

EFEKTIFITAS KOMUNIKASI VERTIKAL - HORIZONTAL DAN MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

*(Studi Asosiatif Perangkat Desa Dan
Kelurahan Pada Kecamatan Karau Kuala)*

INDRA GUNAWAN

Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Kalimantan
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari
gunawanindra580b@gmail.com

ABSTRAKSI

Indra Gunawan NPM : 18.91.0030 Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi Universitas Islam Kalimantan (Uniska) Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin. 15 Agustus 2020. Efektifitas Komunikasi Vertikal - Horizontal Dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (*Studi Asosiatif Perangkat Desa Dan Kelurahan Pada Kecamatan Karau Kuala*). Ketua Pembimbing Muzahid Akbar Hayat dan Anggota Pembimbing Khuzaini.

Penelitian ini bertujuan untuk, Mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi Vertikal - Horizontal secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi Pegawai secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi Vertikal - Horizontal Dan Motivasi Pegawai secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Metode analisis menggunakan persamaan regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah Perangkat desa dan pegawai kelurahan yang memberikan pelayanan publik di Kecamatan Karau Kuala sebanyak 33 responden. Sedangkan jumlah sampel untuk masyarakat sebanyak 99 responden yang berasal dari penilaian 3 orang masyarakat terhadap 1 perangkat desa atau pegawai. Pengujian secara parsial pengaruh variabel Komunikasi Vertikal - Horizontal (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), nilai t hitung variabelnya sebesar 3.618 lebih besar dari t -tabel sebesar 1.692 dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Komunikasi Vertikal-Horizontal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala terbukti diterima. Pengujian secara parsial pengaruh variabel Motivasi Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), nilai t hitung variabelnya sebesar 2.209 lebih besar dibandingkan dengan t -tabel sebesar 1.692 dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,035 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala terbukti diterima. Pengujian secara simultan pengaruh variabel Komunikasi Vertikal - Horizontal (X_1) dan Motivasi Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($F_{hitung} 27.311 > F_{tabel} 3.28$) atau nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05 sehingga H_1 diterima. Hipotesis yang menyatakan bahwa Komunikasi Vertikal-Horizontal dan Motivasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala terbukti diterima

Kata Kunci : Komunikasi Vertikal - Horizontal, Motivasi Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Indra Gunawan NPM : 18.91.0030. Management Master Program Graduate Islamic University Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin. August 15, 2020. The Effectiveness of Vertical-Horizontal Communication and Employee Motivation on Quality of Public Services (Associative Study of Village and Sub-District Officials in Karau Kuala District). Supervisor Chairman Muzahid Akbar Hayat And Member Supervisor Khuzaini.

This study aims to identify and analyze the effect of vertical - horizontal communication partially on the quality of public services. Knowing and analyzing the effect of employee motivation partially on the quality of public services. Knowing and analyzing the effect of Vertical - Horizontal Communication and Employee Motivation simultaneously on Public Service Quality.

The method of analysis uses multiple linear regression equations. The population in this study were village officials and sub-district employees who provided public services in the Karau Kuala district as many as 33 respondents. While the number of samples for the community was 99 respondents who came from the assessment of 3 people from 1 village apparatus or employee. Partially testing the effect of the Vertical - Horizontal (X1) Communication variable on the Quality of Public Services (Y), the t value of the variable is 3,618, greater than the t-table of 1,692 with a probability of variable error rate of 0.001 (less than 0.05). Thus the hypothesis which states that vertical-horizontal communication has a positive and significant effect on the quality of service to village and sub-district officials in the Karau Kuala district is proven to be accepted. Partially testing the influence of the Employee Motivation variable (X2) on the Quality of Public Services (Y), the t value of the variable is 2,209, which is greater than the t-table of 1,692 with a probability of variable error rate of 0.035 (less than 0.05). Thus the hypothesis which states that motivation has a positive and significant effect on the quality of service to village and sub-district officials in the Karau Kuala district is proven to be accepted. Simultaneously testing the effect of the variable Vertical - Horizontal Communication (X1) and Employee Motivation (X2) on Public Service Quality (Y), the calculated F value is greater than F table ($F_{count} 27.311 > F_{table} 3.28$) or the significance value is 0.000 smaller than the error rate 0.05 so that H1 is accepted. The hypothesis which states that Vertical-Horizontal Communication and Motivation has a positive effect on Service Quality at village and sub-district officials in Karau Kuala district is proven to be accepted.

