

Pengaruh Karakter Pimpinan Dan Interaksi Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Publik

Irfan Syah¹, Teuku Fajar Shadiq², Erialdy³

¹Kelurahan Pinang

²³Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf , Indonesia, 15118

E-mail Corespondent : irfanrespo84@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan karakter pimpinan terhadap kualitas layanan publik, pengaruh interaksi pegawai terhadap kualitas layanan publik serta pengaruh karakter pimpinan dan interaksi pegawai terhadap kualitas layanan publik. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis didapat 3 (tiga) kesimpulan hipotesis, yaitu hasil uji hipotesis dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,328 > 2,032$) menunjukkan bahwa terbukti ada pengaruh yang signifikan variabel karakter pimpinan (X_1) terhadap kualitas layanan publik di tiga kelurahan se-kecamatan pinang. Hasil uji hipotesis dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,181 > 2,032$) menunjukkan bahwa terbukti ada pengaruh signifikan variabel interaksi pegawai (X_2) terhadap kualitas layanan publik di 3 (tiga) Kelurahan se-Kecamatan Pinang. Dan hasil uji hipotesis secara simultan nilai F hitung $>$ F Tabel ($22,914 > 3,260$) menunjukkan bahwa terbukti karakter pimpinan dan interaksi pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan publik di 3 (tiga) kelurahan se-Kecamatan Pinang. Dari hasil perhitungan dan analisis hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan publik dalam kaitannya layanan bantuan sosial maka dapat karakter pimpinan dalam satu instansi kelurahan harus mampu membangun interaksi yang baik pada bawahan yang akan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan sehingga akan mampu meningkatkan kualitas layanan publik.

Kata kunci : Karakter Pimpian, Interaksi Pegawai Dan Kualitas Layanan Publik

Abstract

The purpose of this study was to determine the significant influence of leadership character on the quality of public services, the effect of employee interaction on the quality of public services and the influence of leadership character and employee interaction on the quality of public services. Based on the results of calculations and analysis, 3 (three) hypotheses were obtained, namely the results of hypothesis testing with t count $>$ t table ($4.328 > 2.032$) showed that there was a significant influence of the leadership character variable (X_1) on the quality of public services in three sub-districts - Pinang district. The results of hypothesis testing with t count $>$ t table ($4.181 > 2.032$) show that there is a significant influence of employee interaction variable (X_2) on the quality of public services in 3 (three) Subdistricts in Pinang District. And the results of simultaneous hypothesis testing, the value of F count $>$ F table ($22.914 > 3.260$) shows that it is proven that the character of the leadership and the interaction of employees together influence the quality of public services in 3 (three) sub-districts in Pinang District. From the results of the calculations and analysis of the hypothesis above, it can be concluded that to improve the quality of public services in relation to social assistance services, the character of a leader in a village agency must be able to build good interactions with subordinates who will create a comfortable and pleasant work atmosphere so that they will be able to improve quality. public service.

Keywords: Dream Character, Employee Interaction and Public Service Quality

A. Pendahuluan

Sebagai wujud upaya dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam kaitannya dengan *good governance*, layanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi pemerintah saat ini, karena di dalam layanan publik merupakan ruang untuk birokrasi pemerintahan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Apalagi di era *New Public Service* inilah layanan publik dituntut harus lebih responsif karena akan langsung terpantau secara transparan oleh masyarakat. Kota Tangerang adalah salah satu Kota yang berada di Provinsi Banten, termasuk kategori kota metropolitan yang dahulu Tangerang dikenal dengan kawasan industri, kini slogannya adalah Kota Sejuta Asa, Seribu Industri yang mengusung semangat Tangerang *LIVE*. Tangerang *LIVE* ini slogan yang dikembangkan juga menjadi sebuah *apps*. *LIVE* disini memiliki makna, *Liveable*, *Investable*, *sitable*, dan *E-City*. Makna kata *LIVE*, Tangerang ingin menjadi kota yang layak huni, layak investasi, transparansi, dan kota berbasis elektronik serta dapat dinikmati oleh seluruh warganya dan wisatawan. Namun apakah layanan dengan Tangerang *LIVE* dimaksud bisa dirasakan oleh masyarakat Kota Tangerang dikalangan masyarakat golongan menengah kebawah yang juga tidak semua mampu mengakses dengan media elektronik. Sejatinya setiap program yang dijalankan pemerintah disalah satu wilayah adalah untuk memberikan kemudahan akses pelayanan dalam rangka mensejahterakan kehidupan masyarakatnya. Pada kenyataannya angka kemiskinan masih terus bertambah di Kota Tangerang terlebih saat pandemi covid 19 dari kurun waktu 1 tahun terakhir yaitu tahun 2020 ke tahun 2021 sebanyak 5,22% yang disampaikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tangerang di halaman media *online* bpsi.bps.go.id pada 3 pebruari 2021. Tingkat kemiskinan atau persentase penduduk miskin di Kota Tangerang sebelum tahun 2020 mengalami trend yang menurun, namun pandemi *covid-19* yang melanda hampir diseluruh negeri mengakibatkan angka kemiskinan meningkat di tahun 2020 dan 2021. Persentase penduduk miskin di Kota Tangerang pada tahun 2020 sebesar 5,22 persen dan mengalami kenaikan di tahun 2021 menjadi 5,93 persen.

