Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen
Volume 5, Nomor 4, Oktober 2026
e-ISSN: 2962-0813; p-ISSN: 2964-5328, Hal. 380-394
DOI: https://doi.org/10.30640/inisiatif.v5i4.7937
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Inisiatif

Pengaruh Kompetensi Aparatur dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Pondokmelati, Kota Bekasi

Nani Nuralfiah[1*], Luluh Abdilah Kurniawan[2], Joni Tesmanto[3]
[1-3] Program Studi Manajemen, Universitas Panca Sakti Bekasi, Indonesia

**Penulis Korespondensi: nani.alfiah29@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze the effects of employee competence and work motivation on social welfare service performance in Pondokmelati District, Bekasi City, both partially and simultaneously. A quantitative approach with a causal associative research design was employed. Data were collected through questionnaires, interviews, and literature review involving 115 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics 25. The results showed that employee competence had no significant effect on social welfare service performance, with a regression coefficient of −0.103, a t-value of −1.121, and a significance value of 0.265. Work motivation also had no significant effect on service performance, with a regression coefficient of −0.154, a t-value of −1.670, and a significance value of 0.098. Simultaneously, employee competence and work motivation did not have a significant effect on service performance, as indicated by an F-value of 2.056 and a significance value of 0.133. The coefficient of determination was 0.035, indicating that the two independent variables explained only 3.5% of the variation in service performance, while the remaining 96.5% was associated with factors outside the research model. These findings indicate that improving social welfare service performance cannot be sufficiently explained by employee competence and work motivation alone, but should also consider broader organizational and service-environment factors.*

Keywords*: Employee Competence; Public Service; Service Performance; Social Welfare Services; Work Motivation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi aparatur dan motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial di Kecamatan Pondokmelati, Kota Bekasi, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan studi literatur dengan melibatkan 115 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial, dengan koefisien regresi sebesar −0,103, nilai *t* sebesar −1,121, dan signifikansi 0,265. Motivasi kerja juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar −0,154, nilai *t* sebesar −1,670, dan signifikansi 0,098. Secara simultan, kompetensi aparatur dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan, dengan nilai *F* sebesar 2,056 dan signifikansi 0,133. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,035 menunjukkan bahwa kedua variabel independen hanya mampu menjelaskan 3,5% variasi kinerja pelayanan, sedangkan 96,5% lainnya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pelayanan kesejahteraan sosial tidak cukup dijelaskan oleh kompetensi dan motivasi kerja, tetapi perlu mempertimbangkan faktor organisasi dan lingkungan pelayanan yang lebih luas.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan; Kompetensi Aparatur; Motivasi Kerja; Pelayanan Kesejahteraan Sosial; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesejahteraan sosial merupakan bagian dari pelayanan publik yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam memberikan perlindungan dan dukungan sosial. Pada tingkat kecamatan, aparatur pemerintah berhadapan langsung dengan masyarakat dalam berbagai urusan, seperti pendataan penerima bantuan sosial, pengurusan surat keterangan tidak mampu, dan penanganan permasalahan kesejahteraan sosial. Kondisi tersebut menuntut aparatur memiliki kemampuan yang memadai serta kemauan untuk memberikan

Naskah Masuk: 13 Juli 2026; Revisi: 16 Agustus 2026; Diterima: 22 September 2026; Terbit: 01 Oktober 2026

pelayanan secara tepat, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Kecamatan Pondokmelati sebagai salah satu wilayah di Kota Bekasi memiliki karakteristik masyarakat yang beragam sehingga kualitas kinerja aparatur menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial. Kinerja aparatur dalam pelayanan publik juga dipengaruhi oleh berbagai karakteristik individu dan organisasi, sehingga peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis aparatur, tetapi juga pada kondisi yang mendukung pelaksanaan pekerjaan (Ahmad et al., 2024; Faizi et al., 2024).

Kompetensi dan motivasi kerja merupakan dua faktor yang secara teoritis dapat berkaitan dengan kinerja aparatur. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas, sedangkan motivasi merupakan dorongan yang mengarahkan aparatur untuk menjalankan dan menyelesaikan pekerjaannya. Penelitian (Estiana et al., 2022; Sulistiono et al., 2022; Sumarni, 2022; Syelviani et al., 2022) menunjukkan adanya hubungan kompetensi dan motivasi dengan kinerja pegawai pada berbagai konteks organisasi. Penelitian (Darmayanti et al., 2024) juga menunjukkan bahwa kompetensi berkaitan dengan kinerja aparatur sipil dalam organisasi publik. Namun, hubungan tersebut tidak selalu menunjukkan pola yang sama. (Thuy & Phinaitrup, 2023) menemukan bahwa public service motivation berkaitan dengan kinerja pegawai sektor publik melalui kepuasan kerja dan person-organization fit. Temuan (Fan et al., 2022) melalui meta-analisis juga menunjukkan adanya hubungan antara public service motivation dan kinerja individu, sedangkan (Das, 2023) menegaskan bahwa hubungan tersebut menjadi salah satu tema penting dalam penelitian kinerja sektor publik.

