



Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Wilayah Pelayanan IV Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar

Gufrana¹, Anwar², Burhanuddin³, Zainal Ruma⁴, Tenri Sayu Puspitaningsih Dipoatmodjo⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

Email: ¹gufranaanna04@gmail.com, ²anwar@unm.ac.id, ³dr.burhanuddin@unm.ac.id, ⁴zainal.ruma@unm.ac.id,

⁵tenri.sayu@unm.ac.id

Informasi Artikel

Submitted : 09-04-2025

Accepted : 22-04-2025

Published : 15-05-2026

Keywords:

Work Motivation

Competence

Employee Work

Effectiveness

Abstract

This study aims to analyze the influence of work motivation and competence on the work effectiveness of employees at the Regional Service Office IV of the Makassar City Regional Drinking Water Company. This study employed a quantitative research approach using a purposive sampling technique involving 100 employees responsible for customer service, administration, and daily operational activities. Data were collected through a structured questionnaire based on a five-point Likert scale and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 26. Prior to hypothesis testing, the research instrument was tested for validity and reliability, while classical assumption tests were conducted to ensure the suitability of the regression model. The results indicate that work motivation and competence have a positive and significant effect on employee work effectiveness, both partially and simultaneously. Employees with higher motivation tend to demonstrate greater responsibility, productivity, and commitment, while higher competence enables employees to perform tasks more efficiently and accurately. These findings suggest that improving employee motivation through appropriate incentives and strengthening competencies through continuous training and development programs can significantly enhance organizational effectiveness and service quality. Therefore, management is encouraged to implement sustainable human resource development strategies to improve employee performance and achieve organizational objectives.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Wilayah Pelayanan IV PDAM Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 100 pegawai yang menangani layanan, administrasi, dan aktivitas operasional harian. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas, serta model regresi memenuhi uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Wilayah Pelayanan IV Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi motivasi kerja dan kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin tinggi pula efektivitas kerja yang dihasilkan. Oleh karena itu, organisasi perlu meningkatkan motivasi melalui sistem penghargaan yang adil serta mengembangkan kompetensi pegawai melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan berkelanjutan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kompetensi, Efektivitas Kerja Pegawai.

1. PENDAHULUAN

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berperan strategis dalam penyediaan dan distribusi air bersih bagi masyarakat. Sebagai institusi pelayanan publik, PDAM tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga berkontribusi terhadap kualitas hidup dan kesehatan warga Kota Makassar. Berdasarkan data

PDAM Kota Makassar tahun 2025, jumlah pelanggan aktif tercatat sebanyak 183.936 sambungan rumah tangga yang tersebar di berbagai kecamatan (Majid, 2025), menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan air bersih yang disediakan perusahaan.

Penelitian ini difokuskan pada Kantor Wilayah Pelayanan IV PDAM Kota Makassar karena wilayah ini memiliki cakupan pelayanan yang luas di kawasan padat penduduk dengan tingkat pengaduan dan kompleksitas pelayanan yang relatif tinggi. Selain itu, keragaman karakteristik pegawai dari segi usia, masa kerja, dan latar belakang pendidikan mencerminkan dinamika motivasi dan kompetensi kerja secara representatif. Keterbukaan manajemen serta kemudahan akses data juga menjadi pertimbangan utama dalam pemilihan lokasi penelitian. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi bagi pengelolaan Wilayah Pelayanan IV serta pengembangan manajemen sumber daya manusia di seluruh unit PDAM Kota Makassar.

Air minum digunakan masyarakat Makassar tidak hanya untuk kebutuhan rumah tangga, tetapi juga untuk mendukung aktivitas usaha, sektor jasa, dan industri. Tingginya ketergantungan ini menjadikan kinerja PDAM sangat krusial, karena gangguan pelayanan atau keterlambatan penanganan pengaduan dapat berdampak langsung pada aktivitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis distribusi air, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya.

Sumber daya manusia merupakan elemen strategis dalam pencapaian tujuan organisasi dan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal. Dalam era transformasi digital dan meningkatnya tuntutan pelayanan, pegawai dituntut memiliki kompetensi yang memadai serta motivasi kerja yang tinggi. Efektivitas kerja tidak hanya berkaitan dengan pencapaian target kuantitatif, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kemampuan merespons kebutuhan masyarakat secara akuntabel.

