

Pembinaan dan Sikap Profesional dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan

Ridwan Alwarisman, Hardjito S Darmojo, Ambuy Sabur
Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf , Indonesia, 15118
E-mail Corespondent : 1907010016@unis.ac.id

Abstrak

Study ini tujuan untuk memperoleh sebuah data bisa dianalisis berkaitan dengan; hubungan pembinaan dengan kualitas pelayanan publik, hubungan sikap profesional dengan kualitas pelayanan publik, serta hubungan pembinaan dan sikap profesional secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik. Pada saat pengambilan sampel, peneliti menggunakan metode Proportionate Random Sampling dengan rumus Slovin, dengan tingkat error sebesar 0,05% untuk pembinaan diperoleh sampel sebesar 71,42 yang dibulatkan menjadi 72 responden dan untuk sikap profesional serta kualitas pelayanan publik diperoleh sampel sebesar 92,5 dibulatkan yaitu 100 responden. Pengujian hipotesis dilakukan pada taraf signifikan sebesar 0,05. Dari hasil penelitian memperoleh kesimpulan sebagai berikut (1) Terdapat hubungan yang signifikan pembinaan dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Serpong Utara dan Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan, dengan koefisien korelasi $r_{1.1} = 1,884 > t_{tabel}$ (t_{tabel} sebesar 1,669 pada α sebesar 0,025). (2) Terdapat hubungan yang signifikan sikap profesional dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Serpong Utara dan Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan dengan koefisien korelasi $r_{1.2} = 50,045 > t_{tabel}$ (t_{tabel} sebesar 1,983 pada α sebesar 0,025). (3) Terdapat hubungan yang signifikan pembinaan dan sikap profesional secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Serpong Utara dan Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan dengan koefisien korelasi $r_{1.2} = 3,34 > t_{tabel}$ (t_{tabel} sebesar 3,09 pada α sebesar 0,025).

Kata Kunci: Pembinaan, Sikap Profesional, dan Kualitas Pelayanan Publik

A. Pendahuluan

Layanan untuk publik sudah menjadi tujuan utama dalam organisasi administrasi publik. Di Indonesia, pelaksanaan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis untuk perbaikan layanan publik dinegara yang cenderung berjalan ditempat sementara implikasi seperti yang dikenal sangat luas karena menyangkut seluruhnya baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya serta sebagainya. Dalam bidang ekonomi, buruk layanan publik akan memiliki implikasi pada penurunan investasi yang dapat mengakibatkan keputusan hubungan kerja dalam bidang industri dan tidak membukakan lapangan pekerjaan baru juga akan berdampak pada meningkatnya jumlah pengangguran. Sebagai hasil dari lebih maju dari masalah itu yaitu munculnya rasa tidak aman sehingga berpengaruh terhadap sosial.

Masalah yang dialami oleh masyarakat Indonesia sekarang lebih berat dan semakin sarat dengan masalah. Ada banyak organisasi pemerintah yang harus menjadi contoh bagi masyarakat yang terlibat dalam permasalahan hukum. Keberadaan pemerintahan yang baik atau disebut *good governance* sedang digalakkan, ternyata masih sebatas mimpi dan hanya menjadi jargon saja. Indonesia harus bangun dari tidur yang lama. Revolusi di seluruh bidang harus dilakukan untuk setiap produk yang dihasilkan hanya mengkomodifikasi kepentingan dari partai politik, fraksi dan masyarakat. Meskipun *good governance* harus menjadi perhatian serius. Transparansi dapat menjadi sebuah solusi, tapi tidak cukup untuk mewujudkan *good governance*.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hasibuan (2017) terkait dengan Pelayanan, pelayanan merupakan kegiatan yang digelar dalam organisasi menyangkut kebutuhan dari para konsumen dan akan memberikan kenaikan kesan dari yang sendiri, dengan para layanan yang baik dengan konsumen akan merasa senang, dengan kata lain layanan adalah suatu hal yang sangat penting dalam upaya untuk menarik konsumen untuk menggunakan satu produk atau layanan yang sedang ditawarkan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Ratminto diungkapkan, bahwa layanan ini masyarakat yang semua bentuk dari layanan yang dilakukan keluar oleh instansi dari pemerintah di dalam pusat, di dalam daerah, dan di dalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di dalam bentuk dari barang dan jasa, baik di dalam konteks dari upaya untuk memenuhi dengan kebutuhan dari para masyarakat dan di dalam konteks dari pelaksanaan yang ketentuan dari undang-undang dan peraturan (Ratminto 2006). Cukup menempatkan Susilo menafsirkan pelayanan sebagai suatu upaya untuk membantu atau memberikan manfaat kepada para masyarakat melalui para penyediaan dari barang dan jasa yang dibutuhkan oleh mereka (Soesilo 2001).