Keywords: Vertical Communication - Horizontal, Employee Motivation and Quality of Public Service

PENDAHULUAN

Beberapa fakta dilapangan ditemukan masih adanya keluhan mengenai pelayanan administrasi publik, salah satunya disebabkan karena kurang disiplinnya aparatur desa. Contoh kasus pertama adalah pelayanan publik di kantor Desa Salat Baru Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan, pelayanan administrasi yang diberikan masih terkendala oleh kecepatan waktu aparatur Desa Salat Baru dikarenakan beberapa oknum aparatur desa sering membolos pada saat-saat jam kerja. Aparatur Desa Salat Baru masih membeda-bedakan masyarakat yang akan mereka layani. Data dari hasil wawancara dari salah satu pegawai.

Tidak jauh berbeda dengan kasus yang pertama, dalam kasus yang kedua ini terjadi di Desa Tampijak Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Terjadi keluhan dari masyarakat desa mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, hal itu dikarenakan aparatur desa atau staf yang berwenang dalam mengurus administrasi masyarakat seperti registrasi kartu keluarga (KK), akta kelahiran, dan surat keterangan tidak ada ditempat pada saat jam kerja. Selain itu, aparat desa dalam melayani masyarakat terkesan acuh tak acuh, mereka terlihat membeda-bedakan kelompok masyarakat tertentu. Sumber tersebut dapat hasil wawancara dari masyarakat.

Sikap-sikap inilah yang membuat masyarakat kecewa. Selaku aparatur desa dan abdi masyarakat, seharusnya memberi teladan bagi masyarakat, bukannya bersikap berkuasa layaknya penguasa tunggal. Andaikata mereka bisa melakukan pengurusan surat-surat di Kantor Desa maupun Kelurahan lain yang dianggap lebih representatif, tentunya mereka akan beralih ke sana. Tetapi hal itu tidak memungkinkan dikarenakan sistem yang berlaku sehingga mau tidak mau, suka tidak suka mereka harus kembali ke kantor desa maupun keluhan mereka berdomisili

Namun permasalahan yang sering muncul di lapangan menunjukkan hubungan atau komunikasi antara atasan atau pimpinan dan bawahan masih sering mengalami kendala dan dari bawahan ke atasan. Pimpinan memberikan pengarahan kepada bawahan masih sebatas hubungan formalitas dan kurang terbuka.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh komunikasi efektif vertikal horizontal terhadap kualitas pelayanan publik di perangkat desa dan kelurahan pada Kecamatan Karau Kuala?
2. Seberapa besar pengaruh motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di perangkat desa dan kelurahan pada Kecamatan Karau Kuala?
3. Seberapa besar pengaruh komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di perangkat desa dan kelurahan pada Kecamatan Karau Kuala?

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh komunikasi efektif vertikal horizontal terhadap kualitas pelayanan publik di perangkat desa dan kelurahan pada Kecamatan Karau Kuala.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di perangkat desa dan kelurahan pada Kecamatan Karau Kuala.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di perangkat desa dan kelurahan pada Kecamatan Karau Kuala.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan yang menyangkut komunikasi lebih khususnya tentang pengaruh komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti, dapat melatih cara berpikir, menganalisis data, dan menambah pengalaman serta penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister di Universitas Islam Kalimantan Kota Banjarmasin.
2. Bagi Perangkat Desa dan Kelurahan di Kecamatan Karau Kuala hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi instansi yang bersangkutan tentang bagaimana komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi pegawai yang tepat, efektif dan efisien, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan koreksi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Bagi Institusi Pendidikan, hasil penelitian ini sebagai salah satu media untuk memperkenalkan kemampuan mahasiswa dan sebagai penambahan bekal ilmu Komunikasi bagi mahasiswa untuk menyempurnakan ilmu dan pelajaran yang telah dipelajari pada masa perkuliahan.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi

Komunikasi adalah istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, yang bersumber dari kata komunis yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah samamakna, jadi komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan di terima oleh komunikan. Hovland mendefinisikan proses komunikasi sebagai proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain. (Mulyana, 2010: 62)