Perbedaan temuan tersebut menunjukkan adanya ruang untuk menguji kembali hubungan kompetensi dan motivasi dengan kinerja pada konteks pelayanan yang lebih spesifik. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas kinerja pegawai secara umum, sedangkan penelitian mengenai kinerja pelayanan kesejahteraan sosial pada tingkat kecamatan masih terbatas. Konteks pelayanan publik tingkat lokal penting diperhatikan karena aparatur garis depan berhadapan langsung dengan kebutuhan dan permasalahan masyarakat, sementara karakteristik organisasi dan tuntutan pelayanan dapat memengaruhi hubungan antara motivasi dan kinerja (Nguyen et al., 2024; Tu et al., 2024). Kesenjangan tersebut menjadi semakin relevan dengan kondisi awal di Kecamatan Pondokmelati. Pra-survei pada Juli 2026 terhadap 30 masyarakat menunjukkan bahwa 20 orang atau 65% mengeluhkan lambatnya proses pengurusan atau pencairan surat keterangan tidak mampu serta informasi yang berubah-ubah. Wawancara terhadap 5 staf juga menunjukkan bahwa 2 orang atau 40% memiliki keterbatasan dalam memahami pemutakhiran data terpadu dan mekanisme banding bantuan sosial, sementara 3 orang atau 60% terlihat kurang bersemangat dan cenderung menghindari interaksi dengan masyarakat yang menyampaikan keluhan.

Fenomena tersebut belum dapat dijadikan dasar untuk menyatakan bahwa kompetensi dan motivasi merupakan penyebab langsung kondisi kinerja pelayanan karena kinerja juga dapat berkaitan dengan faktor lain dalam organisasi. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa faktor seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, sistem pengelolaan kinerja, dan karakteristik organisasi dapat berperan dalam membentuk kinerja aparatur (Hill & Plimmer, 2024; Liu & Zhao, 2022; Vuong, 2023). Oleh karena itu, diperlukan pengujian empiris untuk mengetahui apakah kompetensi aparatur dan motivasi kerja benar-benar berpengaruh terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian kompetensi aparatur dan motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial secara spesifik pada tingkat kecamatan, dengan mengangkat konteks pelayanan langsung kepada masyarakat di Kecamatan Pondokmelati, Kota Bekasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi aparatur dan motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial, baik secara parsial maupun simultan, sehingga dapat memberikan bukti empiris yang menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Kinerja pelayanan merupakan hasil pelaksanaan tugas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan kesejahteraan sosial, kinerja dapat dilihat dari kemampuan aparatur memberikan pelayanan secara tepat, cepat, responsif, dan sesuai prosedur, termasuk dalam memberikan informasi serta menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat. Kinerja aparatur publik tidak hanya berkaitan dengan pencapaian pekerjaan, tetapi juga dipengaruhi oleh tuntutan organisasi, mekanisme pengelolaan kinerja, dan karakteristik pelayanan publik (Ahmad et al., 2024; Hill & Plimmer, 2024). Dengan demikian, kinerja pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan administratif, tetapi juga mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan hasil pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kompetensi aparatur merupakan kemampuan yang dimiliki individu untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang relevan dengan tugasnya. Dalam pelayanan kesejahteraan sosial, kompetensi diperlukan agar aparatur mampu memahami ketentuan pelayanan, mengelola informasi, berkomunikasi dengan masyarakat, dan menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan. Perkembangan pelayanan berbasis teknologi juga menempatkan kompetensi digital sebagai bagian yang semakin penting dalam mendukung kinerja aparatur sektor publik (Nawawi et al., 2026). Secara teoritis, semakin sesuai kompetensi yang dimiliki dengan

tuntutan pekerjaan, semakin besar kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Penelitian (Cahyono et al., 2022) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Malang. Hasil yang sejalan juga ditemukan oleh (Darmayanti et al., 2024; Elmiati & Pasaribu, 2026), yang menunjukkan keterkaitan kompetensi dengan kinerja dalam konteks organisasi dan sektor publik. Hasil serupa ditunjukkan oleh (Syelviani et al., 2022), yang menemukan bahwa kompetensi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah.

