



Pengaruh Komunikasi Administrasi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah

Normalina Tuarita^{1*}, Zainal Abidin Rengifurwarin¹, Aminah Bahasoan¹

¹ Magister Administrasi Publik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

*Corresponding author email: normalinatuarita@gmail.com

Article Info

Article history:

Received Augustus 18, 2025

Approved November 16, 2025

Keywords:

Administrative Communication, Work Motivation, Service Quality

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of administrative communication and work motivation on service quality at the Salahutu District Office, Central Maluku Regency. The research employed a quantitative survey approach, collecting data through questionnaires distributed to all office employees. Data analysis was performed using multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2) to examine both partial and simultaneous effects of independent variables on the dependent variable. The results indicate that administrative communication has a positive and significant effect on service quality, with a regression coefficient of 0.539 and Beta value of 0.651, demonstrating the dominant role of communication in influencing service quality. Conversely, work motivation does not have a significant partial effect, although its influence is positive. Simultaneously, administrative communication and work motivation together significantly affect service quality with a significance level of < 0.001 . These findings highlight the importance of synergy between effective internal communication and employee motivation in improving public service performance. The study provides practical implications for the Salahutu District Office management to enhance communication training, optimize digital media, promote a democratic communication culture, and increase employee motivation through rewards and adequate work facilities.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi administrasi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada seluruh pegawai kantor. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2) untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi 0.539 dan nilai Beta 0.651, yang menandakan dominasi komunikasi administrasi dalam memengaruhi pelayanan. Sebaliknya, motivasi kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, meskipun arah pengaruhnya positif. Namun, secara simultan, komunikasi administrasi dan motivasi kerja bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi < 0.001 . Temuan ini menekankan pentingnya sinergi antara komunikasi internal yang efektif dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Penelitian ini memberikan

implikasi praktis bagi manajemen Kantor Kecamatan Salahutu untuk memperkuat pelatihan komunikasi, memanfaatkan media digital, mendorong budaya komunikasi demokratis, serta meningkatkan motivasi pegawai melalui penghargaan dan fasilitas kerja yang memadai.

Copyright © 2025, The Author(s).
This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Tuarita, N., Rengifurwarin, Z. A., & Bahasoan, A. (2025). Pengaruh Komunikasi Administrasi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(4), 2572–2584. <https://doi.org/10.55681/jige.v6i4.4484>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dari fungsi pemerintahan modern. Interaksi antara masyarakat dan pemerintah, baik dalam pengurusan dokumen, perizinan, maupun pelayanan sosial, mencerminkan kualitas pelayanan publik. Dalam sistem desentralisasi seperti di Indonesia, pelayanan publik semakin penting karena otonomi daerah memberikan tanggung jawab besar kepada pemerintah daerah (Wicaksana et al., 2024). Pelayanan publik yang berkualitas meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap negara, sedangkan pelayanan buruk merusak citra institusi. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan birokrasi pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah. Keberhasilan ini juga mencerminkan profesionalisme aparatur negara. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur kredibilitas pemerintahan (Surajiyo et al., 2021).

Secara normatif, konsep pelayanan publik diatur melalui regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menekankan prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan kesetaraan dalam penyelenggaraan pelayanan. Idealnya, pelayanan publik mudah diakses, cepat, murah, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat (Jelita et al., 2025). Tujuannya adalah menciptakan keadilan sosial dan meningkatkan kualitas hidup warga negara. Pemerintah dituntut memberikan pelayanan yang responsif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, realitas di lapangan sering menunjukkan kesenjangan antara idealisme dan praktik nyata. Hal ini menandakan perlunya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan (Pradana & Sutisna, 2023).

Kenyataan menunjukkan bahwa belum semua instansi pemerintah daerah mampu memenuhi standar pelayanan. Banyak keluhan masyarakat tentang lambatnya pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya, serta perilaku pegawai yang tidak ramah. Ini menunjukkan adanya masalah struktural dan kultural dalam penyelenggaraan layanan (Mulki et al., 2024). Salah satu wilayah yang menghadapi tantangan ini adalah Kecamatan Salahutu di Kabupaten Maluku Tengah. Meskipun berperan penting dalam menjembatani pelayanan antara kabupaten dan masyarakat, berbagai hambatan masih ditemui sehari-hari. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai penyebab rendahnya kualitas pelayanan di wilayah ini. Fokus penelitian ini menjadi sangat relevan untuk perbaikan (Lassa & Tiza, 2021).