Faktor yang mempengaruhi pada kualitas dari pelayanan publik sesuai dengan Eka (2017), ketika dikelompokkan oleh yang ada faktor, hal tersebut dapat ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi pada kualitas dari pelayanan pada masyarakat. Faktor tersebut yaitu Motivasi Kerja Birokrasi dan aparat, Kemampuan aparat, Pengawasan atau kontrol sosial, Perilaku birokrasi atau aparatur, Komunikasi, disposisi kemudian struktur dari para birokrasi sebagai baik sebagai organisasi komunikasi iklim dan informasi aliran, dan organisasi restrukturisasi. Dari faktor tersebut mempengaruhi para kualitas dari pelayanan publik. Dalam umumnya dapat dikatakan bahwa enam faktor yang dominan berpengaruh para kualitas dari pelayanan dari para masyarakat, di samping faktor yang lainnya

Untuk mengukur keberhasilan indikator Kualitas dari pelayanan publik yang diperlukan di sini adalah beberapa indikator untuk mengukur dengan keberhasilan dari Kualitas dari pelayanan publik; Penampilan, Kenyamanan tempat, Kedisiplinan, Kemudahan dalam akses, Kemudahan dalam pelayanan, Sarana dan prasarana, Transparan atau keterbukaan, Kecermatan, Standar pelayanan, Sumber daya manusia, Keahlian, Sifat terpercaya, Respon dalam pelayanan, Pelayanan cepat, Pelayanan tepat, Pelayanan waktu yang tepat, Respon keluhan pelanggan, Tepat waktu dalam pelayanan, Jaminan biaya, Jaminan legalitas, Kepastian biaya, Mendahulukan pemohon, Sikap ramah, Sikap sopan santun, Tidak diskriminasi, serta Menghargai pelanggan.

Pembinaan

Pembinaan didefinisikan oleh Bartha (1990) bantuan dari seorang atau kelompok orang yang ditujukan orang atau kelompok orang melalui pembinaan materi dengan tujuan untuk mengembangkan kemampuan, untuk mencapai apa yang diharapkan. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2000) adalah sebagai berikut: Pembinaan sumber daya manusia adalah kegiatan yang dilakukan terhadap keberadaan sumber daya manusia (karyawan atau pegawai) dalam organisasi, sehingga lebih berdaya guna dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang menjadi beban tugasnya.

Pembinaan pada dasarnya memiliki fungsi membangun sosok karyawan yang memiliki sikap dan perilaku, serta kemampuan untuk mencocokkan organisasi diharapkan. Ini menunjukkan bahwa sebenarnya, pembinaan pegawai melibatkan banyak hal dan berbagai jenis atau bentuk. Sementara Gouzali (2005) menggambarkan bahwa bentuk pembinaan yang harus dilakukan untuk pegawai, seperti: Pembinaan mental seperti spiritual, loyalitas pembinaan, pembinaan hubungan kerja, pembinaan moral serta semangat kerja, pembinaan disiplin kerja, pembinaan kesejahteraan, kemudian pembinaan karir untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi akan datang.