Motivasi kerja merupakan dorongan yang menyebabkan seseorang bersedia mengarahkan usaha dan mempertahankan perilaku kerja untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam organisasi publik, motivasi juga dapat berkaitan dengan dorongan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Public service motivation secara khusus menggambarkan dorongan individu untuk berkontribusi melalui pelayanan publik dan telah banyak dikaji dalam kaitannya dengan kinerja pegawai sektor publik (Das, 2023; Fan et al., 2022). Motivasi yang baik secara teoritis dapat mendorong aparatur untuk lebih tekun menjalankan tugas, bertanggung jawab, dan memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian (Fitriani et al., 2023; Nurdiniati et al., 2024) juga menunjukkan bahwa motivasi memiliki keterkaitan dengan kinerja dalam konteks organisasi yang berbeda. Namun, hubungan motivasi dengan kinerja tidak selalu berlangsung secara langsung. (Thuy & Phinaitrup, 2023) menunjukkan bahwa public service motivation berkaitan dengan kinerja pegawai sektor publik melalui kepuasan kerja dan person-organization fit. (Nguyen et al., 2024) juga menunjukkan pentingnya kesesuaian individu dengan pekerjaan dalam menjelaskan hubungan public service motivation dengan kinerja, sedangkan (Liu & Zhao, 2022) menempatkan kepuasan kerja dan kepemimpinan sebagai bagian dari mekanisme hubungan tersebut.

Penelitian mengenai kompetensi dan motivasi secara bersama-sama memberikan hasil yang mendukung maupun memperlihatkan perlunya pengujian pada konteks yang berbeda. (Bago, 2022) menemukan bahwa kompetensi dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah Kabupaten Nias Selatan. (Cahyono et al., 2022) juga menemukan pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai dengan disiplin sebagai salah satu variabel yang turut dianalisis. Temuan (Estiana et al., 2022; Sulistiono et al., 2022; Sumarni, 2022; Syelviani et al., 2022) turut menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi dapat menjadi faktor yang berkaitan dengan kinerja dalam berbagai konteks organisasi. Temuan tersebut memberikan dasar bahwa kompetensi aparatur dan motivasi kerja layak diuji sebagai faktor yang berpotensi

memengaruhi kinerja. Namun, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan kinerja pegawai secara umum sebagai variabel terikat, sedangkan penelitian ini berfokus pada kinerja pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat kecamatan. Perbedaan konteks tersebut menjadi dasar untuk menguji kembali pengaruh kompetensi aparatur dan motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial di Kecamatan Pondokmelati, Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian teoritis dan penelitian terdahulu, kompetensi aparatur dan motivasi kerja secara konseptual ditempatkan sebagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja pelayanan kesejahteraan sosial. Kompetensi berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas, sedangkan motivasi berkaitan dengan dorongan dalam menjalankan pekerjaan. Selain kedua faktor tersebut, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa lingkungan organisasi, kepemimpinan, sistem pengelolaan kinerja, serta dukungan teknologi juga dapat berkaitan dengan kinerja aparatur (Hill & Plimmer, 2024; Liu & Zhao, 2022; Nawawi et al., 2026). Hubungan kedua variabel tersebut dengan kinerja selanjutnya diuji secara empiris, baik secara parsial maupun simultan, untuk mengetahui kesesuaiannya dengan kondisi pelayanan kesejahteraan sosial di Kecamatan Pondokmelati.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi aparatur dan motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial di Kecamatan Pondokmelati, Kota Bekasi. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Pondokmelati, Kota Bekasi, dengan jumlah responden sebanyak 115 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik random sampling dengan jumlah sampel yang ditetapkan berdasarkan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama penelitian, yang didukung dengan wawancara dan studi literatur. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai kompetensi aparatur, motivasi kerja, dan kinerja pelayanan kesejahteraan sosial. Kompetensi aparatur merupakan variabel independen pertama (X_1), motivasi kerja merupakan variabel independen kedua (X_2), sedangkan kinerja pelayanan kesejahteraan sosial merupakan variabel dependen (Y). Sebelum digunakan dalam analisis, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Analisis data dilakukan dengan bantuan IBM SPSS Statistics 25. Sebelum pengujian hipotesis, data diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas, tidak terdapat gejala multikolinearitas, dan tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Selanjutnya, pengaruh kompetensi aparatur dan motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial dianalisis menggunakan regresi linear berganda.