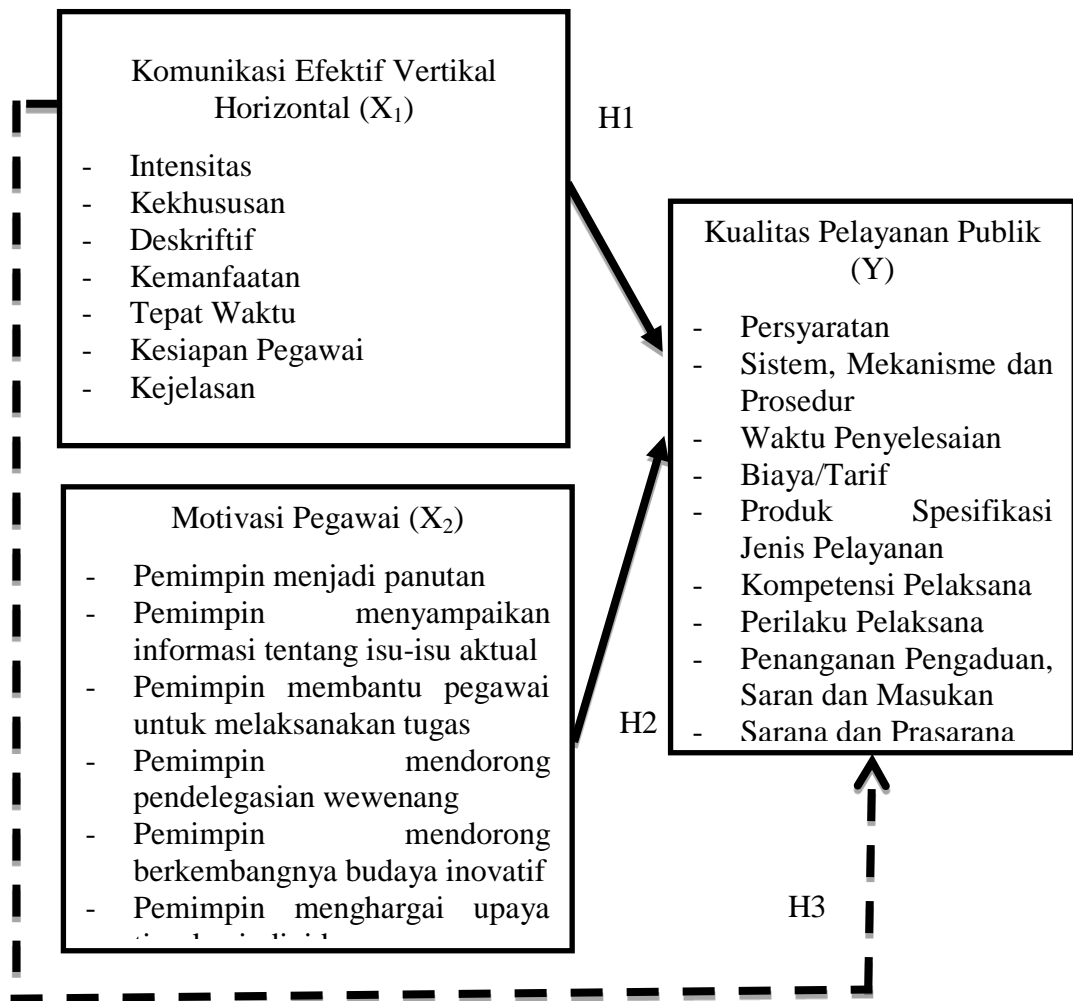
Motivasi

Menurut Samsudin (2009:81), motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok pekerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011: 40) mengungkapkan bahwa, Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya.

