

Pengaruh Komunikasi, Teknologi Informasi Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi

Fikki Dzulfikar Khaidir Sulong*

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

FikkiDzulfikar@gmail.com

* Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Juli 10, 2025

Revised : Juli 29, 2025

Accepted : Agustus 7, 2025

Keywords :

Communication;

Information Technology;

Intrinsic Motivation;

Employee Performance;



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:

Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan

Masyarakat Madani

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of communication, information technology, and intrinsic motivation on employee performance in improving public service quality at the Jatiasih Sub-District Office, Bekasi City. The research method employed is a quantitative approach, utilizing multiple linear regression to test the relationship between independent variables (communication, information technology, and intrinsic motivation) and the dependent variable (employee performance). The research findings indicate a positive and significant relationship between communication and employee performance, with a regression coefficient value of 0.556, a t-value of 8.432, and significance of 0.000 ($p < 0.05$). Information technology also significantly influences employee performance, with a regression coefficient of 0.140, a t-value of 3.065, and significance of 0.003 ($p < 0.05$). Furthermore, intrinsic motivation significantly affects employee performance with a regression coefficient of 0.113, a t-value of 2.034, and significance of 0.047 ($p < 0.05$). Based on these results, the study suggests that enhancing communication quality, utilizing information technology, and improving intrinsic motivation can improve employee performance in delivering better public services.

PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara (PNS) merupakan salah satu unsur utama sumber daya manusia yang memiliki peran strategis dalam mencapai tujuan nasional. Aparatur Sipil Negara (disingkat ASN) bertanggung jawab atas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan pembangunan, di mana profesionalisme dan kompetensi menjadi kunci dalam menjalankan tugas yang kompleks. Aparatur Sipil Negara (disingkat ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator utama kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance*, di mana kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur yang paling mudah dilihat oleh masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan memperkuat citra positif pemerintah di mata publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dalam reformasi birokrasi yang tengah dijalankan oleh pemerintah.

Kecamatan Jatiasih, sebagai bagian dari Pemerintah Kota Bekasi, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan, Kecamatan Jatiasih perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan adil. Beberapa faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik adalah komunikasi yang efektif, motivasi intrinsik pegawai, serta pemanfaatan teknologi informasi.

Teknologi informasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mempercepat proses birokrasi dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Namun, di Kecamatan Jatiasih, pemanfaatan teknologi informasi masih belum optimal. Pegawai seringkali kurang memahami penggunaan teknologi, dan sarana serta prasarana yang tersedia masih terbatas. Untuk itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi pegawai, baik melalui pelatihan dalam komunikasi yang efektif, peningkatan motivasi, serta pemanfaatan teknologi informasi yang lebih maksimal. Dengan adanya peningkatan di ketiga

aspek tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Jatiasih dapat meningkat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kepercayaan terhadap pemerintah semakin kuat.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan dan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah, termasuk di tingkat Kecamatan. Kecamatan Jatiasih, sebagai bagian dari Pemerintah Kota Bekasi, memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, hingga layanan sosial. Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparatur di tingkat kecamatan menjadi salah satu prioritas utama untuk menjamin layanan publik yang efektif dan efisien.

KAJIAN PUSTAKA

Barton dan Chapel dalam Indradi (2006) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai *"the work of Government"*. Menurut Starling dalam Indradi (2006), menjelaskan bahwa administrasi publik adalah semua yang dicapai pemerintah yaitu dilakukan sesuai dengan pilihan kebijakan sebagaimana dijanjikan pada waktu kampanye pemilihan. Menurut Rosenbloom dalam Indradi (2006), menjelaskan administrasi publik yaitu *"is the use of managerial, legal and political"*. Menurut Suprpto, (2009, p. 17) menyatakan bahwa "Komunikasi adalah hubungan antar pribadi dengan menggunakan sistem karakter kemampuan seseorang menggunakan kata dengan baik, yaitu sistem simbol verbal dan non verbal". Komunikasi bisa digunakan dengan simbol verbal maupun non verbal, saat komunikasi mengalami interaksi.

Menurut Martono dalam Ngafifi, (2023). Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani *technologia*, 'kerajinan' dan *logia*, studi tentang sesuatu, atau cabang pengetahuan dari suatu disiplin. Teknologi juga mencakup hal yang luas, termasuk sistem, metode organisasi, dan teknik. Pengertian teknologi adalah alat-alat yang dibuat atau dirancang oleh manusia yang bertujuan untuk memudahkan kegiatan-kegiatan manusia.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada Pengaruh Komunikasi, Teknologi Informasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang. Seluruh pegawai kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi. Dalam penelitian ini menggunakan jenis *probability sampling*, Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh adalah suatu teknik pengambilan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 59 responden.