Model penelitian dinyatakan melalui persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Dalam model tersebut, Y menunjukkan kinerja pelayanan kesejahteraan sosial, a merupakan konstanta, b_1 dan b_2 merupakan koefisien regresi, X_1 menunjukkan kompetensi aparatur, X_2 menunjukkan motivasi kerja, dan e menunjukkan kesalahan pengganggu. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dan uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kompetensi aparatur dan motivasi kerja dalam menjelaskan variasi kinerja pelayanan kesejahteraan sosial.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 115 responden dalam konteks pelayanan kesejahteraan sosial di Kecamatan Pondokmelati, Kota Bekasi. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 73 responden (63,5%) berjenis kelamin laki-laki dan 42 responden (36,5%) berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan usia, sebanyak 84 responden (73,0%) berada pada rentang usia lebih dari 36–60 tahun, sedangkan 31 responden (27,0%) berada pada rentang usia 17–35 tahun. Berdasarkan frekuensi pemberian pelayanan sosial, sebanyak 78 responden (67,8%) memberikan pelayanan lebih dari tiga kali dalam sebulan, 26 responden (22,6%) sebanyak satu sampai dua kali dalam sebulan, dan 12 responden (10,4%) kurang dari satu kali dalam sebulan. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia lebih dari 36–60 tahun dan memiliki frekuensi pelayanan sosial yang relatif sering.

Tabel 1. Karakteristik Responden.

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	73	63,5%
	Perempuan	42	36,5%
Usia	17–35 tahun	31	27,0%
	>36–60 tahun	84	73,0%
Frekuensi pelayanan sosial	<1 kali/bulan	12	10,4%
	1–2 kali/bulan	26	22,6%
	>3 kali/bulan	78	67,8%

Sumber: Diolah peneliti tahun 2026

Hasil Analisis Data

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji untuk memastikan kelayakan data yang digunakan dalam analisis. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan memiliki nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel sebesar 0,482 sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel kompetensi aparatur sebesar 0,764, motivasi kerja sebesar 0,648, dan kinerja pelayanan sebesar 0,705. Ketiga nilai tersebut berada di atas batas 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Analisis Deskriptif Variabel

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kompetensi aparatur, motivasi kerja, dan kinerja pelayanan berada pada kategori relatif tinggi. Nilai rata-rata ketiga variabel berada di atas 25 dari skor maksimum 30. Variasi jawaban responden tergolong rendah hingga sedang, sedangkan kinerja pelayanan memiliki penyebaran penilaian yang relatif lebih besar dibandingkan kompetensi aparatur dan motivasi kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kompetensi dan motivasi cenderung relatif homogen, sementara penilaian terhadap kinerja pelayanan lebih beragam.

Temuan deskriptif tersebut menjadi penting dalam menginterpretasikan hasil regresi. Nilai variabel independen yang relatif tinggi dan homogen dapat menyebabkan variasi data menjadi terbatas sehingga kemampuan analisis untuk menangkap hubungan statistik dengan kinerja pelayanan menjadi lebih kecil. Oleh karena itu, hasil pengujian hubungan antarvariabel perlu dipahami bersama dengan karakteristik data dan konteks pelayanan yang diteliti.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam pengujian hipotesis. Uji normalitas Kolmogorov–Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,063, lebih besar dari 0,05, sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal. Pada uji multikolinearitas, nilai *Tolerance* sebesar 1,000 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,000 menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas antarvariabel independen. Sementara itu, pola penyebaran residual pada scatterplot tidak menunjukkan pola tertentu sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya ketiga asumsi tersebut, hasil pengujian regresi dapat diinterpretasikan tanpa indikasi bahwa ketidaksesuaian model disebabkan oleh pelanggaran asumsi klasik.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 96{,}175 - 0{,}103X_1 - 0{,}154X_2$**.** Persamaan tersebut menunjukkan bahwa koefisien kompetensi aparatur bernilai −0,103, sedangkan koefisien motivasi kerja bernilai −0,154. Tanda negatif menunjukkan arah hubungan yang berlawanan dalam data penelitian, tetapi arah tersebut tidak dapat diinterpretasikan sebagai pengaruh yang nyata karena kedua koefisien tidak signifikan secara statistik.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.