KERANGKA KONSEP PENELITIAN



Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian

Hipotesis

Berdasarkan dari kerangka konsep penelitian maka hipotesis terdiri dari 3 yaitu:

1. Hipotesis 1 yaitu variabel komunikasi efektif vertikal horizontal berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Hipotesis 2 yaitu variabel motivasi pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Hipotesis 3 yaitu variabel komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif kausal, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). Dalam hal ini adalah penelitian yang bersifat menjelaskan pengaruh antara variabel independen (bebas) yaitu komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi pegawai terhadap variabel dependen (terikat) kualitas pelayanan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kelompok :

1. Perangkat desa dan pegawai kelurahan yang memberikan pelayanan publik pada Kecamatan Karau Kuala.
2. Masyarakat yang mengurus administrasi pelayanan publik dengan perangkat desa dan pegawai kelurahan pada Kecamatan Karau Kuala

Jumlah pegawai yang melakukan pelayanan publik berjumlah 33 orang. Pada penelitian ini seluruh anggota populasi untuk karyawan atau pegawai desa/kelurahan diambil sebagai sampel dengan menggunakan teknik sensus sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan melibatkan seluruh anggota populasi sehingga jumlah sampel untuk karyawan atau pegawai desa/kelurahan yang memberikan pelayanan publik di Kecamatan Karau Kuala sebanyak 33 responden.

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
1	Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal (X_1)	Proses komunikasi efektif yang terjalin antara bawahan atasan, atasan bawahan dan antara bawahan dengan bawahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intensitas 2. Kekhususan 3. Deskriptif 4. Kemanfaatan 5. Tepat Waktu 6. Kesiapan Pegawai 7. Kejelasan
2	Motivasi (X_2)	Proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok pekerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para pemimpin telah menjadi panutan bagi para pegawai di instansi. 2. Para pemimpin menyampaikan informasi tentang isu-isu aktual yang berkaitan dengan instansi kepada pegawai. 3. Para pemimpin membantu pegawai untuk melaksanakan tugas, rencana dan tujuan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan dan sasaran instansi. 4. Para pemimpin

			<p>mendorong pendelegasian wewenang, tanggung jawab dan peningkatan kompetensi.</p> <p>5. Para pemimpin mendorong berkembangnya budaya inovatif.</p> <p>6. Para pemimpin menghargai upaya tim dan individu.</p>
3	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 9. Sarana dan Prasarana

Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 33 orang aparaturnya desa atau kelurahan yang melayani masyarakat secara langsung. Mengenai karakteristik responden tentang usia, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja dapat diuraikan usia responden menyebar, dimana usia < 25 tahun sebanyak 11 responden dengan presentase sebesar 33%, usia 25 tahun sampai dengan 50 tahun sebanyak 15 responden dengan presentase sebesar 46% dan usia > 50 tahun sebanyak 7 responden dengan presentase 21%. Sebagian besar responden yang diteliti adalah laki-laki, dimana jumlah responden laki-laki sebanyak 24 orang atau sebesar 73 %, lebih besar dari pada responden perempuan yang berjumlah 9 orang atau 27 %. Sebagian besar responden yang diteliti adalah berpendidikan SMA sederajat, dimana jumlah responden SMA sederajat adalah sebanyak 29 orang atau sebesar 88 %, responden berpendidikan D3 berjumlah 3 orang atau 9 % sedangkan responden berpendidikan S1 berjumlah 1 orang atau 3 %. Masa kerja paling banyak adalah < 5 tahun sebanyak 16 responden dengan presentase sebesar 49 %, masa kerja 5 sampai 10 tahun sebanyak 13 responden dengan presentase sebesar 39 % dan masa kerja > 10 tahun sebanyak 4 responden dengan presentase 12 %.

Uji Validitas

Tabel 2
Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Correlation Product Moment	Keterangan
Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal (X ₁)	X ₁₋₁	0,563	Valid
	X ₁₋₂	0,518	Valid
	X ₁₋₃	0,588	Valid
	X ₁₋₄	0,409	Valid
	X ₁₋₅	0,698	Valid
	X ₁₋₆	0,562	Valid
	X ₁₋₇	0,627	Valid
	X ₁₋₈	0,613	Valid
	X ₁₋₉	0,638	Valid
	X ₁₋₁₀	0,573	Valid
	X ₁₋₁₁	0,481	Valid
	X ₁₋₁₂	0,789	Valid
	X ₁₋₁₃	0,594	Valid
	X ₁₋₁₄	0,625	Valid
Motivasi (X ₂)	X ₂₋₁	0,666	Valid
	X ₂₋₂	0,477	Valid
	X ₂₋₃	0,761	Valid
	X ₂₋₄	0,352	Valid
	X ₂₋₅	0,628	Valid
	X ₂₋₆	0,700	Valid
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Y ₋₁	0,534	Valid
	Y ₋₂	0,525	Valid
	Y ₋₃	0,402	Valid
	Y ₋₄	0,700	Valid
	Y ₋₅	0,578	Valid
	Y ₋₆	0,594	Valid
	Y ₋₇	0,721	Valid
	Y ₋₈	0,675	Valid
	Y ₋₉	0,723	Valid