Komunikasi administrasi merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan. Komunikasi efektif di pemerintahan memfasilitasi pertukaran informasi, mempercepat pengambilan keputusan, dan meminimalkan kesalahan administratif. Tanpa komunikasi yang baik, birokrasi menjadi lambat, informasi tidak sinkron, dan pelayanan terganggu (Prakoso & Efendi, 2022). Di kecamatan, komunikasi administrasi mencakup hubungan antarpegawai dan hubungan dengan instansi di atasnya, seperti kabupaten atau

provinsi. Oleh karena itu, komunikasi administrasi menjadi aspek krusial dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kualitas informasi dan koordinasi menjadi penentu keberhasilan layanan (Tarihoran, 2022).

Selain komunikasi, motivasi kerja pegawai juga memengaruhi kualitas pelayanan. Pegawai dengan motivasi tinggi menunjukkan dedikasi dan semangat bekerja, melayani masyarakat dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme (Syamsuyar et al., 2023). Sebaliknya, motivasi rendah menurunkan produktivitas, meningkatkan keluhan masyarakat, dan menghambat inovasi pelayanan. Motivasi dipengaruhi gaya kepemimpinan, sistem penghargaan, lingkungan kerja, dan budaya organisasi. Dengan demikian, analisis kualitas pelayanan tidak bisa mengabaikan motivasi pegawai. Motivasi yang tepat berkontribusi pada pelayanan yang optimal dan berkelanjutan (Mellowdies & FoEh, 2024).

Temuan dari inspeksi mendadak Wakil Bupati Maluku Tengah, Mario Lawalata, pada Maret 2025 mengungkap berbagai permasalahan di Kecamatan Salahutu. Beberapa masalah termasuk rusaknya infrastruktur kantor, tidak berfungsi kendaraan dinas, dan minimnya peralatan medis di fasilitas kesehatan (JurnalMaluku, 2025). Kondisi ini menghambat efektivitas kerja pegawai dan menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan. Infrastruktur memadai menjadi prasyarat pelayanan efektif. Tanpa dukungan sarana dan prasarana, niat pegawai bekerja maksimal akan terhambat. Oleh karena itu, perbaikan infrastruktur menjadi bagian penting dari upaya peningkatan pelayanan (Frinaldi et al., 2022).

Penelitian oleh (Daulay, 2021) menunjukkan kualitas pelayanan di Kecamatan Salahutu dipengaruhi perilaku pegawai, buruknya infrastruktur, serta ketidakpastian waktu dan biaya layanan. Masalah ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga kultural. Budaya pelayanan yang kurang bersahabat dan birokratis menjadi hambatan membangun kepercayaan masyarakat. Perbaikan fisik dan administratif harus disertai pemberian sikap dan etika kerja pegawai. Dengan demikian, perubahan perilaku pegawai menjadi kunci dalam peningkatan kualitas layanan. Penekanan pada budaya organisasi mendukung efektivitas pelayanan.

Motivasi kerja pegawai di Kantor Kecamatan Salahutu juga menjadi sorotan. (Almahdali & Sakir, 2024) menemukan bahwa pelatihan dan pemberian penghargaan sudah dilakukan, namun penerapan sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin masih jarang. Hal ini berdampak pada lemahnya kedisiplinan kerja. Pegawai dengan motivasi rendah cenderung bekerja asal-asalan dan tidak berkomitmen terhadap pelayanan publik. Diperlukan sistem manajemen kepegawaian yang menyeimbangkan penghargaan dan hukuman secara adil. Strategi ini penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang konsisten. Motivasi dan disiplin harus berjalan beriringan.

Dari sisi komunikasi administrasi, keterbatasan wewenang menjadi penghambat efektivitas layanan. (Sakir et al., 2021) menyebutkan bahwa kecamatan hanya berwenang melakukan perekaman data administrasi kependudukan, sedangkan pencetakan dokumen dilakukan di kabupaten. Hal ini memaksa masyarakat menempuh perjalanan jauh dan mengeluarkan biaya tambahan. Kondisi ini mencerminkan lemahnya koordinasi vertikal antara kecamatan dan kabupaten. Ketidakefektifan desentralisasi pelayanan menjadi masalah nyata. Solusi koordinasi yang lebih baik menjadi penting dalam konteks administrasi lokal.

Dari perspektif teoritis, pelayanan publik ideal berbasis efektivitas, efisiensi, dan keadilan. Realitas di Kecamatan Salahutu menunjukkan kesenjangan antara konsep ideal dan praktik pelayanan. Komunikasi administrasi yang kurang efektif dan motivasi kerja pegawai yang rendah menjadi penyebab utama rendahnya kualitas layanan. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan. Kajian ini penting untuk

menemukan strategi perbaikan yang tepat. Studi ini juga menghubungkan teori dengan praktik di lapangan. Pendekatan ilmiah dapat memberikan solusi berbasis data.