Variabel	Koefisien B	t	Sig.
Konstanta	96,175	9,612	0,000
Kompetensi Aparatur (X_1)	−0,103	−1,121	0,265
Motivasi Kerja (X_2)	−0,154	−1,670	0,098

Sumber: Output SPSS 25

Uji Hipotesis

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kompetensi aparatur tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial. Nilai *t* sebesar −1,121 dengan signifikansi 0,265 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kompetensi aparatur terhadap kinerja pelayanan tidak didukung oleh hasil penelitian. Tanda negatif pada koefisien hanya menunjukkan kecenderungan arah hubungan dalam sampel dan tidak dapat dijadikan dasar untuk menyatakan adanya pengaruh negatif pada populasi karena hubungan tersebut tidak signifikan.

Motivasi kerja juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan. Nilai *t* sebesar −1,670 dengan signifikansi 0,098 masih lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, pada taraf signifikansi 5%, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan tidak didukung. Hasil ini menunjukkan bahwa variasi motivasi kerja dalam penelitian belum cukup kuat untuk menjelaskan perubahan kinerja pelayanan.

Pengujian simultan menghasilkan nilai *F* sebesar 2,056 dengan signifikansi 0,133. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, kompetensi aparatur dan motivasi kerja secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial. Dengan demikian, model yang dibangun belum menunjukkan kemampuan yang memadai untuk menjelaskan variasi kinerja pelayanan.

Tabel 3. Hasil Uji Simultan

Model	F	Sig.
Regresi	2,056	0,133

Sumber: Output SPSS 25

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,188 menunjukkan hubungan yang sangat rendah antara kompetensi aparatur dan motivasi kerja dengan kinerja pelayanan. Nilai *R Square* sebesar 0,035 menunjukkan bahwa kedua variabel independen hanya mampu menjelaskan 3,5% variasi kinerja pelayanan, sedangkan 96,5% lainnya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,018 semakin menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi kinerja pelayanan relatif terbatas.

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,188	0,035	0,018	9,659

Sumber: Output SPSS 25

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial di Kecamatan Pondokmelati. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian (Cahyono et al., 2022), yang menemukan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Malang. Hasil penelitian tersebut juga berbeda dengan (Darmayanti et al., 2024; Elmiati & Pasaribu, 2026; Estiana et al., 2022), yang menunjukkan adanya keterkaitan kompetensi dengan kinerja dalam konteks organisasi yang berbeda.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi dan kinerja tidak selalu muncul dengan kekuatan yang sama pada setiap konteks organisasi. Dalam penelitian ini, persepsi responden terhadap kompetensi aparatur berada pada tingkat relatif tinggi dan cenderung homogen. Kondisi tersebut dapat membatasi variasi kompetensi yang tersedia untuk menjelaskan perbedaan kinerja pelayanan. Dengan kata lain, ketika sebagian besar responden memberikan penilaian yang relatif tinggi terhadap kompetensi, kompetensi menjadi kurang mampu berperan sebagai pembeda tingkat kinerja. Temuan ini memberikan konteks yang berbeda dengan penelitian (Nawawi et al., 2026), yang menyoroti peran kompetensi digital dan dukungan layanan digital dalam meningkatkan kinerja sektor publik.

Selain itu, kompetensi merupakan kemampuan yang perlu diterjemahkan ke dalam pelaksanaan kerja melalui sistem dan lingkungan organisasi yang mendukung. Pengetahuan mengenai prosedur, keterampilan, dan sikap kerja belum tentu menghasilkan kinerja pelayanan yang lebih baik apabila pelaksanaan pelayanan masih dipengaruhi oleh faktor lain seperti sistem kerja, fasilitas, pengawasan, kepemimpinan, dan pembagian tugas. Penelitian (Elmiati

& Pasaribu, 2026) menunjukkan bahwa kepemimpinan dan kompetensi dapat dipertimbangkan secara bersama dalam menjelaskan kinerja pada pemerintahan tingkat lokal. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak berarti bahwa kompetensi tidak penting dalam pelayanan, tetapi menunjukkan bahwa kompetensi bukan faktor yang secara statistik dominan dalam menjelaskan variasi kinerja pelayanan pada konteks penelitian ini.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pada taraf signifikansi 5%. Temuan ini berbeda dengan (Cahyono et al., 2022), yang menemukan adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut juga berbeda dengan penelitian (Nurdiniati et al., 2024; Sumarni, 2022), yang menunjukkan adanya keterkaitan motivasi dengan kinerja pegawai.