Uji Reliabilitas

Tabel 3
Uji Reliabilitas

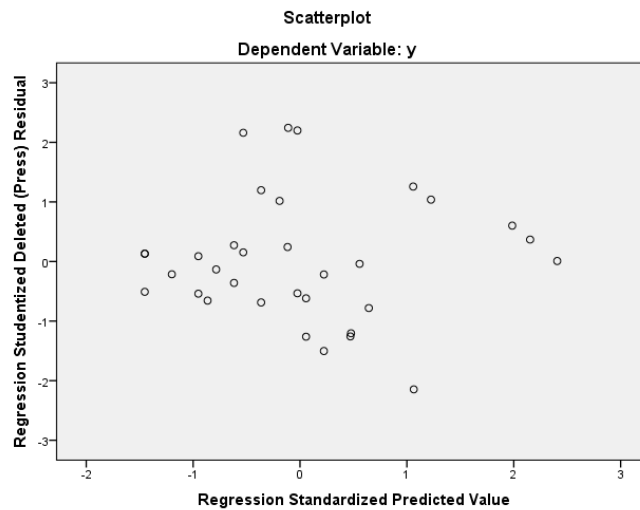
Variabel	R Alpha	Keterangan
Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal (X ₁)	0,856	Reliable
Motivasi Pegawai (X ₂)	0,635	Reliable
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,783	Reliable

Uji Multikolinieritas

Tabel 3
Uji Multikolinieritas

	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal (X_1)	0,530	1,888	Non Multikolinieritas
Motivasi Pegawai (X_2)	0,530	1,888	Non Multikolinieritas

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

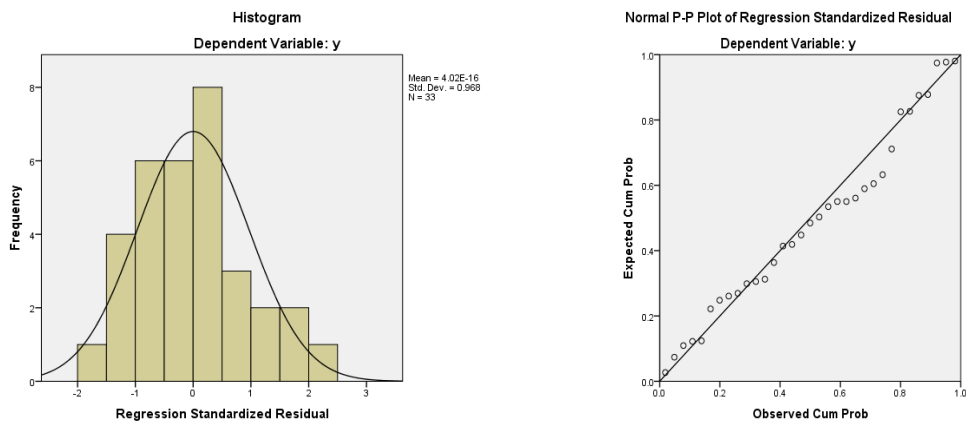
Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan.

Uji Autokorelasi

Tabel 5
Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.803 ^a	.645	.622	1.625	2.177

Uji Normalitas



Gambar 2. Uji Normalitas

Melihat tampilan grafik histogram maupun grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal. Sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas

Analisis Regresi Linear Berganda

Fungsi dalam uji ini yaitu dengan melihat jumlah variabel penelitian yang diambil yaitu lebih dari 3 variabel dan meneliti apakah ada pengaruh diantaranya.

Tabel6
Regresi Linier Berganda

Simbol	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t hitung	Sig.t	Keterangan
Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal (X_1)	0.355	0.540	3.618	0.001	Signifikan
Motivasi (X_2)	0.538	0.330	2.209	0.035	Signifikan
Konstata	3.214				
R = 0.803		F hitung = 27.311			
R Square = 0.645		Sig. F = 0,000			
Adjusted R Square = 0.622					
n = 33					

Angka R sebesar 0.803 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi terhadap kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala adalah sangat kuat karena angka tersebut berkisar antara 0.760 – 1.000.