Penelitian ini juga mengisi celah penelitian yang sebelumnya jarang disentuh. Sebagian besar studi terdahulu hanya fokus pada satu aspek, seperti kualitas pelayanan atau motivasi kerja secara terpisah. Belum banyak yang meneliti komunikasi administrasi dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya di kecamatan kepulauan seperti Maluku Tengah. Penelitian ini menghadirkan perspektif baru dalam menganalisis kualitas layanan. Dengan pendekatan integratif, hasil penelitian diharapkan memberikan pemahaman lebih komprehensif. Pendekatan ini relevan untuk konteks pemerintahan lokal.

State of the art dari penelitian ini terletak pada integrasi dua variabel dalam satu kerangka analisis. Menggabungkan komunikasi administrasi dan motivasi kerja dalam melihat pengaruh terhadap kualitas pelayanan memperluas cakupan analisis ilmu administrasi publik. Studi ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model pelayanan publik yang adaptif dan realistik terhadap tantangan birokrasi lokal. Penelitian ini menjadi pengayaan literatur akademik yang relevan dengan konteks daerah. Model integratif ini dapat dijadikan referensi bagi studi serupa. Pendekatan ini juga meningkatkan akurasi rekomendasi kebijakan.

Novelty penelitian terlihat pada fokusnya yang khas pada daerah kepulauan, minim dijadikan lokasi penelitian sebelumnya. Kecamatan Salahutu memiliki karakteristik geografis, sosial, dan administratif berbeda dari daerah lain di Indonesia. Penelitian ini berkontribusi pada teori dan praktik pemerintahan di daerah kepulauan dengan tantangan tersendiri. Hasil penelitian memberikan masukan strategis dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik. Penekanan pada konteks lokal membuat penelitian ini unik. Pendekatan kontekstual ini penting untuk hasil yang aplikatif. Strategi kebijakan bisa lebih tepat sasaran.

Urgensi penelitian ini diperkuat oleh kondisi aktual di lapangan. Kualitas pelayanan publik yang rendah menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dampaknya bisa berupa apatisme sosial, penurunan partisipasi warga, hingga resistensi terhadap kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, memperbaiki pelayanan melalui penguatan komunikasi dan motivasi pegawai menjadi langkah strategis dan mendesak. Penelitian ini memberikan pijakan awal dalam proses tersebut. Hasil penelitian dapat menjadi dasar intervensi kebijakan. Penekanan pada urgensi lapangan menambah relevansi penelitian.

Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah telah menunjukkan komitmen meningkatkan pelayanan publik. Predikat zona hijau dari Ombudsman RI pada tahun 2023 (Liputan Malteng, 2023) dan peluncuran 190 inovasi layanan berbasis elektronik (maltengkab.go.id, 2024) menunjukkan upaya tersebut. Namun, capaian ini belum sepenuhnya dirasakan di tingkat kecamatan, termasuk Kecamatan Salahutu. Terdapat disparitas implementasi antara kabupaten dan kecamatan. Hal ini menegaskan perlunya penelitian untuk mengidentifikasi faktor penghambat. Studi ini dapat menjadi acuan perbaikan layanan lokal. Evaluasi berbasis data penting untuk keselarasan kebijakan.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan utama dapat disimpulkan: kualitas pelayanan publik di Kecamatan Salahutu masih rendah; komunikasi administrasi belum efektif; motivasi kerja pegawai lemah; dan terdapat kesenjangan antara inovasi kabupaten dan implementasi kecamatan. Masalah ini menunjukkan pelayanan belum mencerminkan prinsip ideal. Penelitian ini menjadi penting sebagai upaya serius dan berbasis data untuk mencari solusi. Analisis pengaruh komunikasi administrasi dan motivasi kerja diharapkan memberikan pemahaman