Perbedaan hasil tersebut dapat dipahami dari karakteristik konteks pelayanan publik. Motivasi kerja yang dimiliki aparatur tidak selalu langsung menghasilkan peningkatan kinerja apabila terdapat faktor organisasi yang membatasi penerapannya. Dalam penelitian ini, persepsi motivasi kerja juga berada pada tingkat relatif tinggi dengan variasi yang terbatas. Kondisi tersebut dapat menyebabkan motivasi tidak menjadi faktor pembeda yang kuat dalam menjelaskan variasi kinerja pelayanan. Pandangan tersebut sejalan dengan penelitian (Hill & Plimmer, 2024), yang menunjukkan bahwa hubungan antara motivasi pelayanan publik dan kinerja dapat dipengaruhi oleh tujuan organisasi, tuntutan birokrasi, dan sistem pengelolaan kinerja.

Temuan penelitian lain pada sektor publik juga menunjukkan bahwa hubungan motivasi dengan kinerja dapat berlangsung melalui mekanisme organisasi atau psikologis tertentu. (Liu & Zhao, 2022), misalnya, menemukan bahwa public service motivation berkaitan dengan kinerja melalui kepuasan kerja, sementara kepemimpinan juga berperan dalam membentuk hubungan tersebut. (Thuy & Phinaitrup, 2023) menunjukkan pola yang serupa melalui peran kepuasan kerja dan person-organization fit, sedangkan (Nguyen et al., 2024) menekankan peran job-person fit dalam hubungan public service motivation dengan kinerja. Hal ini memberikan perspektif bahwa motivasi tidak selalu bekerja sebagai faktor yang berdiri sendiri. Dalam konteks Kecamatan Pondokmelati, faktor seperti sistem kerja, beban kerja, fasilitas, kepemimpinan, dan mekanisme penghargaan dapat menjadi kondisi yang menentukan apakah motivasi yang dimiliki aparatur dapat diterjemahkan menjadi kinerja pelayanan.

Koefisien motivasi yang bernilai negatif juga perlu ditafsirkan secara hati-hati. Karena nilai signifikansinya sebesar 0,098 masih lebih besar dari 0,05, arah negatif tersebut belum cukup menjadi bukti adanya hubungan negatif dalam populasi. Oleh karena itu, hasil ini lebih tepat dipahami sebagai indikasi hubungan yang lemah dalam sampel penelitian dan memerlukan pengujian lebih lanjut pada penelitian berikutnya.

Pengaruh Kompetensi Aparatur dan Motivasi Kerja secara Simultan terhadap Kinerja Pelayanan

Secara simultan, kompetensi aparatur dan motivasi kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan, dengan nilai F sebesar 2,056 dan signifikansi 0,133. Hasil ini memperkuat temuan parsial bahwa kedua variabel tersebut belum menjadi prediktor yang kuat bagi kinerja pelayanan dalam konteks penelitian ini. Hasil tersebut berbeda dengan (Bago, 2022; Estiana et al., 2022; Sulistiono et al., 2022; Syelviani et al., 2022), yang menemukan hubungan kompetensi dan motivasi dengan kinerja pada konteks organisasi yang berbeda.

Nilai R Square sebesar 3,5% memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai lemahnya kemampuan model. Artinya, sebagian besar variasi kinerja pelayanan, yaitu 96,5%, berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Skripsi mengidentifikasi beberapa kemungkinan faktor tersebut, antara lain kepemimpinan, lingkungan kerja, sarana dan prasarana, budaya organisasi, sistem pengawasan, kompensasi, akuntabilitas, dan orientasi pelayanan publik. Penelitian (Faizi et al., 2024) menunjukkan bahwa motivasi, lingkungan, dan disiplin dapat menjadi bagian dari faktor yang berkaitan dengan kinerja pelayanan publik, sedangkan (Ahmad et al., 2024) menunjukkan bahwa kinerja aparatur publik dapat dipengaruhi oleh lebih dari satu karakteristik individu maupun organisasi.

Temuan tersebut juga sejalan dengan perspektif penelitian sektor publik yang menempatkan faktor organisasi sebagai bagian penting dalam menjelaskan kinerja (Liu & Zhao, 2022) menunjukkan bahwa kepemimpinan, motivasi pelayanan publik, dan kepuasan kerja dapat membentuk hubungan dengan kinerja secara tidak langsung. Sementara itu, (Tu et al., 2024) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik dan imbalan berbasis kinerja dapat berkaitan dengan kepuasan kerja melalui persepsi terhadap kendali pekerjaan pada pekerja pelayanan publik tingkat garis depan. (Vuong, 2023) juga menunjukkan bahwa hubungan kepemimpinan dengan kinerja dapat melibatkan perilaku kerja inovatif dan public service motivation. Dengan demikian, hasil penelitian di Kecamatan Pondokmelati mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja pelayanan perlu dilihat secara lebih komprehensif dan tidak hanya berfokus pada karakteristik individual aparatur.