Angka R Square atau koefisien determinasi adalah 0.645 berasal dari $0,803^2$. Hal ini berarti 64,5% kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada

kecamatan Karau Kuala dipengaruhi oleh komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi. Sedangkan sisanya 35,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Uji Anova di dapat F_{hitung} sebesar 27.311 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala atau bisa dikatakan komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala.

Persamaan regresi ini dibentuk berdasarkan nilai *unstandardized coefficient* B. dimana dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat arah hubungan dari variabel komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi yang ditunjukkan oleh tanda koefisien regresinya. Koefisien regresi variabel komunikasi efektif vertikal horizontal (X_1) dan motivasi (X_2) bertanda positif, yang berarti bahwa setiap penambahan atau kenaikan pada variabel tersebut akan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala. Terlihat pada kolom *sig/significance* bahwa variabel komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi mempunyai angka signifikan di bawah 0,05. Karena itu, kedua variabel independen tersebut mampu berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala.

Uji Hipotesis

Uji T

Pengujian secara parsial (uji t) juga digunakan untuk membuktikan hipotesis pertama dan kedua, yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Variabel Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala. Nilai t hitung variabel Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal adalah sebesar 3.618, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t-tabel sebesar 1.692. Dengan demikian secara parsial Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0.001 (lebih kecil dari 0.05). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala terbukti diterima.
2. Pengaruh Variabel Motivasi (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala. Nilai t hitung variabel Motivasi adalah sebesar 2.209, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t-tabel sebesar 1.692. Dengan demikian secara parsial Motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0.035 (lebih kecil dari 0.05). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala terbukti diterima.

Uji F

Pengujian secara bersama-sama (simultan) uji F digunakan untuk membuktikan hipotesis ketiga. Variabel Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal dan Motivasi secara simultan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala dengan tingkat kesalahan/signifikansi 5%. Hal ini terbukti bahwa F hitung lebih besar dari F tabel ($F_{hitung} 27.311 > F_{tabel} 3.28$) atau nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05 sehingga H3 diterima. Tingkat kepercayaan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5%. Penjelasan tersebut sesuai dengan ketentuan, jika F hitung lebih besar dari F tabel maka variabel bebas (Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal dan Motivasi) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat atau Variabel Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan, hipotesis yang menyatakan bahwa Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal dan Motivasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala terbukti diterima.

Berdasarkan hasil analisis, bahwa Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal merupakan variabel yang dominan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala, hal ini dikarenakan mempunyai nilai koefisien regresi paling besar (0,540) jika dibandingkan dengan koefisien regresi variabel Motivasi (0,330). Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal merupakan variabel yang dominan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala.

Uji Koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi (pengaruh) secara keseluruhan dihitung berdasarkan persentase dari kontribusi perubahan variabel independen (X_i) terhadap variabel dependen (Y). Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan mendekati 1 (satu), maka semakin kuat model regresi dapat menerangkan variabel dependennya. Besarnya koefisien determinasi dari hasil analisis regresi diperoleh dari R Square sebesar 0.645 yang artinya bahwa perubahan variabel Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala akan memberikan kontribusi terhadap 64,5% atau besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 64.5% dan sisanya sebesar 35.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil regresi bahwa variabel komunikasi efektif vertikal horizontal mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala. Koefisien regresi variabel komunikasi efektif vertikal horizontal menunjukkan nilai positif 0,540 (Lihat Tabel 5.11) yang dapat diartikan adanya pengaruh positif atau searah antara komunikasi efektif vertikal horizontal terhadap kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala, artinya apabila ada perbaikan komunikasi efektif vertikal

horizontal sebesar satu satuan persen maka kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala, akan meningkat sebesar 0,54 persen, dan sebaliknya jika tidak ada perbaikan komunikasi efektif vertikal horizontal sebesar satu satuan persen maka kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala, akan turun sebesar 0,54 persen. Besarnya pengaruh variabel komunikasi efektif vertikal horizontal terhadap kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala, sebesar korelasi parsial (r^2) = 55,1%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif vertikal horizontal yang dilakukan perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala sudah baik, hal ini terbukti bahwa kualitas pelayanan pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala yang memberikan pelayanan telah menggunakan komunikasi efektif vertikal horizontal dengan baik dan jelas.