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah bentuk regresi terhadap bantuan program SPSS 26 for Windows, dalam hal ini yaitu dengan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas, pengujian asumsi klasik dan menggunakan rumus regresi sederhana untuk menentukan kontribusi X terhadap variabel Y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi".

Berdasarkan hasil analisis regresi, variabel Komunikasi (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0.555, dengan nilai $t = 8.411$ dan signifikansi 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Selain itu, nilai beta standar 0.670 menunjukkan bahwa kontribusi komunikasi terhadap kinerja pegawai. berdasarkan hasil tersebut bahwa Komunikasi memainkan peran penting dalam peningkatan kinerja pegawai, terutama dalam sektor pelayanan publik. Kantor Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi, sebagai unit pemerintahan yang melayani masyarakat, memerlukan komunikasi yang efektif agar pelayanan

publik dapat berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan warga.

Dalam pelayanan publik, kecepatan dan ketepatan informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Beberapa dampak positif dari komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatiasih antara lain. Komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat dapat meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan warga. Dengan begitu, keluhan atau permintaan dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Komunikasi yang terbuka juga berkontribusi pada transparansi dalam pelayanan publik. Masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Ketika pegawai dapat berkomunikasi dengan baik dan memberikan pelayanan yang ramah serta informatif, masyarakat merasa lebih puas. Hal ini dapat meningkatkan citra positif Kantor Kecamatan Jatiasih sebagai lembaga yang profesional dalam melayani publik.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatiasih. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan keterampilan komunikasi bagi pegawai, baik dalam bentuk pelatihan maupun kebijakan yang mendukung komunikasi terbuka dan transparan di lingkungan kerja.

2. Teknologi Informasi memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi”.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, Variabel Teknologi Informasi (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0.141 dengan nilai t sebesar 3.067 dan signifikansi 0.003 ($p < 0.05$), yang berarti bahwa Teknologi Informasi memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Nilai beta standar sebesar 0.212 menunjukkan kontribusi moderat dari variabel ini. Teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih efisien, mengakses data dengan lebih cepat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Dalam era digital saat ini, keberadaan teknologi informasi menjadi kebutuhan utama dalam mendukung efektivitas kerja di sektor pemerintahan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Setyawan, (2024) mengenai dampak teknologi informasi dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan hingga 40%. Studi lain oleh Sakti dan Yulianto, (2022) menemukan bahwa penggunaan e-government dapat mempercepat penyelesaian dokumen administratif dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Motivasi intrinsik memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi”.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Motivasi Intrinsik (X_3) memiliki koefisien regresi sebesar 0.112 dengan nilai t sebesar 2.012 dan signifikansi 0.049 ($p < 0.05$), yang berarti bahwa Motivasi Intrinsik memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Motivasi intrinsik merupakan faktor yang berasal dari dalam individu dan mendorong seseorang untuk bekerja dengan baik tanpa adanya dorongan eksternal seperti penghargaan atau kompensasi finansial. Dalam konteks pelayanan publik, motivasi intrinsik sangat penting karena kinerja pegawai yang tinggi akan berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki motivasi intrinsik tinggi lebih disiplin dalam menjalankan tugasnya, lebih proaktif dalam menyelesaikan masalah, dan lebih cepat beradaptasi dengan perubahan kebijakan atau regulasi yang berlaku. Hal ini dikarenakan mereka memiliki dorongan internal yang kuat untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa motivasi intrinsik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi. Dengan adanya motivasi yang berasal dari dalam diri pegawai, mereka akan lebih

bertanggung jawab, produktif, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak manajemen kantor kecamatan perlu menerapkan kebijakan yang dapat meningkatkan motivasi intrinsik pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih optimal.

4. Komunikasi, Teknologi Informasi dan Motivasi intrinsik pengaruh terhadap kinerja pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi”.