Implikasi Hasil Penelitian

Secara teoretis, penelitian ini memberikan bukti bahwa hubungan kompetensi dan motivasi kerja dengan kinerja pelayanan tidak selalu bersifat linear dan signifikan pada setiap konteks organisasi. Hasil yang tidak signifikan menunjukkan pentingnya mempertimbangkan faktor kontekstual ketika menjelaskan kinerja aparatur dalam pelayanan publik. Hal ini konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bahwa hubungan antara motivasi, kompetensi, dan kinerja dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan, kepuasan kerja, kesesuaian individu dengan organisasi atau pekerjaan, serta sistem pengelolaan kinerja (Liu & Zhao, 2022; Nguyen et al., 2024; Thuy & Phinaitrup, 2023). Temuan ini sekaligus memperluas pemahaman bahwa kompetensi dan motivasi tidak dapat diperlakukan sebagai satu-satunya determinan kinerja pelayanan.

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kinerja pelayanan di Kecamatan Pondokmelati tidak cukup dilakukan hanya melalui peningkatan kompetensi dan motivasi aparatur. Karena kedua variabel tersebut telah dipersepsikan relatif tinggi tetapi belum menjelaskan variasi kinerja secara signifikan, perhatian perlu diarahkan pada faktor struktural dan sistemik. Pemanfaatan teknologi informasi juga relevan untuk diperhatikan karena kompetensi digital dan dukungan layanan digital dapat membantu meningkatkan efektivitas kinerja pada sektor publik (Nawawi et al., 2026). Perbaikan sistem kerja, pembagian tugas sesuai kemampuan, penguatan pengawasan, penyediaan fasilitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, pelatihan teknis yang sesuai kebutuhan, serta evaluasi kepuasan masyarakat dapat menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi aparatur dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kesejahteraan sosial di Kecamatan Pondokmelati, Kota Bekasi, baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial, kompetensi aparatur memiliki nilai koefisien regresi sebesar −0,103 dengan nilai signifikansi 0,265 > 0,05, sedangkan motivasi kerja memiliki koefisien regresi sebesar −0,154 dengan nilai signifikansi 0,098 > 0,05. Secara simultan, kedua variabel menghasilkan nilai *F* sebesar 2,056 dengan signifikansi 0,133 > 0,05, sehingga belum terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan. Nilai *R Square* sebesar 0,035 menunjukkan bahwa kompetensi aparatur dan motivasi kerja hanya mampu menjelaskan 3,5% variasi kinerja pelayanan, sedangkan 96,5% lainnya berkaitan dengan faktor di luar model penelitian. Temuan

tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pelayanan kesejahteraan sosial tidak cukup dijelaskan melalui aspek kompetensi dan motivasi aparatur, tetapi perlu mempertimbangkan faktor organisasi dan lingkungan pelayanan yang lebih luas.

Berdasarkan temuan tersebut, Kecamatan Pondokmelati disarankan untuk mengoptimalkan pembagian tugas sesuai kompetensi aparatur, memperkuat sistem kerja dan pengawasan, memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan, serta menyelenggarakan pelatihan teknis sesuai kebutuhan pelayanan kesejahteraan sosial. Evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat juga perlu dilakukan secara berkala sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian ke kecamatan atau instansi pemerintah lainnya serta mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi lebih kuat menjelaskan kinerja pelayanan, seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, sarana dan prasarana, budaya organisasi, pengawasan, dan akuntabilitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses pelaksanaan penelitian hingga penyusunan artikel ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak Kecamatan Pondokmelati, Kota Bekasi, serta seluruh responden yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan partisipasi dalam proses pengumpulan data. Dukungan dan kontribusi dari berbagai pihak tersebut sangat membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

Ahmad, A., Azis, S. N., & Murfat, M. Z. (2024). Beyond the badge: The determinants of Indonesian public-servant performance. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi, 11*(1), 17–28. https://doi.org/10.24252/minds.v11i1.45228

Bago, D. K. (2022). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan, 5*(1), 10–14. https://doi.org/10.57094/jim.v5i1.577

Cahyono, O. E., Orbaningsih, D., & Wahyono, G. B. (2022). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai dengan disiplin sebagai mediasi. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen, 10*(1). https://doi.org/10.21067/jrmm.v8i1.6475