Efektivitas kerja merupakan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Danie et al. (2024:162) menyatakan bahwa efektivitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompetensi individu, komunikasi, dan kerja sama tim. Sementara itu, Pera et al. (2025:2) menegaskan bahwa efektivitas kerja mencerminkan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan melalui kinerja pegawai yang optimal.

Keterkaitan motivasi kerja, kompetensi, dan efektivitas kerja dapat dijelaskan melalui *Resource-Based View Theory* (Barney, 1991) yang menekankan pentingnya sumber daya internal sebagai keunggulan strategis organisasi. Dari sisi motivasi, *Two-Factor Theory Herzberg* (1959) dan Hierarki Kebutuhan Maslow (1943) menjelaskan bahwa dorongan kerja muncul melalui faktor intrinsik dan pemenuhan kebutuhan bertahap. Perspektif kompetensi dijelaskan melalui *Competence-Based Strategic Management* (Sanchez & Heene, 1996) serta konsep kompetensi McClelland (1973) yang menekankan karakteristik individu sebagai penentu kinerja unggul. Selanjutnya, *Organizational Effectiveness Theory* dari Steers (1980) menyatakan bahwa efektivitas kerja tercapai ketika organisasi mampu mencapai tujuan, beradaptasi, dan menjaga kepuasan pegawai. Dalam konteks PDAM Kota Makassar, efektivitas kerja tercermin dari kemampuan pegawai dalam merespons dan menyelesaikan pengaduan masyarakat secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang secara konsisten berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai. Fadhillah et al. (2019:140) membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja. Hasil serupa juga ditemukan oleh Rusda et al. (2022:74), yang menyatakan bahwa motivasi kerja, komunikasi, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai. Selain itu, Yunus et al. (2022:228) menunjukkan bahwa kepemimpinan, kompetensi, dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas kerja aparat, sehingga semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki pegawai, semakin baik pula efektivitas kerja yang dihasilkan.

Di sisi lain, berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa kompetensi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas kerja. Dwinanda et al. (2023:68) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai, sedangkan Goi et al. (2022:671) menemukan adanya pengaruh positif kompetensi terhadap efektivitas kerja pada kantor pelayanan publik. Temuan tersebut diperkuat oleh Bastian et al. (2024:1177) yang menyimpulkan bahwa kompetensi, integritas, dan koordinasi secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas kerja. Selain itu, Mukminin et al. (2025:52) menegaskan bahwa kompetensi merupakan faktor strategis dalam meningkatkan efektivitas kerja, sementara Setiawan (2020:63) menyatakan bahwa kompetensi, komunikasi, sarana prasarana, dan pelatihan berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai.

Meskipun demikian, hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi terhadap efektivitas kerja belum sepenuhnya konsisten. Fadhillah et al. (2019:140) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pada konteks organisasi yang diteliti, sehingga menunjukkan adanya perbedaan hasil dengan sebagian besar penelitian sebelumnya yang menemukan pengaruh positif. Berbeda dengan penelitian Fadhillah et al. (2019) yang menemukan kompetensi berpengaruh negatif pada konteks tertentu, penelitian ini menguji kembali dinamika tersebut pada organisasi berbasis BUMD pelayanan air bersih yang memiliki karakteristik tuntutan kinerja publik yang unik. Karakteristik tersebut meliputi tingginya intensitas pelayanan kepada masyarakat, kebutuhan respons yang cepat terhadap pengaduan pelanggan, serta tuntutan adaptasi terhadap digitalisasi pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan motivasi kerja dan kompetensi terhadap efektivitas kerja dalam konteks Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

Paragraf tersebut juga memperkuat *research gap* karena selain adanya perbedaan hasil penelitian (*research controversy*), penelitian ini dilakukan pada BUMD sektor pelayanan air bersih, yang hingga saat ini masih relatif terbatas dibandingkan penelitian pada instansi pemerintah maupun perusahaan swasta. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kerja pegawai pada organisasi pelayanan publik berbasis BUMD.