komprehensif. Hasil penelitian dapat menjadi rekomendasi konkret bagi pembuat kebijakan. Strategi pelayanan adaptif terhadap tantangan lokal menjadi fokus.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini diberi judul: "Pengaruh Komunikasi Administrasi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah." Studi ini diharapkan memberikan kontribusi akademis dan praktis dalam memperbaiki pelayanan publik di tingkat kecamatan. Penekanan pada konteks kepulauan Maluku Tengah menambah relevansi dan kebaruan penelitian. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar perumusan strategi pelayanan yang lebih efektif. Pendekatan berbasis data mendukung keputusan manajerial. Penelitian ini juga menghubungkan teori dan praktik dalam administrasi publik. Temuan dapat menjadi rujukan bagi daerah serupa. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai ilmiah dan strategis yang tinggi.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel komunikasi administrasi, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan secara objektif dengan data numerik yang dianalisis secara statistik. Menurut (Amaliah & Sakir, 2023), penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu melalui teknik pengumpulan data yang terukur. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Aspek objektivitas, reliabilitas, dan validitas data menjadi fokus utama dalam penelitian kuantitatif. Prosedur pengumpulan dan analisis data dilakukan secara sistematis agar hasil penelitian dapat digeneralisasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang jelas dan terukur mengenai hubungan antarvariabel. Konteks penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Salahutu sebagai lokasi studi kasus.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah, karena relevansi dan aksesibilitas data terkait komunikasi administrasi, motivasi kerja pegawai, dan kualitas pelayanan publik. Lokasi ini memungkinkan pengumpulan data yang akurat dan kontekstual sesuai tujuan penelitian. Waktu penelitian berlangsung selama dua bulan, yaitu September hingga Oktober 2025, dengan pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Pemilihan waktu ini mempertimbangkan aktivitas kantor yang berjalan normal, sehingga mendukung kelancaran penelitian. Data yang diperoleh diharapkan valid dan representatif. Fokus lokasi dan waktu penelitian mendukung analisis yang mendalam. Pendekatan ini memastikan informasi yang terkumpul relevan bagi penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan variabel penelitian: komunikasi administrasi, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang disesuaikan dengan teori dan penelitian sebelumnya (Ponto et al., 2024). Kuesioner berisi pernyataan tertutup agar memudahkan pengumpulan dan analisis data. Skala Likert 1–5 digunakan, dengan 1 menunjukkan "sangat tidak setuju" dan 5 menunjukkan "sangat setuju." Skala ini memungkinkan pengukuran persepsi responden secara kuantitatif. Tabel skala pengukuran disusun untuk mempermudah interpretasi jawaban. Pendekatan ini memastikan data terstruktur dan siap dianalisis secara statistik.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang sistematis dan terstruktur, efektif untuk memperoleh data kuantitatif dari responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel komunikasi administrasi, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan. Penyebaran dilakukan langsung kepada pegawai dan masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan

Salahutu. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan dan diperiksa kembali untuk memastikan kelengkapan dan validitas data. Metode ini mendukung analisis statistik dan pengujian hipotesis. Proses pengumpulan data dijalankan secara konsisten agar hasil dapat diandalkan. Dengan demikian, penelitian memperoleh data yang representatif.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Kantor Kecamatan Salahutu yang berjumlah 32 orang, karena mereka terlibat langsung dalam komunikasi administrasi, motivasi kerja, dan pelayanan masyarakat. Metode full sampling atau sensus digunakan, sehingga seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Dengan jumlah pegawai yang kecil, teknik ini memungkinkan pengambilan data secara komprehensif tanpa harus sampling sebagian. Data yang diperoleh dari seluruh populasi diharapkan lebih valid dan mencerminkan kondisi nyata. Populasi ini menjadi sumber utama untuk mengukur variabel penelitian. Pendekatan ini meminimalkan bias dalam analisis. Semua pegawai dijadikan responden untuk memastikan keterwakilan.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari kuesioner, wawancara, dan observasi di lapangan sesuai Sugiyono (2012). Data sekunder dikumpulkan dari arsip organisasi, studi pustaka, penelitian terdahulu, dan jurnal terkait permasalahan yang diteliti. Penggunaan kedua jenis data ini memastikan penelitian memiliki dasar informasi yang kuat. Kombinasi data primer dan sekunder mendukung validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Data dikumpulkan secara sistematis agar siap dianalisis. Kedua sumber ini saling melengkapi untuk memperoleh gambaran komprehensif. Pendekatan ini memungkinkan triangulasi data yang efektif.

Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan kuesioner skala Likert. Validitas diuji dengan korelasi Pearson Product Moment; item valid jika r hitung $> r$ tabel. Reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha, dinyatakan reliabel jika $>0,6$. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda, setelah uji asumsi klasik meliputi normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi. Uji t digunakan untuk menilai pengaruh parsial variabel independen, sedangkan uji F menilai pengaruh simultan. Koefisien determinasi (R^2) mengukur sejauh mana variabel independen menjelaskan variabel dependen. Proses analisis ini memastikan hasil penelitian valid, reliabel, dan dapat dijadikan dasar pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

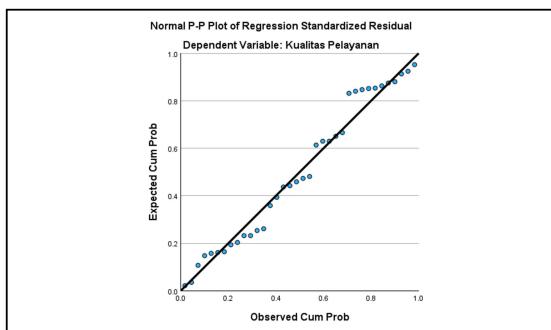
Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik merupakan langkah penting dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa model yang digunakan memenuhi kriteria BLUE (Best Linear Unbiased Estimator), yaitu model yang terbaik, linear, tidak bias, dan efisien. Dengan terpenuhinya kriteria ini, hasil regresi akan lebih akurat dan dapat diandalkan dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Tahap pengujian ini menjadi dasar sebelum melakukan uji regresi linear berganda. Asumsi klasik yang diuji meliputi normalitas, homoskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi. Jika salah satu asumsi tidak terpenuhi, estimasi koefisien regresi bisa menyesatkan. Oleh karena itu, pengujian ini menjadi tahap krusial dalam penelitian kuantitatif.

Uji normalitas bertujuan memastikan bahwa data residual terdistribusi normal. Salah satu metode yang digunakan adalah visualisasi grafik, termasuk P-P Plot (Probability-Probability Plot) dan histogram residual. Pada P-P Plot, normalitas ditunjukkan jika titik-titik data mengikuti garis diagonal secara konsisten. Histogram residual membentuk pola bell-shaped, simetris di sekitar nol. Asumsi normalitas terpenuhi jika tidak ada penyimpangan ekstrem dan titik-titik tersebut

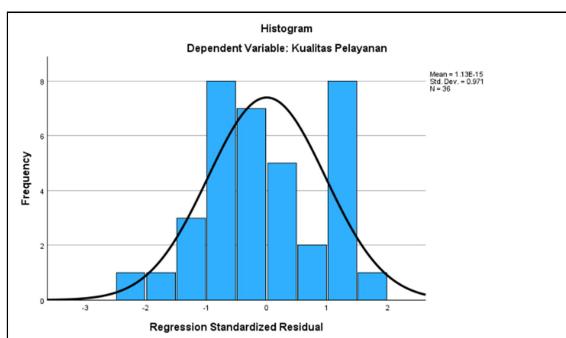
merata. Visualisasi ini membantu mendekripsi deviasi distribusi residual, terutama pada sampel besar.

Gambar 1 . Hasil Uji Normalitas PP- Plot



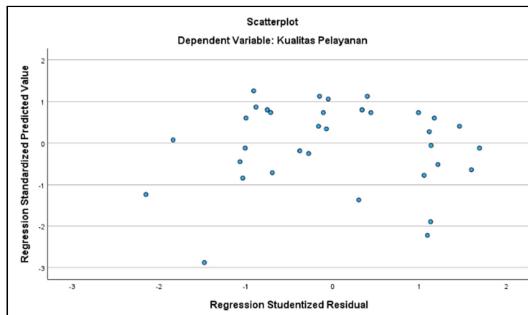
Selain P-P Plot, normalitas dapat dianalisis melalui histogram residual terstandarisasi. Histogram menampilkan frekuensi selisih nilai prediksi dan nilai aktual, membentuk kurva bell-shaped. Mayoritas data berada di sekitar nol, dan sedikit di sisi ekstrem. Kurva normal hitam di atas histogram menunjukkan kesesuaian dengan distribusi normal teoritis. Nilai mean residual mendekati nol ($1.13E-15$) dan standar deviasi 0.971, menunjukkan penyebaran data residual wajar. Berdasarkan histogram ini, residual terdistribusi normal sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis berikutnya.

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Histogram



Uji heteroskedastisitas bertujuan memastikan tidak adanya ketidaksamaan varians residual. Kriteria pengujian: jika pola titik-titik residual acak, tidak terjadi heteroskedastisitas; jika terdapat pola tertentu, maka heteroskedastisitas terjadi. Scatterplot residual studentized terhadap nilai prediksi digunakan untuk memeriksa hal ini. Berdasarkan scatterplot, titik-titik tersebut acak tanpa pola tertentu, menandakan varian residual konstan (homoskedastis). Model regresi ini memenuhi asumsi homoskedastisitas sehingga estimasi koefisien regresi valid.