Terdapat pendapat mengenai indikator pembinaan dari beberapa ahli. Berikut kesimpulan indikator pembinaan dari beberapa ahli: standar ukuran kinerja, melakukan koreksi atas kesalahan pekerjaan, meminimalisir penyimpangan pekerjaan, pengawasan yang melekat, tingkat kehadiran, sanksi hukum, ketegasan, memberikan pekerjaan sesuai kemampuan, memelihara komunikasi, kepercayaan mutlak kepada pegawai, memberikan penjelasan petunjuk pekerjaan, memelihara sikap disiplin, mengarahkan prosedur kerja, etika profesi, meningkatkan kemampuan pegawai, memecahkan permasalahan pegawai, memberikan motivasi pegawai, memperbaiki kualitas kinerja pegawai, meningkatkan mekanisme dan kepekaan pegawai, dan memberikan kebebasan melanjutkan pendidikan.

Sikap Profesional

Menurut A. Kurniawan (2005), istilah profesional yang berlaku bagi seluruh pegawai aparatur mulai dari level atas hingga level bawah. Profesionalisme melibatkan kesesuaian beda kemampuan birokrasi dengan kebutuhan tugas. Terpenuhinya kecocokan beda kemampuan dan kebutuhan tugas merupakan syarat menjadi pegawai yang profesional. Artinya keahlian serta kemampuan personel mencerminkan arah serta tujuan yang ingin dicapai dari suatu organisasi.

Menurut Keraf (1998), terdapat beberapa karakteristik profesi yang bersifat umum, yang juga dimiliki oleh orang-orang yang profesional, yaitu: (1) Adanya keahlian serta keterampilan, (2) terdapat komitmen moral yang tinggi, (3) pada umumnya orang yang profesional merrupskan orang tinggal dari profesinya, (4) Pelayanan untuk masyarakat, (5) dalam profesi mulia terdapat izin khusus untuk melaksanakan profesi tersebut, dan (6) profesional ada biasanya anggota organisasi profesi.

Ada beberapa ciri sikap profesional menurut Anoraga (2009), Profesionalisme menuntut kesempurnaan hasil, menyebabkan dituntut selalu mengupayakan peningkatan kualitas, Profesionalisme membutuhkan kemauan dan kewaspadaan kerja dapat diperoleh dari pengalaman bekerja, Profesionalisme membutuhkan kegigihan dan keteguhan, sifat tidak

mudah kecewa sampai hasil tercapai, Profesionalisme membutuhkan kredibilitas tinggi yang tidak terhalang dengan "situasi mendesak" sebagai kesenangan hidup.

Terdapat pendapat para ahli mengenai indikator sikap profesional dapat disimpulkan mengenai indikator sikap profesional yaitu keterampilan, pengetahuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu, biaya, menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu, dan berani dan ikhlas memikul risiko.

B. Metode

Penelitian memakai metode survei dengan teknik korelasional. Data peneliti dikumpulkan dengan memakai angket yang disusun oleh peneliti yang disebar kepada responden. Metode ini digunakan untuk mengemukakan adanya hubungan antara pembinaan dengan kualitas pelayanan publik Kota Tangerang Selatan, hubungan antara sikap profesional dengan kualitas pelayanan publik Kota Tangerang Selatan dan hubungan antara pembinaan dan sikap profesional secara bersama - sama dengan kualitas pelayanan Kota Tangerang Selatan.

Instrumen yaitu perlengkapan yang digunakan untuk memperkirakan suatu obyek ukur atau menggabungkan data dari suatu variabel. Instrumen dapat disebut sempurna apabila logis serta reliabel. Instrumen dalam penelitian adalah angket yang terdiri dari tiga buah, masing-masing untuk mengungkapkan tentang kualitas pelayanan publik, pembinaan dan sikap profesional, yang mendasari penyusunan instrumen bertolak dari indikator yang selanjutnya dari indikator tersebut dijabarkan kedalam butir pertanyaan.

Instrumen penelitian merupakan alat maupun fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data supaya pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah datanya (Arikunto, 2013).