Darmayanti, D., Perizade, B., Isnurhadi, I., & Yuliani, Y. (2024). The effect of public service motivation, self-efficacy, and competency on the performance of civil apparatuses. *Educational Administration: Theory and Practice, 30*(5), 3802–3810. https://doi.org/10.53555/kuey.v30i5.3536

Das, R. (2023). Does public service motivation predict performance in public sector organizations? A longitudinal science mapping study. *Management Review Quarterly, 73*(3), 1237–1271. https://doi.org/10.1007/s11301-022-00273-w

Elmiati, E., & Pasaribu, F. (2026). Leadership styles, competency, and employee performance in local government: Evidence from a sub-district administration in Indonesia. *Baileo: Jurnal Sosial Humaniora, 3*(3), 807–828. https://doi.org/10.30598/baileofisipvol3iss3pp807-828

Estiana, R., Sudrajat, D., Wibowo, S. N., & Syafi'i, I. (2022). The influence of competence and work motivation on employee performance. *Quantitative Economics and Management Studies, 3*(4), 555–562. https://doi.org/10.35877/454RI.qems1007

Faizi, A. N., Sumartik, & Oetarjo, M. (2024). Enhancing public service performance through motivation, environment, and discipline. *Indonesian Journal of Law and Economics Review, 19*(3). https://doi.org/10.21070/ijler.v19i3.1143

Fan, Y., Blalock, E. C., & Lyu, X. (2022). A meta-analysis of the relationship between public service motivation and individual job performance: Cross-validating the effect of culture. *International Public Management Journal, 25*(7), 1115–1130. https://doi.org/10.1080/10967494.2022.2072425

Fitriani, A., Jaya, W. K., Sumaryono, S., Rosari, R., Situmorang, D. D. B., & Ifdil, I. (2023). Breaking bureaucratic barriers: How public service motivation drives employee performance in the digital age. *COUNS-EDU: The International Journal of Counseling and Education, 8*(4), 22–38. https://doi.org/10.23916/0020230847840

Hill, K., & Plimmer, G. (2024). Employee performance management: The impact of competing goals, red tape, and public service motivation. *Public Personnel Management, 53*(3), 458–485. https://doi.org/10.1177/00910260241231371

Liu, W., & Zhao, L. (2022). Servant leadership and work performance of public servants: Exploring the mediating role of public service motivation and job satisfaction. *Journal of Psychology in Africa, 32*(4), 334–339. https://doi.org/10.1080/14330237.2022.2075626

Nawawi, S., Ingsih, K., Riyanto, F., Sari, R. A. A. R. P., & Sartika, M. (2026). Does digital competence improve employee performance? The role of smart digital services mediation in the public sector. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis, 11*(1), 77–89. https://doi.org/10.33633/jpeb.v11i1.15497

Nguyen, H. D., Do, P. T. T., & Vo Huynh, Q. T. (2024). Improving job performance in the state sector by public service motivation and job–person fit toward sustainable development. *Organizations and Markets in Emerging Economies, 15*(2), 288–304. https://doi.org/10.15388/omee.2024.15.14

Nurdiniati, G., Entang, H. M., & Hannan, S. (2024). The effect of work motivation as an intervening variable on employee performance. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 12*(4), 961–970. https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i4.2665

Sulistiono, A., Riyanto, B., & Wahyuni, S. (2022). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja personel (Studi kasus pada KRI XYZ). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 8*(1), 52–71. https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.5588

Sumarni, D. (2022). Pengaruh motivasi, disiplin kerja dan kompetensi terhadap kinerja pegawai bagian umum Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Selatan. *AKSIOMA: Jurnal Manajemen, 1*(2), 80–90. https://doi.org/10.30822/aksioma.v1i2.1792

Syelviani, M., Siskawati, N., & Melisa, F. (2022). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Indragiri Hilir. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, *3*(1), 56–68. https://doi.org/10.55583/invest.v3i1.245

Thuy, N. T. T., & Phinaitrup, B.-A. (2023). The effect of public service motivation on job performance of public servants in Vietnam: The role of mediation of job satisfaction and person-organization fit. *International Journal of Public Administration*, *46*(5), 326–343. https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1995747

Tu, W., Hsieh, C.-W., Chen, C.-A., & Wen, B. (2024). Public service motivation, performance-contingent pay, and job satisfaction of street-level bureaucrats. *Public Personnel Management*, *53*(2), 256–280. https://doi.org/10.1177/00910260231201628

Vuong, B. N. (2023). The influence of servant leadership on job performance through innovative work behavior: Does public service motivation matter? *Asia Pacific Journal of Public Administration*, *45*(3), 295–315. https://doi.org/10.1080/23276665.2022.2070517