Gambar 3 . Hasil Uji Heterokedastisitas



Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak ada hubungan linear yang kuat antarvariabel independen. Kriteria pengujian menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0.1$ menunjukkan tidak ada multikolinearitas. Berdasarkan Tabel 1: Hasil Uji Multikolinearitas, nilai VIF dan Tolerance untuk variabel komunikasi administrasi dan motivasi kerja masing-masing adalah 2.480 dan 0.403, menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF
Komunikasi Administrasi	0.403	2.480
Motivasi Kerja	0.403	2.480
<i>Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan. Sumber: Olahdata SPSS Versi 30</i>		

Uji autokorelasi digunakan untuk mendeteksi korelasi residual dalam model regresi. Salah satu metodenya adalah nilai Durbin-Watson (DW). Kriteria pengujian: DW antara -2 hingga +2.5 menandakan tidak terjadi autokorelasi, sedangkan di luar rentang tersebut terjadi autokorelasi. Berdasarkan Tabel 2: Hasil Uji Autokorelasi, nilai DW sebesar 1.550, masih dalam rentang yang diperbolehkan. Hal ini menunjukkan bahwa residual tersebut acak dan tidak memiliki pola sistematis, sehingga model bebas dari autokorelasi.

Tabel 2. Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.550
<i>Sumber: Olahdata SPSS Versi 30</i>	

Dengan terpenuhinya asumsi normalitas, homoskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi, model regresi linear dapat dikatakan valid dan reliabel. Estimasi koefisien regresi tidak bias dan efisien, serta interpretasinya dapat dipercaya. Model regresi siap digunakan untuk uji t, uji F, dan perhitungan koefisien determinasi (R^2), yang akan menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tahap ini memastikan analisis regresi kuantitatif dapat dilakukan secara akurat dan dapat diandalkan.

Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen, baik secara simultan maupun parsial. Analisis ini memungkinkan peneliti memahami kontribusi masing-masing variabel bebas dalam menjelaskan variasi pada variabel terikat. Dalam penelitian ini, regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh Komunikasi Administrasi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pegawai. Metode ini penting untuk menilai signifikansi pengaruh variabel independen melalui uji statistik, sehingga dapat memberikan gambaran hubungan antarvariabel secara komprehensif. Persamaan umum regresi linear berganda dinyatakan sebagai:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan:

Y = variabel dependen

a = konstanta (intersep)

b1, b2, ... = koefisien regresi masing-masing variabel independen

X1, X2, ... = variabel independen

e = error atau residual

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
Constant	1.125			0.471
	0.539		0.126	0.651
	0.356		0.249	0.218

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan. Sumber: Olahdata SPSS Versi 30

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh model regresi:

$$Y = 1.125 + 0.539X1 + 0.356X2$$

Di mana Y adalah Kualitas Pelayanan, X1 adalah Komunikasi Administrasi, dan X2 adalah Disiplin Kerja. Nilai konstanta sebesar 1.125 menunjukkan prediksi Kualitas Pelayanan ketika Komunikasi Administrasi dan Disiplin Kerja sama-sama nol. Meskipun konstanta tidak signifikan secara statistik (Sig. = 0.641), intersep tetap diperlukan dalam model prediksi.

Variabel Komunikasi Administrasi memiliki koefisien regresi 0.539, t = 4.272, dan Sig. < 0.001. Hal ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam Komunikasi Administrasi akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0.539 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai Beta 0.651 menunjukkan kontribusi terbesar dibandingkan variabel lain dalam model.

Sebaliknya, Disiplin Kerja memiliki koefisien regresi 0.356, t = 1.432, dan Sig. = 0.162, sehingga pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan tidak signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95%. Meskipun positif, pengaruh Disiplin Kerja belum cukup kuat untuk dibuktikan secara statistik pada populasi yang diteliti. Secara teoritis, disiplin kerja dapat mendorong kualitas pelayanan, tetapi data penelitian menunjukkan bahwa kontribusinya masih terbatas.

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2). Pengujian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai variabel mana yang paling dominan memengaruhi Kualitas Pelayanan serta seberapa besar kontribusinya terhadap peningkatan kinerja pegawai secara keseluruhan.

Uji t (Parsial) digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian: jika nilai p-value (Sig.) < 0,05, variabel independen berpengaruh signifikan; jika $\geq 0,05$, pengaruhnya tidak signifikan. Berdasarkan hasil uji t, Komunikasi Administrasi memiliki nilai Sig. < 0,001, sedangkan Disiplin Kerja memiliki nilai Sig. 0,162, yang menunjukkan pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Nilai t hitung dan Beta juga digunakan untuk menilai kekuatan dan dominasi pengaruh variabel.