Bulan (2025)	Jumlah Pengaduan	Total Dikerjakan
Januari	365	364
Februari	411	403
Maret	400	390
April	329	329
Mei	434	433
Juni	437	432
Juli	305	297
Agustus	137	90

Sumber: PDAM Kota Makassar

Data pengaduan Kantor Wilayah Pelayanan IV Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar periode Januari–Agustus 2025 menunjukkan capaian efektivitas kerja yang relatif tinggi. Dari total 2.818 pengaduan yang diterima, sebanyak 2.738 kasus berhasil diselesaikan atau sekitar 97,16 persen (Sumber: PDAM Kota Makassar). Capaian ini mengindikasikan bahwa secara administratif sistem penanganan pengaduan telah berjalan cukup baik dan responsif.

Meskipun demikian, capaian kuantitatif tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kondisi faktual di lapangan. Observasi awal menunjukkan masih adanya potensi pengembangan, khususnya pada aspek motivasi dan kompetensi pegawai. Pada aspek motivasi, masih ditemukan perbedaan tingkat inisiatif dan keterlibatan pegawai dalam penanganan pengaduan. Sementara itu, dari sisi kompetensi, masih terdapat keterbatasan dalam penguasaan prosedur kerja serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tingginya tingkat penyelesaian pengaduan dengan kualitas efektivitas kerja secara berkelanjutan, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai peran motivasi dan kompetensi pegawai dalam mendukung efektivitas kerja.

Sebagai indikator awal kondisi motivasi kerja pegawai, penelitian ini menggunakan data kehadiran periode Maret–Juli 2024. Data tersebut dipilih karena merupakan data administratif yang telah terdokumentasi secara lengkap dan telah melalui proses rekapitulasi resmi oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Meskipun data pengaduan yang digunakan berasal dari tahun 2025, data kehadiran tahun 2024 masih dinilai relevan karena menggambarkan kondisi perilaku kehadiran pegawai sebelum pelaksanaan penelitian. Selain itu, hingga tahun 2025 tidak terdapat perubahan yang signifikan pada struktur organisasi, sistem kerja, maupun kebijakan pengelolaan sumber daya manusia di Kantor Wilayah Pelayanan IV, sehingga pola kehadiran pegawai masih dianggap representatif sebagai indikator motivasi kerja. Dengan demikian, penggunaan data kehadiran tahun 2024 tetap memiliki relevansi kontekstual sebagai dasar dalam mengidentifikasi permasalahan penelitian.

Motivasi kerja merupakan faktor utama yang mendorong pegawai untuk mengoptimalkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Motivasi menumbuhkan tanggung jawab, loyalitas, dan semangat kerja yang berdampak langsung pada peningkatan efektivitas kerja. Yuliani dan Hastasari (2025:249) menegaskan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan, di mana pegawai dengan motivasi tinggi cenderung lebih disiplin dan tekun dalam menyelesaikan tugas. Dalam konteks PDAM Kota Makassar, observasi awal menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai dipengaruhi oleh sistem penggajian, hubungan kerja, supervisi, serta kesempatan pengembangan karier yang masih memerlukan perbaikan.

Tabel 2. Rekapitan Kehadiran Pegawai

Bulan	Jumlah Pegawai	S	I	C	TK	TD	CP	IDK	ADL
Maret	159	29	1	3	0	32	12	0	27
April	108	34	1	4	3	11	7	4	5
Mei	102	16	0	2	1	5	2	0	0
Juni	100	23	2	1	0	18	2	0	0
Juli	100	28	1	4	1	11	0	1	0

Sumber. PDAM Kota Makassar

Keterangan: S = Sakit, I = Ijin, C = Cuti, TK = Tanpa Keterangan, TD = Terlambat Datang, CP = Cepat Pulang, IDK = Ijin Duka, ADL = Absen di Luar Lokasi.