Sementara angka kemiskinan ini bisa saja disebabkan oleh penyaluran berbagai bantuan sosial yang tidak tepat sasaran dikarenakan kelalaian dalam pelayanan yang tidak optimal melalui pendataan yang tidak akurat pada masyarakat langsung yang dikategorikan miskin. Sehingga angka kemiskinan sampai kapanpun tidak akan pernah berkurang selama layanan yang diberikan di tingkat kelurahan tidak optimal terlebih dalam hal penyaluran bantuan sosial yang di ambil dari data yang tidak akurat. Kendati pendataan berbasis elektronik di terapkan oleh pemerintah kota Tangerang namun tidak akan mengubah apapun jika dalam penggunaannya dan pengelolaannya tidak diiringi SDM yang terarah dan terorganisir dalam satu instansi kewilayahan yaitu kelurahan.

Permasalahannya terletak bukan pada sulitnya pendataan dalam layanan sosialnya, meski sudah berbasis elektronik yang mudah diakses dan digunakan dimana saja. Namun lebih kepada pelaksana layanannya (pegawai) yang semakin mudah melaksanakan layanan dengan berbasis elektronik seharusnya mampu memberikan layanan yang tepat, tapi justru sebaliknya menjadi kelalaian dalam layanan pendataan yang tidak dilakukan secara langsung. Sehingga berakibat data kemiskinan selalu bertambah bukan berkurang. Kelalaian dalam pelaksanaan layanan pun tidak bisa disalahkan sepenuhnya kepada seorang pelaksana layanan. Terkadang dalam melaksanakan layanan seorang pelaksana dalam satu instansi berada dalam situasi dan kondisi yang memberikan pengaruh untuk tidak bekerja secara optimal. Berbagai faktor yang mempengaruhi, seperti lingkungan kerja dan interaksi antar pelaksana (pegawai) atau antar pegawai dengan pimpinan yang menyebabkan seorang pegawai merasa melaksanakan pekerjaan layanan menjadi beban yang berat. Dalam kondisi diatas banyak kalangan yang hanya menilai bahwa pegawai dalam melaksanakan layanan terkesan malas dan enggan berusaha, namun lupa bahwa seorang pegawai bekerja memiliki pimpinan yang sepenuhnya bertanggung jawab dalam setiap hal pekerjaan yang dilakukan pegawainya. Pimpinan dalam satu instansi bukan hanya dikatakan sebagai pimpinan saja karena jabatannya, tapi harus memiliki karakter seorang pemimpin untuk mampu menjalankan roda organisasi dalam mencapai tujuan pelaksanaan program. Sehebat apapun program dan Sumber daya yang tersedia jika tidak dikelola dengan baik maka tidak akan memperoleh tujuan yang telah disepakati bersama, sehingga peranan pimpinan sangat penting dengan mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mencapai suatu tujuan. Kepemimpinan merupakan karakter seorang pemimpin yang bisa mempengaruhi bawahannya agar saling berinteraksi dan bekerja efektif sehingga dapat mewujudkan layanan yang optimal untuk dirasakan dan dinilai oleh pengguna layanan yaitu masyarakat secara umum. Karena sifat atau karakter seseorang tidak akan persis sama, maka dalam memimpin yang diperlihatkan oleh seorang pemimpin dapat berbeda antara satu pemimpin dengan pemimpin yang lainnya. Menurut Atmadja (2012), karakter kepemimpinan adalah kualitas personal seorang pemimpin yang terbentuk melalui akumulasi berbagai tindakan yang mengacu kepada nilai moralitas dan etika (*moral/ethical values*) yang diyakininya. Ada lima karakter kepemimpinan yang kemukakan dan kemudian di kelompokkan dalam tiga tingkatan sebagai berikut 1) dimensi spiritual terdiri dari *selfless* (ikhlas) dan *honesty* (kejujuran); 2) dimensi emosional terdiri dari *respect* (menghargai) dan *empathy* (memahami); dan 3) dimensi rasional yaitu *pursuit of excellence* (sikap mental untuk mencapai hasil yang terbaik).