Tabel 4. Hasil Uji t

No	Jalur Pengaruh	Nilai Sig.	Keterangan
1	Komunikasi Administrasi → Kualitas Pelayanan	< 0.001	Berpengaruh signifikan
2	Disiplin Kerja → Kualitas Pelayanan	0.162	Tidak berpengaruh signifikan

Source: Olahdata SPSS Versi 30

Hasil uji t menunjukkan bahwa Komunikasi Administrasi merupakan variabel paling dominan dalam memengaruhi Kualitas Pelayanan. Semakin baik komunikasi administrasi di lingkungan kerja—meliputi teknik, media, saluran, dan iklim komunikasi—semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, Disiplin Kerja secara statistik tidak berpengaruh signifikan, meskipun arah pengaruhnya positif. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain, seperti budaya kerja, kepemimpinan, atau motivasi, mungkin lebih menentukan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Salahutu.

Uji F (Simultan) digunakan untuk menilai pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian: jika $p\text{-value (Sig.)} < 0,05$, semua variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan; jika $\geq 0,05$, pengaruhnya tidak signifikan. Hasil uji F menunjukkan nilai $\text{Sig.} < 0.001$, yang menandakan bahwa Komunikasi Administrasi dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Tabel 5. Hasil Uji F

No	Jalur Pengaruh	Nilai Sig.	Keterangan
1	Komunikasi Administrasi & Disiplin Kerja → Kualitas Pelayanan	< 0.001	Berpengaruh signifikan secara simultan

Source: Olahdata SPSS Versi 30

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 mendekati 1 menunjukkan kemampuan penjelasan yang tinggi, sedangkan mendekati 0 menunjukkan kemampuan penjelasan yang rendah. Berdasarkan analisis, diperoleh nilai $R = 0.831$, $R^2 = 0.691$, Adjusted $R^2 = 0.672$, dan Std. Error = 1.881. Hal ini menunjukkan bahwa 69,1% variasi Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh Komunikasi Administrasi dan Disiplin Kerja, sedangkan sisanya 30,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.831	0.691	0.672	1.881
Predictors: Disiplin Kerja, Komunikasi				
Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				
Source: Olahdata SPSS Versi 30				

Nilai R yang tinggi menunjukkan korelasi positif yang kuat antara variabel independen dan dependen. Adjusted R² yang masih tinggi memperkuat kesimpulan bahwa model regresi cukup baik dan stabil. Standard Error yang relatif kecil menunjukkan prediksi model cukup akurat. Dengan demikian, model ini valid dan dapat digunakan untuk memahami serta meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui penguatan Komunikasi Administrasi dan Disiplin Kerja pegawai.

Pembahasan

Pembahasan bab ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil analisis data yang telah diperoleh pada bab sebelumnya, dengan fokus pada pengujian hipotesis dan jawaban atas rumusan masalah penelitian. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan hasil penelitian dengan teori-teori yang relevan dan temuan penelitian terdahulu, sehingga memberikan pemahaman mendalam mengenai pengaruh komunikasi administrasi dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah. Setiap hipotesis dianalisis baik secara parsial maupun simultan untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel independen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil uji t, variabel Komunikasi Administrasi memiliki nilai signifikansi < 0.001 , sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga Hipotesis 1 (H1) diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0.539 dan Beta 0.651 menunjukkan bahwa komunikasi administrasi menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan teori Yuwono (1985) yang menekankan pentingnya kualitas komunikator, teknik dan media komunikasi, saluran komunikasi, serta iklim komunikasi yang terbuka. Dalam praktik pelayanan publik, komunikasi internal yang efektif antarpegawai mendorong koordinasi yang lancar, mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan indikator kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, dan jaminan (Tjiptono, 2016).