Data kehadiran pegawai periode Maret–Juli 2024 digunakan dalam penelitian ini karena merupakan data administratif yang telah terdokumentasi secara lengkap dan telah melalui proses rekapitulasi resmi oleh Kantor Wilayah Pelayanan IV Perumda Air Minum Kota Makassar. Data tersebut dipilih sebagai dasar identifikasi awal permasalahan penelitian karena menggambarkan kondisi kehadiran pegawai sebelum pelaksanaan penelitian dan dinilai masih relevan untuk merepresentasikan perilaku kehadiran sebagai salah satu indikator motivasi kerja. Selain itu, hingga pelaksanaan penelitian pada tahun 2025 tidak terdapat perubahan yang signifikan pada struktur organisasi, sistem kerja, maupun mekanisme pelayanan yang dapat memengaruhi pola kehadiran

pegawai. Berdasarkan data tersebut, tingkat kehadiran pegawai menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan, yang mengindikasikan adanya variasi motivasi kerja. Ketidakstabilan kehadiran tidak hanya berkaitan dengan aspek disiplin, tetapi juga berpotensi memengaruhi efektivitas kerja, seperti terhambatnya koordinasi antarpegawai, keterlambatan penyelesaian tugas, serta menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, data kehadiran tahun 2024 masih layak digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi permasalahan penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Wilayah Pelayanan IV Perumda Air Minum Kota Makassar.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap efektivitas kerja pegawai. Populasi penelitian adalah 102 pegawai Kantor Wilayah Pelayanan IV Perumda Air Minum Kota Makassar, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS versi 26. Analisis data meliputi statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel secara parsial dan simultan. Teknik analisis utama yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Menurut Ghazali (2018), regresi linear berganda digunakan untuk menguji ketergantungan variabel dependen terhadap satu atau lebih variabel independen dengan tujuan estimasi dan prediksi. Teknik ini dipilih karena penelitian memiliki satu variabel dependen, yaitu efektivitas kerja, dan dua variabel independen, yaitu motivasi kerja dan kompetensi pegawai, dengan skala pengukuran interval menggunakan skala Likert lima poin. Model persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y	= efektivitas kerja
α	= konstanta
β_1, β_2	= koefisien regresi
X ₁	= motivasi kerja
X ₂	= kompetensi pegawai
e	= error term

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R²). Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 5 persen. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Sementara itu, koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen, di mana nilai R² berkisar antara nol hingga satu.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran dugaan sementara yang telah dirumuskan dalam penelitian. Pengujian ini menggunakan tiga pendekatan, yaitu uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R²). Uji t (uji parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 5 persen ($\alpha = 0,05$). Kriteria pengujian menyatakan bahwa jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima; sebaliknya, jika t hitung lebih kecil dari t tabel atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak. Uji F (uji simultan) digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama

berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Model regresi dinyatakan signifikan apabila nilai F hitung lebih besar dari F tabel atau nilai signifikansi kurang dari 0,05, dan dinyatakan tidak signifikan apabila nilai F hitung lebih kecil dari F tabel atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Selanjutnya, uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen, di mana nilai R^2 berada antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen masih terbatas.

Tabel 3. Definisi Operasional dan Indikator Pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Motivasi Kerja (X1)	Dorongan yang membuat pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar bersemangat dan konsisten dalam menjalankan tugas. Dorongan ini tercermin dari kepuasan terhadap gaji, kejelasan dan kualitas supervisi, penghargaan atau Pengakuan yang diterima, keharmonisan hubungan antarpegawai, serta kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan diri.	1. Gaji 2. Supervise 3. Pengakuan atau Penghargaan 4. Hubungan antar Pekerja 5. Kesempatan pelatihan dan pengembangan	Skala Likert 1-5
Kompetensi (X2)	Kemampuan menyeluruh yang dimiliki pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar untuk melaksanakan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan. Kompetensi	1. Pengetahuan pegawai tentang prosedur pelaksanaan tugas 2. Kecakapan dalam menguasai pekerjaan	Skala Likert 1-5
	Ini tampak melalui pemahaman terhadap prosedur pelaksanaan tugas, kecakapan dalam menguasai pekerjaan, ketelitian dalam menyelesaikan tanggung jawab, sikap positif yang ditunjukkan saat bekerja, serta motif kerja yang mendorong pegawai untuk tetap produktif dan berprestasi.	3. Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan 4. Konsep diri/sikap dalam bekerja 5. Motif kerja	
Efektivitas Kerja (X3)	tingkat keberhasilan pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu, menghasilkan kualitas kerja sesuai standar, memanfaatkan sumber daya secara efisien, menunjukkan prestasi kerja yang optimal, serta merasakan kepuasan dalam melaksanakan tanggung jawab.	1. Ketepatan waktu 2. Kualitas hasil kerja 3. Pemanfaatan sumber daya 4. Prestasi kerja 5. Kepuasan kerja	Skala Likert 1-5