Interaksi merupakan hubungan sosial yang menyangkut hubungan antar individu, individu (seseorang) dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok. Tanpa adanya interaksi maka tidak akan mungkin ada keharmonisan dalam kehidupan yang bisa dirasakan secara bersama. Interaksi yang baik merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas secara efektif dan efisien. Interaksi seringkali di pengaruhi oleh karakter seseorang, oleh karena itu dalam satu lingkungan kerja untuk memberikan arahan kerja kepada pegawai agar bekerja lebih giat sehingga mampu mencapai tujuan instansi. Kesungguhan pegawai dalam bekerja dapat dipicu dengan adanya interaksi yang diberikan oleh pemimpin yang dapat menumbuhkan rasa percaya diri para pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Interaksi merupakan hubungan dinamis yang mempertemukan antara manusia dengan manusia secara individu, kelompok dengan

kelompok, maupun antara perorangan dengan satu kelompok manusia (Baharuddin ;2012 : 17). Pada dasarnya penelitian ini ingin menganalisis Pengaruh Karakter Pimpinan dan Interaksi Pegawai terhadap Kualitas Layanan Publik (studi kasus pada seluruh kantor kelurahan di Kecamatan Pinang Kota Tangerang). Mengingat pada era digital sekarang ini masyarakat semakin cerdas dalam mengelola dunia informasi, sehingga seorang pemimpin harus bisa memimpin satu struktur organisasi pelayanan dengan karakter seorang pemimpin yang mampu menghidupkan interaksi pegawai atau bawahannya dalam melaksanakan tugas dan mampu meningkatkan kualitas layanan publik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang didapatkan.

B. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di kota Tangerang tepatnya di 3 (tiga) Kelurahan di Kecamatan Pinang yaitu Kelurahan Kunciran Jaya, Kelurahan Pinang dan Kelurahan Panunggangan Timur dengan alasan peneliti melihat kota Tangerang sebagai kota metropolitan yang telah menerapkan program kota Tangerang yang layak investasi, layak tinggal, layak kunjung dan smart city (kota pintar) dengan program yang mengedepankan akses komunikasi yang baik, cepat, dan pintar (smart). Namun menurut peneliti masih banyak dalam prakteknya di wilayah tingkat kelurahan meninggalkan permasalahan karena belum sesuai dengan program kerjanya, seperti masih cukup banyaknya terdapat data masyarakat miskin. Pelayanan publik yang di jalankan belum memenuhi kebutuhan masyarakat secara layak karena berbagai faktor, termasuk halnya pelaksana layanan publik (pegawai) di hampir setiap kelurahan yang menjadi objek penelitian ini karena belum menjalankan pelayanan secara baik dan memiliki kualitas. Menurut (Riduwan, 2012:69) teknik pengumpulan data diartikan sebagai teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data sesuai dengan kaedah dalam sebuah penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2018:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapat data yang harus memenuhi standar. Teknik penelitian ini dilakukan dengan turun langsung ke lapangan (*Survey*) dengan mempergunakan alat pengumpulan data berupa angket (*Quesioner*) yang disebarakan kepada sejumlah sampel.