Pelaksanaan komunikasi, teknologi informasi, dan motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai dalam program peningkatan pelayanan di Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Komunikasi dari pimpinan kepada bawahan berfungsi untuk membangun pemahaman mengenai tanggung jawab, pengawasan, disiplin, serta peningkatan wawasan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi budaya inovasi dalam pelayanan publik menjadi tantangan besar bagi pegawai karena membutuhkan keberanian dalam mengadopsi kebiasaan baru, sehingga muncul sikap terbuka, adaptif, positif, optimis, apresiatif, dan demokratis. Budaya inovasi dalam organisasi mencakup nilai-nilai seperti keterbukaan terhadap perubahan, kolaborasi, dan penciptaan solusi yang lebih efektif dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, pimpinan perlu memahami ruang lingkup pemberdayaan pegawai dengan memberikan kesempatan bagi mereka untuk berkembang serta membangun kepercayaan satu sama lain, yang didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Selain itu, motivasi intrinsik juga memainkan peran penting dalam mendorong pegawai untuk bekerja dengan dedikasi dan profesionalisme. Motivasi intrinsik mencerminkan dorongan internal pegawai dalam menyelesaikan tugas dengan penuh tanggung jawab, tanpa harus bergantung pada insentif eksternal. Pegawai yang memiliki motivasi intrinsik tinggi cenderung memiliki komitmen yang lebih kuat dalam menjalankan tugas, menunjukkan kreativitas dalam menghadapi tantangan, serta lebih inovatif dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan yang sudah diuraikan pada penjelasan diatas, serta dengan mengacu pada beberapa teori dan hasil penelitian sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan mengenai Pengaruh Komunikasi, Teknologi Informasi Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan positif antara komunikasi dengan kinerja pegawai Dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi. Hasil pengujian hipotesis diperoleh Variabel Komunikasi (x_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0.556 dengan nilai t sebesar 8.432 dan signifikansi 0.000 ($p < 0.05$), yang berarti bahwa Komunikasi memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Nilai beta standar sebesar 0.668 menunjukkan kontribusi moderat dari variabel ini. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti menyatakan bahwa adanya hubungan atau pengaruh yang positif dan signifikan Antara komunikasi dengan kinerja pegawai.
2. Terdapat hubungan positif antara Teknologi Informasi dengan Kinerja Pegawai dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi. Hasil pengujian hipotesis diperoleh Variabel Teknologi Informasi (x_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0.140 dengan nilai t sebesar 3.065 dan signifikansi 0.003 ($p < 0.05$), yang berarti bahwa Teknologi Informasi memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Nilai beta standar sebesar 0.211 menunjukkan kontribusi moderat dari variabel ini. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti menyatakan bahwa adanya hubungan atau pengaruh yang positif dan signifikan antara teknologi informasi dengan kinerja pegawai.
3. Terdapat hubungan positif antara motivasi intrinsik dengan Kinerja Pegawai dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi. Hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai Variabel Motivasi Intrinsik (X_3) memiliki koefisien regresi

sebesar 0.113 dengan nilai t sebesar 2.034 dan signifikansi 0.047 ($p < 0.05$), yang berarti bahwa Motivasi Intrinsik memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Nilai beta standar sebesar 0.150 menunjukkan kontribusi moderat dari variabel ini. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti menyatakan bahwa adanya hubungan atau pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi intrinsik dengan kinerja pegawai.

4. Terdapat hubungan positif antara komunikasi, teknologi informasi dan motivasi intrinsik, secara bersama-sama Terdapat hubungan positif dengan Kinerja Pegawai dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi. Hasil pengujian hipotesis diperoleh Nilai konstanta sebesar 0.960 dengan signifikansi 0.001 menunjukkan bahwa konstanta signifikan secara statistik ($p < 0.05$). Ini mengindikasikan bahwa adanya pengaruh dari ketiga variabel independen, nilai dasar Kinerja Pegawai memiliki makna yang signifikan dalam model regresi ini. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti menyatakan bahwa adanya hubungan atau pengaruh yang positif dan signifikan komunikasi, teknologi informasi dan motivasi intrinsik secara bersama – sama dengan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Negara*, 3(1).
- Alfreth, J. F., Ruslan, M., & Cahyono, C. (2021). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme, Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto Provinsi Sulawesi Selatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 4(1), 24–30. <https://doi.org/10.35965/jbm.v4i1.1186>
- Arifin, R. (2017). *Budaya Dan Perilaku Organisasi*. Empat Dua Kelompok Intrans Publishing.
- Besari. (2008). *Teknologi di Nusantara 40 Abad Hambatan Inovasi*. Salemba Empat.
- Fathoni, M. I. (2021). Pengaruh Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Jawa Tengah. *OPTIMAL*, 18(2), 42–51. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_T_ERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Badan Penerbit-Universitas Diponegoro.
- Husain, Kamase, J., & Gusti, D. H. (2022). Pengaruh motivasi intrinsik, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja asn pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal The Manusagre*, 1(1), 94–106. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/tmj/article/view/3261>
- Komala, L., Pamungkas, I. B., & Rodiyana, N. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja: Tinjauan Literatur. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 6(3), 716–724. <https://doi.org/10.37481/sjr.v6i3.713>
- Mangkunegara., A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Ngafifi, M. (2023). Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 26–53. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v1i3.272>
- Nurkhasi. (2023). *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Sebagai Variable Mediasi (Studi Kasus Pada Yus Corp Makassar)*. Universitas Hasanuddin.
- Setyawan, A. C. (2024). Enhancing Public Service Delivery through Digital Transformation : A Study on the Role of E-Government in Modern Public Administration Open Access. *Administration*.

Global International Journal of Innovative Research, 2(10).
<https://doi.org/https://doi.org/10.59613/global.v2i10.340>

Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Tamiya, S., Handayani, M., & Wijayaningsih, R. (2024). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tata Ruang Kota Bekasi. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1610–1625. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2437>