Instrumen pada penelitian ini digunakan terdiri dari 3 (tiga) buah masing-masing mengungkapkan tentang kualitas pelayanan publik, pembinaan dan sikap profesional. Penyusunan instrumen didasari dan bertolak dari indikator-indikator, selanjutnya dari indikator dijabarkan ke dalam butir-butir pertanyaan.

Pengumpulan data untuk variabel pembinaan, sikap profesional dan kualitas pelayanan publik menggunakan dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan statistika deskriptif, korelasi dan regresi berganda. Jenis data yang diperoleh disesuaikan dengan permasalahan serta tujuan dari penelitian, pada penelitian ini digunakan analisis dengan tahapan seperti Deskripsi data, Uji persyaratan untuk analisis regresi serta Uji hipotesis.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Normalitas

Untuk menentukan yang distribusi dari sebuah data pada suatu kelompok dari data atau variabel, apakah yang distribusi dari data tersebut berdistribusi normal atau tidak maka Penulis melakukan sebuah tes Normalitas, jika data berada di sekitar garis diagonal maka

Penulisan ini berdistribusi normal. Berdasarkan hasil analisa data maka diperoleh data sebagai berikut:

a. Pembinaan

		Unstandardized Residual
N		73
Normal <u>Parameters</u> ^{a,b}	Mean	169,93
	Std. Deviation	27,222
	Absolute	0,096
Most Extreme Differences	Positive	0,085
	Negative	-0,096
Kolmogorov-Smirnov Z		0,96
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,090*

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 1 Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* Pembinaan

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas jika nilai Signifikasi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Signifikasi < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel 1 Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, bahwa nilai signifikansi 0,090 > 0,05, maka dapat didefinisikan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Sikap Profesional

		Unstandardized Residual
N		100
Normal <u>Parameters</u> ^{a,b}	Mean	83,33
	Std. Deviation	12,889
	Absolute	0,079
Most Extreme Differences	Positive	0,079
	Negative	-0,061
Kolmogorov-Smirnov Z		0,79
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,132*

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 2 Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* Sikap Profesional

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas jika nilai Signifikasi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Signifikasi < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel 2 Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, bahwa nilai signifikansi 0,132 > 0,05, maka dapat didefinisikan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

c. Kualitas Pelayanan Publik

		Unstandardized Residual
N		100
Normal <u>Parameters</u> ^{a,b}	Mean	185,88
	Std. Deviation	33,655
	Absolute	0,083
Most Extreme Differences	Positive	0,083
	Negative	-0,055
Kolmogorov-Smirnov Z		0,83
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,090*

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 3 Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas jika Nilai Signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Signifikansi < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel 3 Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, bahwa nilai signifikansi 0,090 > 0,05, maka dapat didefinisikan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Homogenitas

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	10,409	37	0,281	3,376	0,065
Within Grups	0,500	6	0,083		
Total	10,909	43			

Tabel 4 Uji Homogenitas Uji Levene

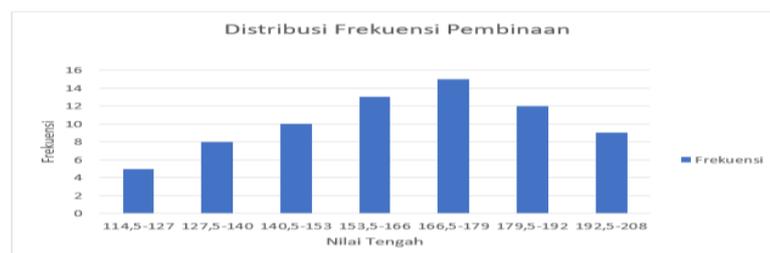
Menunjukkan distribusi data yang homogen maka dilakukan Uji Levene. Berdasarkan kuisioner yang disebar didapat hasil Uji Homogenitas sebagai berikut: Dasar pengambilan keputusan uji normalitas jika nilai Signifikansi > 0,05 maka distribusi data homogen, sebaliknya jika nilai Signifikansi < 0,05 distribusi data tidak homogen. Berdasarkan tabel 4 Uji Homogenitas Uji Levene, Nilai Signifikansi 0,065 > 0,05, maka didefinisikan yaitu berdistribusi homogen.