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji instrumen dalam penelitian ini dilakukan melalui uji validitas untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung, yang diperoleh dari korelasi antara skor item pernyataan dengan skor total variabel, dengan nilai r tabel. Kriteria pengujian menyatakan bahwa item pernyataan dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel, dan dinyatakan tidak valid apabila r hitung $<$ r tabel. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (two-tailed), diperoleh nilai r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.P1	0,729	0,197	Valid
X1.P2	0,704	0,197	Valid
X1.P3	0,820	0,197	Valid
X1.P4	0,499	0,197	Valid
X1.P5	0,652	0,197	Valid
X1.P6	0,769	0,197	Valid
X1.P7	0,787	0,197	Valid
X1.P8	0,790	0,197	Valid
X1.P9	0,773	0,197	Valid
X1.P10	0,645	0,197	Valid
X2.P1	0,814	0,197	Valid
X2.P2	0,699	0,197	Valid
X2.P3	0,760	0,197	Valid
X2.P4	0,823	0,197	Valid
X2.P5	0,793	0,197	Valid
X2.P6	0,822	0,197	Valid
X2.P7	0,730	0,197	Valid
X2.P8	0,865	0,197	Valid
X2.P9	0,746	0,197	Valid
X2.P10	0,796	0,197	Valid
Y.P1	0,813	0,197	Valid
Y.P2	0,826	0,197	Valid
Y.P3	0,770	0,197	Valid
Y.P4	0,791	0,197	Valid
Y.P5	0,849	0,197	Valid
Y.P6	0,883	0,197	Valid
Y.P7	0,827	0,197	Valid
Y.P8	0,797	0,197	Valid
Y.P9	0,831	0,197	Valid
Y.P10	0,823	0,197	Valid

Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang telah dilakukan, diketahui bahwa dari total 30 item pernyataan yang terdiri dari 10 item variabel motivasi kerja, 10 item variabel kompetensi, dan 10 item variabel efektivitas kerja pegawai, seluruhnya menunjukkan nilai r hitung yang besar dari r tabel (0,197).

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui program SPSS. Ghazali (2018) menjelaskan suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha $>0,70$. Semakin tinggi nilai Cronbach's Alpha, maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitas instrumen tersebut.

Hasil pengujian reliabilitas terhadap instrumen kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Rule of Thumb	Keterangan
Motivasi Kerja (X1)	0,890	0,81-1,00	Sangat Reliabel
Kompetensi (X2)	0,931	0,81-1,00	Sangat Reliabel
Efektivitas Kerja Pegawai (Y)	0,945	0,81-1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel uji reliabilitas yang diolah peneliti (2025), seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, yaitu berada pada rentang 0,81–1,00. Dengan demikian, seluruh variabel termasuk dalam kategori sangat reliabel karena nilai

Cronbach's Alpha berada di atas 0,81. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang sangat baik dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

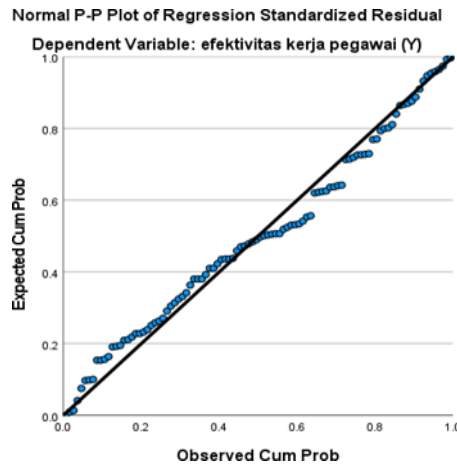
Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, penelitian ini terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik untuk memastikan data memenuhi persyaratan analisis. Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov–Smirnov serta analisis grafik Normal P–P Plot untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil uji Kolmogorof-Smirnov