Selanjutnya Sugiyono (2018) juga mendeskripsikan dokumentasi dalam penelitian kepustakaan merupakan cara untuk memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian, yang bisa meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian. Dokumentasi dilakukan dalam penelitian untuk mengambil beberapa data pendukung di beberapa kelurahan sebagai data sekunder yang akan membantu dalam proses penelitian. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden. Maka, berdasarkan sumber datanya penulis mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden yaitu pegawai dan masyarakat pengguna layanan di 3 (tiga) kelurahan se-

Kecamatan Pinang. Teknik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Uji Validitas, pengujian validitas instrumen ini menggunakan rumus korelasi product moment (dalam Sugiyono : 2012). Uji Reliabilitas, pengujian reliabilitas instrumen ini digunakan dengan menggunakan rumus Cranbach's Alpha (Umar,2003:106). Pengukuran reliabilitas dapat di lakukan dengan menggunakan fasilitas IBM SPSS 25 dengan melihat nilai alpha dari uji cronbach yang apabila nilai alpha lebih besar dari 0,7 maka kuesioner adalah reliabel (Husein Umar, 2009 :59-60). Uji Normalitas, untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual berdistribusi normal merupakan suatu kurva berbentuk lonceng (bell-shape curve) yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga. Cara mendeteksinya yaitu dengan menggunakan histogram regression residual yang sudah distandarkan serta menggunakan analisis Kolmogorov-Smirnov. Nilai kurva Kolmogorov-Smirnov $Z \leq Z_{tabel}$ atau nilai Asymp. Sig.(2-tailed) $> \alpha$. Dengan nilai rata-rata = 0, artinya frekuensi nilai residual disekitar nol memiliki frekuensi yang cukup besar daripada nilai-nilai selisih ekstrim dalam data yang diambil. Pada diagram normal probability plot terlihat juga titik-titik yang menyebar dan kesemuanya menunjukkan bahwa model tersebut terdistribusi normal. Analisis model regresi, analisis regresi berganda digunakan untuk menyelidiki arah pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Rumus persamaan regresi linier berganda menurut Husein Umur (2009 : 139) adalah sebagai berikut : $Y = \alpha + b_1X_1X_2 + \varepsilon$

Keterangan :

Y : Variabel Kualitas Layanan Publik

α : Intercept/Nilai Constant

b_1 : Slope/Nilai Unstandardized Coefisien

X_1 : Variabel Karakter Pimpinan

X_2 : Variabel Interaksi Pegawai

Analisa Korelasi Berganda, Analisa korelasi berganda merupakan alat ukur untuk melihat kadar keterkaitan antara X_1 , X_2 dan Y secara serempak. Apabila kita mempunyai tiga variabel X_1 , X_2 , Y.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek pada penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjabat sebagai Eselon IVb dan Pegawai Staff THL (Tenaga Harian Lepas) di 3 (tiga) Kantor Kelurahan Kecamatan Pinang yaitu Kelurahan Kunci Jaya, Kelurahan Pinang dan Kelurahan Panunggangan Timur. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian yang didistribusikan kepada seluruh responden yaitu Pegawai ASN yang menjabat eselon IVb dan pegawai staff THL di Lingkungan 3 (tiga) Kantor Kelurahan Kecamatan Pinang. Jawaban yang diteliti adalah pernyataan-pernyataan tentang nilai-nilai Karakter Pimpinan (X_1), Interaksi Pegawai (X_2), dan Layanan Publik (Y).

Nilai rata-rata (*mean*) pada variabel penelitian ini adalah sebagai berikut : Karakter Pimpinan (X_1) dengan rata-rata 3,44; Interaksi Pegawai (X_2) dengan rata-rata 2,81; Kualitas Layanan Publik (Y) dengan rata-rata 3,99. Rata-rata nilai skor variabel yang diuji termasuk kategori

positif (setuju) karena berada dalam rentang skala 2,35 - 3,67. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan-pernyataan tentang Karakter Pimpinan (X_1), Interaksi Pegawai (X_2) dan Kualitas Layanan Publik (Y) di 3 (tiga) Kelurahan se-Kecamatan Pinang Kota Tangerang adalah positif (setuju).