3. Distribusi Frekuensi

a. Pembinaan

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Pembinaan

Skor	Frekuensi (fi)	Nilai Tengah (xi)	Batas		fi xi	Frekuensi Kumulatif		xi - X	(xi - X) ²	fi(xi - X) ²
			Atas	Bawah		Absolut	Relatif			
115-127	5	121	114,5	127,5	605	5	6,94	-43,58	1898,90	9494,51
128-140	8	134	127,5	140,5	1072	8	18,06	-32,50	1056,25	8450,00
141-153	10	147	140,5	153,5	1470	10	31,94	-38,00	1444,00	14440,00
154-166	13	160	153,5	166,5	2080	13	50,00	136,21	18553,26	241192,32
167-179	15	173	166,5	179,5	2595	15	70,83	173,00	29929,00	448935,00
180-192	12	186	179,5	192,5	2232	12	87,50	186,00	34596,00	415152,00
193-208	9	199,5	190,5	208,5	1795,5	9	100	199,50	39800,25	358202,25
Jumlah	72				11849,5					



Gambar 1 Histogram Distribusi Frekuensi Pembinaan

Berdasarkan tabel 5 uji Distribusi Frekuensi Pembinaan memperoleh nilai frekuensi sebesar 72. Nilai rentang data sebesar 93 sedangkan nilai dari jumlah kelas sebesar 7, kemudian nilai panjang kelas sebesar 13. Nilai Mean sebesar 164,58, lalu nilai dari median sebesar 166,5, kemudian nilai modus yaitu 185 dan nilai standar deviasi adalah 23,79.

Sedangkan Gambar 1 Histogram Distribusi Frekuensi Pembinaan yang dihasilkan yaitu Poligon Frekuensi dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi dengan baik.

b. Sikap Profesional

Skor	Frekuensi (fi)	Nilai Tengah (xi)	Batas		fi xi	Frekuensi Kumulatif		xi - X	(xi - X) ²	fi(xi - X) ²
			Atas	Bawah		Absolut	Relatif			
59-65	11	62	58,5	65,5	682	11	11	-20,97	439,74	4837,15
66-72	14	69	65,5	72,5	966	14	25	-15,00	225,00	3150,00
73-79	16	76	72,5	79,5	1216	16	41	4,00	16,00	256,00
80-86	19	83	79,5	86,5	1577	19	60	70,11	4915,57	93395,91
87-93	16	90	86,5	93,5	1440	16	76	90,00	8100,00	129600,00
94-100	13	97	93,5	100,5	1261	13	89	97,00	9409,00	122317,00
101-109	11	105	100,5	109,5	1155	11	100	105,00	11025,00	121275,00
Jumlah	100				8297					

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Sikap Profesional



Gambar 2 Histogram Distribusi Frekuensi Sikap Profesional

Berdasarkan tabel 6 uji Distribusi Frekuensi Sikap Profesional memperoleh nilai frekuensi sebesar 100. Nilai rentang data sebesar 50 sedangkan nilai dari jumlah kelas sebesar 8, kemudian nilai panjang kelas sebesar 7. Nilai Mean sebesar 82,97, lalu nilai dari median sebesar 88, kemudian nilai modus yaitu 72 dan nilai standar deviasi adalah 12,89. Sedangkan Gambar 2 Histogram Distribusi Frekuensi Sikap Profesional yang dihasilkan yaitu Poligon Frekuensi dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi dengan baik.

c. Kualitas Pelayanan Publik

a. Standar deviasi

Skor	Frekuensi (fi)	Nilai Tengah (xi)	Batas		fi xi	Frekuensi Kumulatif		xi - X	(xi - X) ²	fi(xi - X) ²
			Atas	Bawah		Absolut	Relatif			
132-149	8	140	131,5	149,5	1120	8	8	-60,19	3622,84	28982,69
150-167	11	157	149,5	167,5	1727	11	19	-50,00	2500,00	27500,00
168-185	13	174	167,5	185,5	2262	13	32	-33,00	1089,00	14157,00
186-203	15	191	185,5	203,5	2865	15	47	162,82	26511,48	397672,19
204-221	19	208	203,5	221,5	3952	19	66	208,00	43264,00	822016,00
222-239	15	225	221,5	239,5	3375	15	81	225,00	50625,00	759375,00
240-257	11	242	239,5	257,5	2662	11	92	242,00	58564,00	644204,00
258-263	8	257	257,5	263,5	2056	8	100	257,00	66049,00	528392,00
Jumlah	100				20019					

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik



Gambar 3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan tabel 7 uji Distribusi Frekuensi Sikap Profesional memperoleh nilai frekuensi sebesar 100. Nilai rentang data sebesar 131 sedangkan nilai dari jumlah kelas sebesar 7, kemudian nilai panjang kelas sebesar 17. Nilai Mean sebesar 200,19, lalu nilai dari

median sebesar 207, kemudian nilai modus yaitu 207 dan nilai standar deviasi adalah 28,18. Sedangkan Gambar 3 Histogram Distribusi Frekuensi Sikap Profesional yang dihasilkan yaitu Poligon Frekuensi dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi dengan baik.

4. Analisa Data

a. Hubungan Antara Pembinaan dengan Kualitas Pelayanan Publik

		Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	52251,236	46	1135,896	0,905	0,625
	Linearity	805,758	1	805,758	0,642	0,431
	Deviation from Linearity	51445,479	45	1143,233	0,911	0,617
Within Groups		31377,750	25	1255,110		
Total		83628,986	71			

Tabel 9 Uji Linearitas Pembinaan

Berdasarkan tabel 9 Uji Linearitas diperoleh dari baris *Deviation from linearity* yaitu $F_{hit} = 0,911$ dengan ρ -value = $0,617 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara Pembinaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y).

		Pembinaan (X_1)	Kualitas Pelayanan Publik (Y)
Pembinaan (X_1)	Pearson Correlation	1	0,543*
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	72	72
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Pearson Correlation	0,543*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	72	100

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tabel 10 Analisis Korelasi Pembinaan

Berdasarkan Tabel 10 Analisis Korelasi Pembinaan, Nilai Signifikansi Pembinaan berjumlah 0.000, dapat didefinisikan Nilai Signifikansi $> 0,05$ diartikan terdapat berkorelasi antara Pembinaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y). Nilai Pearson Correlation Pembinaan sebesar 0.543, dapat diartikan korelasi kuat antara Pembinaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	44,345	33,534		2,332	0,000
Pembinaan	0,223	0,193	0,149	1,884	0,004

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik Publik

Tabel 11 Uji t Pembinaan

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil Uji t melalui aplikasi SPSS Pembinaan menunjukkan nilai Sig. Pengaruh Pembinaan terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebesar $0,004 < 0,05$. Sedangkan, nilai t hitung = 1,884 dan apabila dibandingkan dengan t tabel menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% dengan rumus: $t_{tabel} = t(a/2 ; n-$

$k-1 = t (0.025 ; 69) = 1,669$. Maka didapatkan nilai t tabel = 1,669, maka dapat disimpulkan karena nilai t hitung $>$ nilai t tabel yaitu $1,884 > 1,669$. Dengan demikian maka hipotesis yang dijabarkan Penulis dapat diterima yakni terdapat hubungan positif dan signifikan antara Pembinaan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.412	0.478	0.443	3,443

a. Predictors: (Constant), Pembinaan

Tabel 12 Uji Koefisien Determinasi Pembinaan

Berdasarkan Tabel 12 Uji Koefisien Determinasi Pembinaan, maka didapat Nilai Koefisien Determinasi R Square yaitu 0,478, jika dipersentasekan sebesar 47,8%. Nilai ini dapat didefinisikan bahwa Pembinaan berpengaruh sebesar 47,8% terhadap Kualitas Pelayanan Publik, sedangkan sisanya (52,2%) peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi faktor lain.

b. Hubungan Antara Sikap Profesional dengan Kualitas Pelayanan Publik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	61,484	3,511		3.778	0.000
Sikap Profesional	1,493	0.042	0.981	50.045	0.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Tabel 13 Analisis Regresi Sikap Profesional

Berdasarkan tabel 13 Analisis Regresi Linier Sederhana diatas, mana Nilai A (constant) = 61,484 dan B = 1,493 maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = a + bX_2$, $Y = 61,484 + 1,493X_2$

		Sum of Squares	df.	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	63288,516	43	1471,826	1,714	0,029
	Linearity	21064,420	1	21064,420	24,533	0,000
Within Groups	Deviation from Linearity	42224,097	42	1005,336	1,171	0,288
	Total	48082,074	56	858,608		
		111370,590	99			

Tabel 14 Uji Linearitas

Berdasarkan tabel 14 Uji Linearitas diperoleh dari baris Deviation from linearity yaitu $F_{hit} = 1,171$ dengan p -value = 0,288 $>$ 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara Sikap Profesional (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y).

		Sikap Profesional (X_2)	Kualitas Pelayanan Publik (Y)
Sikap Profesional (X_2)	Pearson Correlation	1	0.432*
	Sig. (2-tailed)		0.013
	N	100	100
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Pearson Correlation	0.432*	1
	Sig. (2-tailed)	0.013	
	N	100	100

* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Tabel 15 Analisis Korelasi Sederhana Sikap Profesional

Berdasarkan Tabel 15 Analisis Korelasi Sikap Profesional, Nilai Signifikansi Sikap Profesional sebesar 0.013, dapat didefinisikan Nilai Signifikansi $>$ 0.05 diartikan terdapat

berkorelasi antara Sikap Profesional (X₂) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y). Nilai Pearson Correlation Sikap Profesional sebesar 0.432, dapat diartikan korelasi sedang antara Sikap Profesional (X₂) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	61,484	3,511		3.778	0.000
Sikap Profesional	1,493	0.042	0.981	50.045	0.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Tabel 16 Uji t Sikap Profesional

Berdasarkan tabel 16 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil Uji t melalui aplikasi SPSS Sikap Profesional menunjukkan nilai Sig. Pengaruh Pembinaan terhadap Kualitas Pelayanan Publik ssebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan, nilai t hitung = 50,045 dan apabila dibandingkan dengan t tabel menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% dengan rumus $t_{tabel} = t(a/2 ; n-k-1) = t(0.025 ; 97) = 1.983$ Maka didapatkan nilai t tabel = 1,983, maka dapat disimpulkan karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $50,045 > 1.983$. Dengan demikian maka hipotesis yang dijabarkan Penulis dapat diterima yakni terdapat hubungan positif dan signifikan antara Sikap Profesional dengan Kualitas Pelayanan Publik.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.572	0.327	0.320	27,753

a. Predictors: (Constant), Sikap Profesional

Tabel 17 Uji Koefisien Determinasi Sikap Profesional

Berdasarkan Tabel 17 Uji Koefisien Determinasi Sikap Profesional, maka didapat Nilai Koefisien Determnasi R Squaare yaitu 0,327 jika dipersentasekan sebesar 32%. Nilai dapat didefinisikan bahwa Sikap Profesional berpengaruh sebesar 32% terhadap Kualitas Pelayanan Publik Publik, sedangkan sisanya (68%) peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Publik dipengaruhi faktor lain.

c. Hubungan Antara Pembinaan dan Sikap Profesional dengan Kualitas Pelayanan Publik

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	0.489	0.239	0.218	30,243	0.239	11,021	2	70	0.000

a. Predictors: (Constant), Pembinaan, Sikap Profesional

b. Dependent Variable: Kualiatas Pelayanan Publik

Tabel 19 Analisis Korelasi Berganda

Berdasarkan table 19 Analisis Korelasi Berganda, nilai sig. F. Chnge yaotu $0,000 > 0,05$ maka diartikan bahwa Pembinaan (X₁), Sikap Profesional (X₂) secara simultan dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y). Tingkat keeratan berasal dari Nilai Korelasi R Pembinaan (X₁),

Sikap Profesional (X_2), dengan Kualitaas Pelayann Publk (Y) yaitu 0,489 didefinisikan nilai interval koefisien korelasinya adalah “Korelasi Sedang”.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3345,334	2	3345,334	3,34	0.000 ^b
Residual	77394,443	70	2234,443		
Total	80739,777	72			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Sikap Profesional, Pembinaan

Tabel 20 Uji F (simultan) Anova

Berdasarkan tabel 20 Uji F (Simultan) Anova, maka dapat dijelaskan hasil uji F (simultan) dari tabel di atas menunjukkan bahwa hasil uji $f_{hitung} = 3,34$ yang selanjutnya akan dibandingkan dengan f_{tabel} . Dicari dengan didasarkan pada $f_{tabel} = F(k;n-k) = F(2; 98) = 3.09$ maka diperoleh $f_{tabel} 3.09$. Dengan demikian hasil perbandingannya adalah $3,34 > 3.09$ maka hipotesis ketiga diterima. Jadi dapat dilihat bila terdapat pengaruh yang simultan (bersama-sama) antara Hubungan Pembinaan dan Sikap Profesional dengan Kualitas Pelayanan Publik.

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan antara Pembinaan, Sikap Profesional secara simultan dengan Kualitas Pelayanan Publik dengan nilai interval koefisien korelasi yaitu sedang. Terdapat hubungan yang signifikan pembinaan dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Serpong Utara dan Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan, dengan koefisien korelasi $ty.1 = 1,884 > t_{tabel}$ ($t_{tabel} = 1,669$ pada $\alpha = 0,025$). (2) Terdapat hubungan yang signifikan sikap profesional dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Serpong Utara dan Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan dengan koefisien korelasi $ty.2 = 50,045 > t_{tabel}$ ($t_{tabel} = 1,983$ pada $\alpha = 0,025$). (3) Terdapat hubungan yang signifikan pembinaan dan sikap profesional secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Serpong Utara dan Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan dengan koefisien korelasi $ty.1.2 = 3,34 > t_{tabel}$ ($t_{tabel} = 3,09$ pada $\alpha = 0,025$).

Referensi

- Anoraga. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Barthos, Bashir. *Manajemen Sumber Dya Manusia*. Bumi Aksaara, 1990.
- Eka. “Kualitas Pelayanana Publiik di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir.” *Jurnal Niara IX*, no. 2 (2017): 100-109.
- Gouzali, Saydam. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Djambaran, 2005.
- Harlie, M. “Pengaruh Disiplin kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pegawai Negeri SIpil pada Pemerintah Kabupaten Tabalonng di Tanjung Kalimantan Selatan.” *Jurnal Aplikasi Manajemen*, no. IV (2012): 860-867.

- Hasibuan, P.S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2017.
- Hikmat. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2017.
- Hilman, Nugroho. *Pedoman Kriteria dan Indikator Pemberdayaan Masyarakat di Sekitar Kawasan Konserfasi*. Bogor: Direktorat Jendral PHKA, 2007.
- Keraf, S. *Etika Bisnis (Tuntutan dan Relevansinya)*. Yogyakarta: Kanius, 1998.
- Kurniawan, Agng. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan, 2005.
- Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Robert, Mathis, dan John Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Sastrohadiwiryo, S. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Sedarmayanti. *Rekruturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan Administrasi*. Bandung: CV. Mandar Masju, 2000.
- Soesilo, Zauhar. "Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal." *Jurnal Administrasi Negara* II, no. I (2001): I-XXV.
- Sumarta, Nurmd, H., dan Yogyant. "Evaluasi Kinerja Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan Thailand." *Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 2000: 1-10.