	Unstandardized Residual
N	100
Mean	0,0000000
Std. Deviation	3,59875724
Test Statistics	0,083
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,087

Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorof-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,087. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,087 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas. Selain menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, uji normalitas juga dapat dilihat melalui analisis grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
 Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan gambar Normal P-P Plot, terlihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga data penelitian layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

Selanjutnya, uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak adanya korelasi antarvariabel independen dalam model regresi. Deteksi multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Motivasi Kerja (X1)	0,439	2,276	Bebas Multikolinieritas
Kompetensi (X2)	0,439	2,276	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel uji multikolinearitas, seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Variabel motivasi kerja (X1) dan kompetensi (X2) masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,439 dan nilai VIF sebesar 2,276. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi penelitian ini.

Selanjutnya, uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi bersifat homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser serta analisis grafik scatterplot.

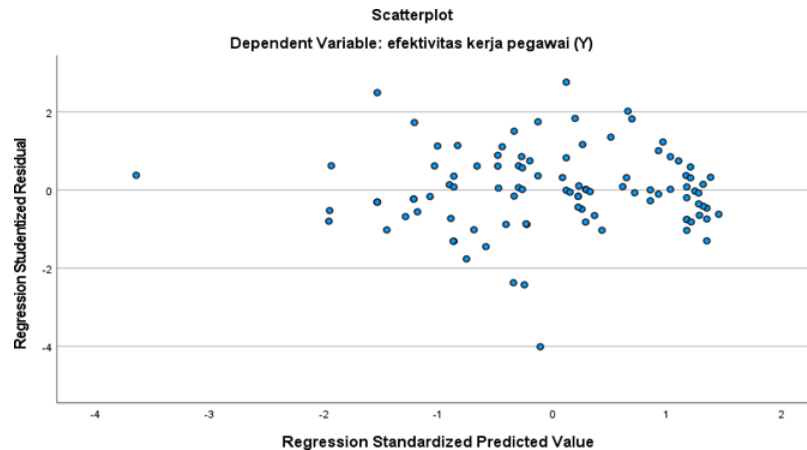
Tabel 7. Hasil Uji Glejser

Variabel	Sig.	Keterangan
Motivasi Kerja (X1)	0,778	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kompetensi (X2)	0,579	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 6. di atas, hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan Uji Glejser menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Variabel motivasi kerja (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,778 dan variabel kompetensi (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,579. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

Selain menggunakan uji Glejser, uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat melalui analisis grafik Scatterplot seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 2. Grafik Scatterplot
Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk memprediksi efektivitas kerja pegawai berdasarkan variabel motivasi kerja dan kompetensi.

Selanjutnya, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja (X1) dan kompetensi (X2) terhadap efektivitas kerja pegawai (Y). Hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada tabel berikut.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,673	2,523		1,060	0,292
	Motivasi Kerja	0,562	0,091	0,525	6,174	0,000
	Kompetensi	0,386	0,090	0,363	4,271	0,000

a. Dependent Variable: efektivitas kerja pegawai (Y)

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 8 di atas, dapat dibuat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,673 + 0,562 X1 + 0,386 X2$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi berpengaruh positif terhadap efektivitas kerja pegawai. Uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa motivasi kerja ($\beta = 0,562$; sig. = 0,000) dan kompetensi ($\beta = 0,386$; sig. = 0,000) masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai. Selain itu, hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai (sig. < 0,05).

Tabel 9. Hasil uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2883,406	2	1441,703	109,070	.000 ^b
	Residual	1282,154	97	13,218		
	Total	4165,560	99			
a. <i>Dependent Variable</i> : efektivitas kerja pegawai (Y)						
b. <i>Predictors</i> : (Constant), kompetensi (X2), motivasi kerja (X1)						

Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 109,070 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti motivasi kerja (X1) dan kompetensi (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai (Y). Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa motivasi kerja dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai diterima.

Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi yang besar dalam memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada tabel berikut.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	0,692	0,686	3,63567
a. <i>Predictors</i> : (Constant), kompetensi (X2), motivasi kerja (X1)				
b. <i>Dependent Variable</i> : efektivitas kerja pegawai (Y)				

Sumber: Diolah peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 10, nilai R sebesar 0,832 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara motivasi kerja dan kompetensi dengan efektivitas kerja pegawai. Nilai R Square sebesar 0,692 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 69,2% variasi efektivitas kerja pegawai, sedangkan 30,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain, seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, dan faktor lainnya. Sementara itu, Adjusted R Square sebesar 0,686 menunjukkan bahwa model regresi tetap memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan efektivitas kerja pegawai.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai ($\beta = 0,562$; Sig. = 0,000). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja, semakin tinggi pula efektivitas kerja pegawai. Dalam konteks pelayanan publik, motivasi mendorong inisiatif, kedisiplinan, dan tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan tugas, termasuk penyelesaian 2.738 dari 2.818 pengaduan pelanggan (97,16%). Hasil ini sejalan dengan Two Factor Theory Herzberg, Resource-Based View, serta penelitian Yuliani dan Hastari (2025), Laia (2025), dan Rusda et al. (2021) yang menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas kerja.

Selanjutnya, kompetensi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja ($\beta = 0,386$; Sig. = 0,000). Kompetensi yang mencakup kemampuan teknis, pemahaman prosedur, ketelitian, dan profesionalisme terbukti mendukung peningkatan efektivitas kerja. Temuan ini sejalan dengan Competence-Based Strategic Management (Sanchez dan Heene), Competency Modelling McClelland, Resource-Based View, serta penelitian Goi et al. (2022), Mukminin et al. (2025), dan Dwinanda et al. (2023). Namun, pengaruh kompetensi yang lebih rendah dibandingkan motivasi menunjukkan bahwa dalam pelayanan publik, aspek psikologis dan kemauan melayani lebih dominan dibandingkan kemampuan teknis semata.

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai ($F = 109,070$; Sig. = 0,000), dengan kontribusi sebesar 69,2%. Hasil ini mendukung Resource-Based View dan konsep VRIN, serta konsisten dengan penelitian Pera et al. (2025), Yunus et al. (2022), dan Setiawan (2020) yang menyatakan bahwa motivasi dan kompetensi secara simultan meningkatkan efektivitas kerja.

Berdasarkan observasi lapangan di Kantor Wilayah Pelayanan IV PDAM Kota Makassar, motivasi kerja menjadi faktor yang lebih dominan karena tercermin dari kedisiplinan, inisiatif, tanggung jawab, dan kesediaan pegawai merespons pengaduan pelanggan secara cepat. Meskipun kompetensi teknis sangat diperlukan, efektivitas pelayanan lebih banyak ditentukan oleh kemauan pegawai untuk bekerja secara proaktif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan hasil regresi yang menunjukkan koefisien motivasi (0,562) lebih besar dibandingkan kompetensi (0,386). Tingginya tingkat penyelesaian pengaduan pelanggan (97,16%) mencerminkan bahwa efektivitas pelayanan merupakan hasil sinergi antara kompetensi dan motivasi kerja, dengan motivasi berperan sebagai penggerak utama dalam mengoptimalkan kompetensi pegawai untuk mencapai target pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Wilayah Pelayanan IV PDAM Kota Makassar. Motivasi kerja merupakan faktor yang paling dominan dengan koefisien regresi sebesar 0,562, diikuti kompetensi sebesar 0,386. Secara simultan, kedua variabel mampu menjelaskan 69,2% variasi efektivitas kerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas kerja akan meningkat apabila pegawai memiliki motivasi yang tinggi serta kompetensi yang memadai.

Manajemen PDAM Kota Makassar disarankan untuk meningkatkan motivasi kerja melalui sistem penghargaan, pengembangan karier, dan lingkungan kerja yang kondusif, serta meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, iklim kerja, dan kompensasi, agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, T. N., Firdaus, M. A., & Agung, S. (2023). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 1(3), 134–143.
- Ajjah, A. H. N., Khoerunnisa, Y., Hidayanto, D. K., & Rosid, R. (2021). Peran motivasi terhadap produktivitas karyawan: Literature review. *Jurnal Publisitas*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v8i1.56>