Respon terbaik dari responden terhadap pernyataan dijumpai pada variabel Kualitas Layanan Publik (Y) dengan rata-rata tertinggi sebesar 3,99. Sedangkan respon terendah terhadap pernyataan-pernyataan dijumpai pada variabel Interaksi Pegawai (X_2) dengan rata-rata terendah sebesar 2,81. Dan sesuai rentang skala, jika nilai rata-rata (mean) setiap item pertanyaan berada pada rentang $> 2,35 - 3,67$ atau $> 3,68 - 5,0$ maka nilai-nilai tersebut dinilai positif oleh responden (kategori setuju dan sangat setuju). Sesuai rentang skala, jika nilai rata-rata (mean) setiap item pertanyaan berada pada rentang $> 2,35 - 3,67$ atau $> 3,68 - 5,0$ maka nilai-nilai tersebut dinilai positif oleh responden (kategori setuju dan sangat setuju). Hasil statistik deskriptif Karakter Pimpinan dinilai positif yaitu baik dan sangat baik (kategori setuju dan sangat setuju) untuk setiap butir pernyataan 1 s.d 15. Dan Sesuai rentang skala yang dibahas sebelumnya, jika nilai rata-rata (mean) setiap item pertanyaan berada pada rentang $> 2,35 - 3,67$ atau $> 3,68 - 5,0$ maka nilai-nilai tersebut dinilai positif oleh responden (kategori setuju dan sangat setuju).

Hasil statistik deskriptif interaksi pegawai dinilai positif yaitu baik dan sangat baik (kategori setuju dan sangat setuju) oleh seluruh responden untuk setiap butir pernyataan 1 s.d 15. Hanya terdapat satu pernyataan yang memiliki skor penilaian di bawah 2,35 yaitu pernyataan butir nomor 13 yang mempunyai rata-rata skor sebesar 2,33.

Uji Linearitas

Terdapat F_{hitung} sebesar 0,461 dengan tingkat signifikan 0,939 dimana $0,939 > 0,05$ dengan demikian artinya terdapat pengaruh linear antar variabel karakter pimpinan dengan interaksi pegawai dan diatas terdapat F_{hitung} sebesar 0,763 dengan tingkat signifikan 0,719 dimana $0,719 > 0,05$ dengan demikian artinya terdapat pengaruh linear antar variabel interaksi pegawai (X_2) dengan kualitas layanan publik (Y).

Pengujian Hipotesis

Terdapat kolom R yang menunjukkan angka koefisien korelasi yaitu sebesar 0,438. Hal ini berarti pengaruh antara karakter pimpinan terhadap kualitas layanan publik lemah./tidak kuat. Dari kolom R^2 (R Square) diatas menunjukkan angka R^2 adalah 0,192 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau $0,438 \times 0,438 = 0,192$). R Square disebut juga koefisien determinasi. Hal ini artinya besarnya pengaruh karakter pimpinan terhadap kualitas layanan publik adalah hanya sebesar 19,2 % sedangkan sisanya yaitu $(100\% - 19,2\%) = 80,8\%$ dipengaruhi oleh faktor yang lain. R Square berkisar pada 0 s/d 1, semakin kecil angka R Square menunjukkan semakin lemah pengaruh antara variabel atau sebaliknya.

terdapat kolom R yang menunjukkan angka koefisien korelasi yaitu sebesar 0,666. Hal ini berarti bahwa interaksi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas layanan publik dan pengaruhnya cukup kuat. Dari kolom R^2 (R Square) diatas menunjukkan angka R^2 adalah 0,443 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau $0,666 \times 0,666 = 0,443$). R Square disebut juga koefisien determinasi. Hal ini artinya besarnya pengaruh interaksi pegawai terhadap kualitas layanan publik adalah hanya sebesar 44,3% sedangkan sisanya yaitu $(100\%$

- 44,3%) = 55,7 % dipengaruhi oleh faktor yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. R Square berkisar pada 0 s/d 1, semakin kecil angka R Square menunjukkan semakin lemah pengaruh antara variabel atau sebaliknya.

Hasil pengujian untuk variabel interaksi pegawai terhadap kualitas layanan publik terdapat kolom R yang menunjukkan angka koefisien korelasi yaitu sebesar 0,736. Hal ini berarti pengaruh antara karakter pimpinan dan interaksi pegawai terhadap kualitas layanan publik adalah kuat. Menurut Santoso (2001) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan Adjusted R^2 sebagai koefisien determinasi. Adjusted R Square adalah nilai R Square yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari R Square dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Dari kolom Adjusted R^2 diperoleh nilai 0,542 Hal ini artinya besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah hanya sebesar 54,2% sedangkan sisanya yaitu $(100\% - 54,2\%) = 45,8\%$ dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial

1. Pengujian Koefisien Variabel Karakter Pimpinan (X_1):

a. Merumuskan hipotesis:

H_0 = Karakter Pimpinan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan Publik di tiga Kelurahan -Kecamatan Pinang.