Berdasarkan hasil regresi bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala. Koefisien regresi variabel motivasi menunjukkan nilai positif 0,330 (Lihat Tabel 5.11) yang dapat diartikan adanya pengaruh positif atau searah antara motivasi terhadap kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala, artinya apabila motivasi ditingkatkan sebesar satu satuan persen maka kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala akan meningkat sebesar 0,33 persen, dan sebaliknya jika motivasi menurun sebesar satu satuan persen maka kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala, akan turun sebesar 0,33 persen. Besarnya pengaruh variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala, sebesar korelasi parsial (r^2) = 37,4%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang diberikan oleh pemimpin pada perangkat desa dan kelurahan sekarang ini sudah baik sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada desa dan kelurahan yang ada di kecamatan Karau Kuala.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala dengan nilai t-hitung sebesar 3.618 dengan nilai signifikannya sebesar 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa apabila proses komunikasi efektif vertikal horizontal yang dilakukan oleh perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala baik maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, begitupun sebaliknya apabila proses komunikasi efektif vertikal horizontal yang dilakukan oleh perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala kurang baik atau bahkan buruk maka akan menurunkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala dengan nilai t-hitung sebesar 2.209 dengan nilai signifikannya sebesar 0.035. Hal ini menunjukkan bahwa apabila motivasi yang diberikan oleh pemimpin baik maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, begitupun sebaliknya apabila motivasi

yang diberikan oleh pemimpin kurang baik atau bahkan buruk maka akan menurunkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.

3. Proses Komunikasi Efektif Vertikal Horizontal dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala dengan nilai f -hitung sebesar 27.311 dengan nilai signifikannya sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa apabila proses komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi yang dilakukan oleh perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala baik maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, begitupun sebaliknya apabila proses komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi yang dilakukan oleh perangkat desa dan kelurahan pada kecamatan Karau Kuala kurang baik atau bahkan buruk maka akan menurunkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.

Saran

Dari kesimpulan diatas ada beberapa saran yang penulis ajukan yang dapat dijadikan acuan sesuai dengan hasil penelitian yaitu, diantaranya:

1. Untuk meningkatkan komunikasi vertikal, pimpinan perlu meningkatkan penggunaan saluran komunikasi formal secara berkala, sehingga diharapkan terjalin rasa kekeluargaan dan adanya saling terbuka satu sama lain. Pimpinan juga perlu menambah jumlah kotak saran yang dipergunakan untuk menyampaikan saran dan keluhan dalam organisasi. Selain itu jumlah media komunikasi yang masih dirasa kurang memadai. Dengan meningkatkan media saluran informasi, maka komunikasi lebih efektif antara pimpinan dan bawahan, sehingga pegawai lebih memperlancar proses komunikasi yang pada akhirnya pegawai dapat meningkatkan komitmennya organisasi. Selain itu, penyampaian informasi dari sesama rekan kerja yang dirasa masih belum optimal perlu ditingkatkan kembali agar tercipta hubungan yang harmonis yang akhirnya memberikan kontribusi positif bagi perkembangan dan kemajuan instansi.
2. Untuk terus meningkatkan motivasi pegawai, perlu diberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi yang diberikan kepada organisasi. Bentuk-bentuk penghargaan tidak harus berupa uang, namun juga berupa pujian yang proporsional dengan prestasi sehingga pegawai dapat terus terpacu dalam bekerja. Bentuk penghargaan lain dapat diberikan berupa pemberian kesempatan mengembangkan diri melalui pendidikan formal maupun informal sehingga pegawai terus berkembang yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja kerja pegawai dan akan menjadi nilai tambah bagi pegawai yang bersangkutan serta bagi institusi tersebut.
3. Bagi peneliti yang akan meneliti masalah sejenis diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada (komunikasi efektif vertikal horizontal dan motivasi) yang didukung dengan teori dan isu-isu terbaru

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Samsudin, Sadili. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka. Setia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta