kinerja individu dalam organisasi. Hal ini terlihat dari hasil penelitian dimana aspek penilaian kinerja yang objektif memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa perilaku kerja pegawai telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Jika dikaitkan dengan teori efektivitas pelayanan publik menurut Keawsrimol (2023), efektivitas tidak hanya dilihat dari kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam beradaptasi dan berinovasi. Dalam penelitian ini, meskipun secara umum pelayanan sudah berada pada kategori baik, namun aspek inovasi dan adaptabilitas masih relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi ASN, khususnya dalam bidang teknologi dan digitalisasi, menjadi faktor penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di masa depan.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Indris dkk. (2023) yang menemukan bahwa pengembangan kompetensi teknis ASN berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Selain itu, penelitian Krisnadwipayana (2022/2023) menunjukkan bahwa disiplin dan tanggung jawab pegawai memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini, indikator tanggung jawab pegawai juga menunjukkan nilai yang baik, yang berarti adanya kesesuaian antara hasil penelitian dengan studi sebelumnya. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kelemahan dalam pengelolaan SDM berbasis kompetensi, khususnya pada aspek penempatan pegawai dan sistem penghargaan. Hal ini mengindikasikan bahwa belum sepenuhnya diterapkan prinsip *the right man in the right place*, yang dapat berdampak pada belum optimalnya kinerja pegawai. Selain itu, sistem penghargaan yang belum berbasis kinerja dapat menurunkan motivasi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan SDM berbasis kompetensi memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Penerapan sistem merit secara konsisten, penguatan pelatihan berbasis kebutuhan jabatan, serta pengembangan kompetensi digital menjadi langkah penting yang harus dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) Berbasis Kompetensi Pegawai ASN untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Pengelolaan SDM berbasis kompetensi di Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir secara umum berada pada kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah penilaian kinerja yang objektif dan transparan, sedangkan aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah penempatan pegawai sesuai kompetensi serta sistem penghargaan berbasis kinerja.
b. Efektivitas pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir juga berada pada kategori baik, terutama pada aspek ketepatan dan tanggung jawab pelayanan. Namun demikian, aspek inovasi

layanan dan adaptabilitas organisasi masih memerlukan penguatan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi dan digitalisasi pelayanan.

c. Hasil uji regresi linier sederhana dan uji t menunjukkan bahwa pengelolaan SDM berbasis kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05) dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel.
d. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,780 menunjukkan bahwa 78% efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh pengelolaan SDM berbasis kompetensi, sedangkan 22% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, dan sistem pengawasan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan SDM berbasis kompetensi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir. Penerapan strategi SDM yang lebih terencana, adil, dan berbasis kompetensi akan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada DPRD dan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada Sekretariat DPRD Kabupaten Indragiri Hilir untuk semakin memperkuat penerapan pengelolaan SDM berbasis kompetensi secara konsisten dan berkelanjutan, khususnya dalam aspek penempatan pegawai sesuai kompetensi, pengembangan kapasitas melalui pelatihan berbasis kebutuhan jabatan, serta sistem penghargaan yang adil dan objektif. Selain itu, perlu ditingkatkan inovasi dan digitalisasi pelayanan guna memperkuat efektivitas pelayanan publik, terutama dalam menghadapi tuntutan kerja yang dinamis dan kebutuhan pelayanan yang semakin cepat dan transparan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem pengawasan, agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik.

REFERENSI

[1] M. Fauzan, A. Maulana, and D. Dharmasetiawan, "Peran komunikasi dalam meningkatkan kualitas SDM," *LEADER*, 2023.
[2] D. Dharmasetiawan, S. M. Guntur, M. Fauzan, and A. Maulana, "Peran sumber daya manusia dalam menumbuhkan jiwa entrepreneurship," *LEADER*, 2024.
[3] Sudarmanto, "Merancang Manajemen SDM Berbasis Kompetensi," 2022.
[4] A. T. Prayoga and et al, "Efektivitas Pelayanan Publik Modern: Konsep Adaptabilitas dan Transformasi Digital," *JPPD J. Penelit. Pelayanan Publik dan Demokr.*, 2023.
[5] D. Dharmasetiawan, S. M. Guntur, M. Fauzan, and A. Maulana, "Peran sumber daya manusia dalam menumbuhkan jiwa entrepreneurship melalui kegiatan Bazar Ramadhan dan Berbagi pada masyarakat di Tembilahan," *Lead. J. Manaj. dan Bisnis*, 2024, [Online]. Available: https://ingreat.id
[6] M. S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, 2020.
[7] A. A. P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, 2019.
[8] A. Syafrinadina, B. Rahman, and C. Widyawati, *Ekonomi dan manajemen sumber daya manusia*. Gita Lentera, 2025.
[9] M. Indris, S. D. Rerung, D. Mauliana, N. A. Mustamin, and I. F. Azmi, "Enhancing Civil Servants' Performance through Technical Competency Development in Provincial Government of West Sulawesi, Indonesia," *Otoritas J. Ilmu Pemerintah.*, 2023.
[10] J. F. F. E. Araújo, I. G. Menezes, and G. Demo, "Challenges in Implementing Competency-Based Management in the Brazilian Public Sector: An Integrated Model," *Public Adm. Rev.*, 2022.
[11] S. Rajagukguk, R. Simanjuntak, and Y. Lubis, "Data-Driven Needs Analysis for Developing Civil Servants' Competence: The Role of HRIS and Transformational Leadership," *J. Hum. Resour. Dev.*, 2023.
[12] S. Mulyani and N. Rulandari, "Comparison of Human Resource Management Characteristics between Public Sector and Private Sector in Indonesia in the Era of Digital Transformation," *J. Hum. Cap. Stud.*, 2023.
[13] W. E. Yudiatmaja, "Efektivitas Pelayanan Publik: Perspektif Administrasi Modern," *J. Adm. Publik*, 2020.
[14] W. Keawsrimol, "The Effectiveness of Public Service Under the Digital Government Approach," *J. Public Manag. Stud.*, 2023.
[15] A. Indar, Ramlah, and A. Kurniawati, "Digital Transformation of Public Services: An Analysis of the

Effectiveness of Online Services at the Local Government Level," *J. Public Sect. Innov.*, 2024.
[16] A. Islam, M. Hossain, S. Islam, and M. Aziz, "E-Governance Challenges and Opportunities for Improving Public Service Delivery and Citizen Engagement," *Int. J. Public Adm.*, 2023.
[17] A. Rosiadi, M. Setiawan, and W. Moko, "Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi pada Organisasi Sektor Publik," *J. Manaj. dan Kewirausahaan*, 2016.
[18] M. A. Septiadi and Z. Ramdani, "Competency-Based Human Resources (HR) Development in the Digital Era," *J. Curr. Soc. Polit. Issues*, 2024.
[19] H. K. Azis, "Analysis of Effectiveness of Public Services in Rawalumbu District Bekasi City," *Soc. Perspect. J.*, 2023.
[20] S. Hartati and F. G. Dewi, "The Impact of Human Resource Competency on the Quality of the Financial Reports of the Bandar Lampung City Government," *Akselerasi J. Ilm. Nas.*, 2024.
[21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2021.
[22] Bindas, A. Widyawati, and S. et al., *Metode Penelitian Manajemen*. CV Mega Pres Nusantara, 2025.
[23] M. Nazir, *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.
[24] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.