H_i = Karakter Pimpinan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan Publik di tiga Kelurahan - Kecamatan Pinang

b. Menentukan t hitung

Berdasarkan output IBM SPSS 25 diperoleh nilai t hitung sebesar 4,328.

c. Menentukan t tabel

Nilai t tabel diperoleh pada tingkat signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ atau $39-3-1 = 35$. Hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,032 atau -2,032.

d. Kriteria Pengujian

Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak

e. Membuat kesimpulan

Berdasarkan output IBM SPSS 25 diperoleh nilai t hitung $> t \text{ tabel}$ ($4,328 > 2,032$) maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karakter pimpinan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik di tiga Kelurahan - Kecamatan Pinang

2. Pengujian Koefisien Variabel Interaksi Pegawai (X_2).

Nilai t tabel diperoleh pada tingkat signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ atau $39-3-1 = 35$. Hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,032 atau -2,032. Berdasarkan output IBM SPSS 25 diperoleh nilai t hitung $> t \text{ tabel}$ ($4,181 > 2,032$) maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa interaksi pegawai secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik di tiga Kelurahan - Kecamatan Pinang.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Berdasarkan output IBM SPSS 25 diperoleh nilai F hitung sebesar 22,914. Nilai F tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat bebas df_1 (jumlah variabel dikurangi 1) = 2 dan $df_2 = (n-k)$ atau $39 - 3 = 36$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Hasil diperoleh untuk nilai F tabel sebesar 3,260. Berdasarkan output IBM SPSS 25 diperoleh nilai F hitung > F tabel ($22,914 > 3,260$) maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karakter pimpinan dan interaksi pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan publik.

Persamaan Regresi

Hasil pengujian regresi sederhana variabel karakter pimpinan (X_1) terhadap kualitas layanan publik adalah diperoleh data regresi sederhana dari nilai kolom B didapat nilai konstan sebesar 27,925, sedangkan untuk nilai koefisien karakter pimpinan sebesar 0,624. Dari data diatas didapat persamaan sebagai berikut : $Y = 27,925 + 0,624 X_1$, $Y =$ Kualitas Layanan Publik, $X_1 =$ Karakter Pimpinan. Apabila karakter pimpinan terjadi kenaikan 1 point maka kualitas layanan publik (Y) akan mengalami kenaikan 0,624.

Hasil pengujian regresi sederhana variabel interaksi pegawai (X_2) terhadap kualitas layanan publik adalah diperoleh data regresi sederhana dari nilai kolom B didapat nilai konstan sebesar 37,371, sedangkan untuk nilai koefisien interaksi pegawai sebesar 0,584. Dari data diatas didapat persamaan sebagai berikut : $Y = 37,371 + 0,584 X_2$, $Y =$ Kualitas Layanan Publik, $X_2 =$ Interaksi Pegawai. Apabila interaksi pegawai terjadi kenaikan 1 point maka kualitas layanan publik (Y) akan mengalami kenaikan 0,584.

Hasil olahan IBM SPSS 25 menunjukkan besar pengaruh Karakter Pimpinan (X_1) dan Interaksi Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Layanan Publik di Kecamatan Pinang (Y), serta menunjukkan besaran-besaran konstanta dan koefisien regresi. Besar nilai koefisien regresi Karakter Pimpinan (X_1) adalah 0,530 dan Interaksi Pegawai (X_2) sebesar 0,473 Sedangkan nilai konstanta/intercept (a) sebesar 26,00. Dari nilai-nilai variabel tersebut dapat diketahui rumus persamaan regresinya adalah, $Y = 26,00 + 0,530X_1 + 0,473X_2$

Dimana : Y adalah Kualitas Layanan Publik, X_1 adalah Karakter Pimpinan, X_2 adalah Interaksi Pegawai. Besar pengaruh dari variabel karakter pimpinan dan interaksi pegawai terhadap kualitas layanan publik pegawai dapat diketahui berdasarkan nilai-nilai dibawah kolom Beta (*Standardized Coefficients*) dimana besar pengaruh karakter pimpinan merupakan yang paling tinggi dibanding variabel interaksi pegawai yaitu sebesar 0,530. Sedangkan variabel interaksi pegawai berada pada nilai 0,473.