- Ambia. (2018). Pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Publik Reform UND HAR Medan*, 1, 214–262.
- Anggraini, L., Wiryaningtyas, D. P., & Pramitasari, T. D. (2022). Pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan dengan pertumbuhan laba sebagai variabel intervening pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di BEI periode 2018–2020. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(7), 1361–1375.
- Apriliyandi, R., Roslina, N. Y., Rusjiana, J., Meliawati, R., Marfianti, F., & Damanik, F. (2024). The influence of work motivation and employee competence on employee performance (Study on creative industry companies in the technology sector). 2(2), 113–128.
- Avindiana, I. K. (2021). Pengaruh pelatihan kerja, kompetensi SDM, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada UD Afalia Jaya Tumpang Malang [Skripsi]. STIE Malangkuçeçwara. <https://repository.stie-mce.ac.id/1533/>
- Az-Zahra, R. A. (2023). Pengaruh motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar [Skripsi]. Universitas Negeri Makassar. <https://lib.unm.ac.id>
- Bastian, R. Y., Rangkuti, Z., & Pratikno, Y. (2024). Pengaruh kompetensi, integritas, dan koordinasi terhadap efektivitas kerja anggota DPRD Kota Tangerang Selatan. 4(3), 1168–1181.
- Danie, C., Taroreh, R. N., & Kojo, C. (2024). Pengaruh kompetensi, komunikasi, dan teamwork terhadap efektivitas kerja pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 12(1), 161–172.
- Dwinanda, G., Zulhj, R. A. A., & Islam, M. F. (2023). Pengaruh kompetensi, disiplin kerja, dan etos kerja terhadap efektivitas kerja pegawai pada PT Telkom Makassar STO Balaikota. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(1), 61. <https://journal.stiem.ac.id/index.php/jurman/article/view/1517>
- Fadhillah, R. A., Sugianto, & Yafiz, M. (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi, dan komitmen terhadap efektivitas kerja pendamping Program Keluarga Harapan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Kitabah*, 3(2), 122–141.
- Fariska, D., Kirana, K. C., & Subiyanto, D. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap efektivitas kerja dengan disiplin kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(1), 79–88.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goi, T. Y., Yantu, I., & Monoarfa, V. (2022). Pengaruh kompetensi terhadap efektivitas kerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. 5(2), 667–671.
- Husaeni, F., Herlina, E., & Kartika, R. (2021). Pengaruh motivasi terhadap efektivitas kinerja pegawai (Studi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 3(2), 140–149.
- Laia, S. (2025). Pengaruh motivasi terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Camat Hilimegai Kabupaten Nias Selatan. 8(1), 234–245.

- Lubis, N. W. (2023). Resource-based view (RBV) dalam meningkatkan kapasitas strategis perusahaan. *Jurnal Ilmu Manajemen Methonomix*, 6(1), 14–26. <https://doi.org/10.46880/mtx.Vol6No1.pp14-26>
- Mukminin, E. Z., Wulandari, N., Ayuningsih, A. P., Agmadjo, N. R., & Cholili, A. H. (2025). Pengaruh kompetensi terhadap efektivitas kerja karyawan. *Journal of Psychology*, 1(2), 46–54.
- Munir, M. (2022). Motivasi organisasi: Penerapan teori Maslow, McGregor, Frederick Herzberg dan McClelland. *Al-Ifkar*, 17(1), 154–168.
- Pera, M. P. D., Rengga, A., & Silva, Y. O. da S. (2025). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan motivasi kerja terhadap efektivitas kerja pegawai. *Projemen UNIPA*, 12(2), 1–10. <https://doi.org/10.59603/projemen.v12i1.669>
- Rusda, A., Verawati, D. M., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh motivasi kerja, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap efektivitas kerja mitra. *Journal of March Management Research*, 4(1), 60–77.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sihotang, H. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*. Universitas Kristen Indonesia.
- Yuliani, D., & Hastasari, R. (2025). Pengaruh motivasi kerja dan masa kerja terhadap efektivitas kinerja karyawan. *JMAEKA*, 1(3), 245–250. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v1i3.52>
- Yunus, Y., Razak, M., & Alam, S. (2022). Pengaruh kepemimpinan, kompetensi, dan motivasi aparat terhadap efektivitas kerja aparat. *Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan*, 11(3), 223–230.