Hasil uji t menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan (nilai Sig. = 0.162), sehingga Hipotesis 2 (H2) tidak diterima. Namun, uji F simultan menunjukkan bahwa Komunikasi Administrasi dan Motivasi Kerja Pegawai bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Sig. < 0.001 , F hitung = 36.893), sehingga Hipotesis 3 (H3) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun motivasi kerja sendiri tidak signifikan, secara simultan keberadaannya memperkuat pengaruh komunikasi administrasi. Temuan ini sejalan dengan teori Yuwono (1985) dan Afandi (2018), yang menekankan pentingnya komunikasi dan motivasi sebagai faktor yang saling mendukung untuk meningkatkan keandalan, tangibles, dan empati dalam pelayanan publik (Tjiptono, 2016), sehingga pelayanan berkualitas dapat tercapai melalui sinergi kedua faktor tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta regresi linear berganda (uji t dan uji F), dapat disimpulkan bahwa komunikasi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah, sedangkan motivasi kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi < 0.001 untuk komunikasi administrasi, yang menandakan bahwa semakin efektif komunikasi antarpegawai—from kualitas komunikator, teknik dan media komunikasi, saluran informasi, hingga iklim komunikasi yang terbuka—maka

kualitas pelayanan kepada masyarakat juga meningkat. Sebaliknya, motivasi kerja dengan nilai signifikansi 0.162 belum mampu memberikan pengaruh signifikan secara langsung, meskipun secara teoritis faktor ini penting dalam mendukung kinerja pegawai.

Secara simultan, uji F menunjukkan bahwa komunikasi administrasi dan motivasi kerja bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi < 0.001 . Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi komunikasi yang efektif dan motivasi kerja yang memadai dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Kantor Kecamatan Salahutu mengadakan pelatihan komunikasi internal, memaksimalkan penggunaan media digital, mendorong budaya komunikasi demokratis, meningkatkan faktor motivasi kerja melalui penghargaan dan fasilitas, serta menyusun kebijakan internal yang menekankan sinergi antara komunikasi dan motivasi kerja sebagai strategi utama dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Almahdali, H., & Sakir, A. R. (2024). Analysis of Public Service Quality at the Sirimau Sub-District Office in Ambon City. *Perkembangan Kajian Sosial*, 1(1), 47–62.
- Amaliah, Y., & Sakir, A. R. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Lamuru Kabupaten Bone. *Jurnal Relasi Publik*, 1(3), 54–69.
- Daulay, R. (2021). *Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pegawai Kantor Kec. Matraman Jakarta Timur)*. SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA.
- Frinaldi, A., Saputra, B., Putri, N. E., Jumiatni, J., Mubarak, A., Magriasti, L., Hasanah, F., & Distra, F. N. (2022). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Pegawai Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal El-Riyasah*, 13(2), 137–156.
- Jelita, M. A., Prihatminingtyas, B., & Askiyanto, M. (2025). *Pengaruh Pelayanan, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang*. Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
- Lassa, A., & Tiza, A. L. (2021). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kefamenanu Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 93–112.
- Melowdies, J. D., & FoEh, J. E. H. J. (2024). Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(3).
- Mulki, R. D. I. M., Pratidina, G., Rahmadani, N. T., & Lestari, D. (2024). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Desa Sukakarya. *Karimah Tauhid*, 3(8), 8922–8938.
- Ponto, I. S., Patty, J. T., & Sakir, A. R. (2024). Upaya Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Penerapan Good Government untuk Menciptakan Birokrasi yang Efisien. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 14(2), 112–124.
- Pradana, A., & Sutisna, D. (2023). Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, dan Kualitas Layanan: Studi Kasus pada Salah Satu Institusi Penegak Hukum di Wilayah Metropolitan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 23(3), 240–250.
- Prakoso, A., & Efendi, S. (2022). Pengaruh lingkungan kerja, kompetensi dan komunikasi terhadap motivasi kerja dan dampaknya pada kinerja pegawai tahun 2021 pada kantor

- pusat produksi, inspeksi dan sertifikasi hasil perikanan Provinsi DKI Jakarta. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7), 2709–2718.
- Sakir, A. R., Yunus, R., & Syamsu, S. (2021). Budaya Birokrasi: Kinerja Pegawai Samsat Maros Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(3), 293–316.
- Surajiyo, S., Nasruddin, N., Fanira, N., & Paleni, H. (2021). Penggunaan Metode Structural Equation Modeling (SEM) Pada Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan serta dampaknya Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3).
- Syamsuyar, F., Daulay, M. T., Saragih, A., Hadi, M., Malik, M. I., & Suprayitno, E. (2023). Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Pengembangan Pegawai Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Dikantor Camat BendaHara Kabupaten Aceh Tamiang. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), 599–609.
- Tarihoran, N. (2022). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara*. Universitas Medan Area.
- Wicaksana, I. M. K. W., Larantika, A. A. A. D., & Wibawa, I. G. A. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai, Motivasi Kerja, Komunikasi dan Budaya Kerja terhadap Pelayanan Kepegawaian (Studi Kasus pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Denpasar). *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 93–108.