D. Kesimpulan

Dari hasil pengujian koefisien regresi sederhana secara parsial pada variabel interaksi pegawai terhadap kualitas layanan publik di Kelurahan Kunciran Jaya, Kelurahan Panunggan Timur dan Kelurahan Pinang Kecamatan Pinang diperoleh nilai t hitung sebesar 4,181 dengan kriteria pengujian Jika $-t$ tabel lebih kecil atau sama dengan t hitung, atau t hitung lebih kecil atau sama dengan t tabel maka H_0 diterima dan Jika $-t$ hitung lebih kecil dari pada $-t$ tabel atau t hitung lebih besar dari pada t tabel maka H_0 ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan pada pengujian koefisien regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 4,181 lebih

besar dari pada t tabel yaitu sebesar 2,032 maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa interaksi pegawai secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik di Kelurahan Kunciran Jaya, Kelurahan Panunggungan Timur dan Kelurahan Pinang pada Kecamatan Pinang.

Dari hasil pengujian secara simultan dengan rumusan hipotesis (H_0) Karakter pimpinan dan interaksi pegawai secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan publik di Kelurahan Kunciran Jaya, Kelurahan Panunggungan Timur dan Kelurahan Pinang Kecamatan Pinang dan hipotesis (H_1) Karakter pimpinan dan interaksi pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan publik di Kelurahan Kunciran Jaya, Kelurahan Panunggungan Timur dan Kelurahan Pinang Kecamatan Pinang, diperoleh nilai F hitung sebesar 22,914 dan nilai F tabel sebesar 3,260. Dengan kriteria Jika F hitung lebih kecil atau sama dengan F tabel maka H_0 diterima dan Jika F hitung lebih besar dari pada F tabel maka H_0 ditolak, maka dijelaskan nilai F hitung sebesar 22,914 lebih besar nilainya dari pada F tabel yaitu sebesar 3,260, dengan demikian maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karakter pimpinan dan interaksi pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan publik.

Sehingga seorang pimpinan harus mampu memberikan tauladan secara sikap dan perkataan yang mampu memberikan efek kenyamanan dan ketauladan dalam bekerja, yang dalam pelaksanaan tugas bersama bawahan akan menjadikan segala bentuk pekerjaan terasa ringan dan mudah dikerjakan. Jika sudah demikian pekerjaan – pekerjaan yang sebetulnya terasa berat dengan berbagai resiko, besar kemungkinan akan mampu dikerjakan.

Referensi

- Abdul Majid & Dian Andayani (2012), *Pendidikan Karakter Perspektif Islam* Bandung: PT RemajaRosda Karya.
- Abidin, I. R. 1998. *Pemikiran Al Ghazali Tentang Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi, (2018), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Bastaman, H. D. 2001. *Integrasi Psikologi dengan Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chatab, Nevizond. 2007. *Profil Budaya Organisasi : Mendiagnosis Budaya dan Merancang Perubahannya*. Bandung. Alfabeta.
- Dale, Margaret. 2003. *Meningkatkan Ketrampilan Manajemen: Teknik-Teknik Meningkatkan Pembelajaran dan Kinerja*. Alih Bahasa Ramelan. Jakarta. PT Gramedia
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja; Falsafah Teori dan Penerapannya*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Dessler Gary. 2009., *Manajemen Sumber Daya Manusia Buku I.*, Jakarta: PT. Indeks.
- Erialdy, S. L. P. AI (2020). *Pelaksanaan Kebijakan Pimpinan Terhadap Model Kompetensi Dosen Akademi Keperawatan YPDR Jakarta*.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Rineka Cipta
- Fannidia Ifani Putri, "Hubungan Motivasi Kerja dan Komitmen Kerja Karyawan di Balai Pendidikan dan Pelatihan Sosial." *Jurnal Administrasi Pendidikan FIP UNP Vol. 2 No. 1 (2014)*, 222

- Hadjid, K.H, 2018. *Pelajaran Kiai Haji Ahmad Dahlan 7 Falsafah & 17 Kelompok Ayat Al-Qur'an*. Yogyakarta. Suara Muhammadiyah
- Hamsah, A Irma, Hakim, L, dan Razak, R. Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index> (volume 1, nomor 1, Agustus 2020)
- Hasibuan, Malayu., 2007., *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.