

PENGARUH KEPEMIMPINAN CAMAT KELENGKAPAN SARANA DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PINANG KOTA TANGERANG

Rudi Kusnadi¹, Dafyar Eliadi², Hardjito S. Darmojo³, Edi Mulyadi⁴
Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

Email: ¹ rudikusnadi@gmail.com

Email: ² dafyar711@unis.ac.id

Email: ³ hsdarmojo@unis.ac.id

Email: ⁴ emulyadi@unis.ac.id

Abstrak

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan komunikasi organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang. Populasi yang dijadikan objek penelitian adalah pegawai Kecamatan Pinang Kota Tangerang. Hasil penelitian : (1) pengaruh kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan publik diperoleh nilai korelasi positif 0.881 memiliki hubungan sangat kuat, uji signifikansi $t_{hitung} (2.420) > t_{tabel} (1.685)$. Artinya kepemimpinan camat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang; (2) pengaruh kelengkapan sarana terhadap efektivitas pelayanan publik diperoleh nilai korelasi positif 0.875 memiliki hubungan sangat kuat, uji signifikansi $t_{hitung} (2.536) > t_{tabel} (1.685)$. Artinya kelengkapan sarana secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang; (3) pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik diperoleh nilai korelasi positif 0.836 memiliki hubungan sangat kuat, uji signifikansi $t_{hitung} (4.386) > t_{tabel} (1.685)$. Artinya komunikasi organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang; (4) pengaruh kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan komunikasi organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik diperoleh nilai korelasi positif 0.937 memiliki hubungan sangat kuat, uji signifikansi nilai signifikan $F_{hitung} (89.436) > F_{tabel} (3.25)$. Artinya kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan komunikasi organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang.

Kata kunci: Kepemimpinan Camat, Kelengkapan Sarana, Komunikasi Organisasi dan Efektivitas Pelayanan Publik.

Abstract

The objectives to be achieved from this study are to determine the influence of sub-district leadership, completeness of facilities and organizational communication on the effectiveness of public services in Pinang District, Tangerang City. The population used as the object of the study were employees of Pinang District, Tangerang City. The results of the study: (1) the influence of sub-district leadership on the effectiveness of public services obtained a positive correlation value of 0.881 with a very strong relationship, the significance test of t count $(2.420) > t$ table (1.685) .

This means that sub-district leadership partially has a positive and significant effect on the effectiveness of public services in Pinang District, Tangerang City; (2) the influence of completeness of facilities on the effectiveness of public services obtained a positive correlation value of 0.875 with a very strong relationship, the significance test of t count (2.536) > t table (1.685). This means that completeness of facilities partially has a positive and significant effect on the effectiveness of public services in Pinang District, Tangerang City; (3) the influence of organizational communication on the effectiveness of public services obtained a positive correlation value of 0.836 with a very strong relationship, the significance test of t count (4.386) > t table (1.685). This means that organizational communication partially has a positive and significant effect on the effectiveness of public services in Pinang District, Tangerang City; (4) the influence of sub-district leadership, completeness of facilities and organizational communication on the effectiveness of public services obtained a positive correlation value of 0.937 with a very strong relationship, the significance test of significant value F count (89.436) > F table (3.25). This means that sub-district leadership, completeness of facilities and organizational communication together have an effect on the effectiveness of public services in Pinang District, Tangerang City.

Keywords: *Sub-district Head Leadership, Completeness of Facilities, Organizational Communication and Effectiveness of Public Services.*

A Pendahuluan

Penyelenggaraan pemerintah yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, bahwa wilayah Indonesia terdiri atas beberapa daerah provinsi, dan daerah provinsi ini dibagi lagi menjadi Kabupaten dan Kota. Pembagian tersebut dikenal dengan pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Dimana pemerintahan pusat dapat memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga pemerintahannya secara otonom berdasarkan kekhasan daerahnya masing-masing sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa "Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya dan kepentingan masyarakat setempat sesuai peraturan perundang-undangan". Artinya pemerintah daerah mempunyai hak dan wewenang untuk membuat inisiatif sendiri, mengelola, dan mengoptimalkan potensi sumber daya, serta mengatur arah pembangunan daerahnya.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik sudah seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan yang diberikan sesuai dengan azaz-azaz umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negaranya. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat, yang lebih memprihatinkan lagi masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun terkadang enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public*

goods menjadi monopoli pemerintah khususnya pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai penggunaan jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tentunya menyangkut kepentingan umum dimana masyarakatlah yang merasakan pelayanan tersebut. Makin luasnya pelayanan dan jasa publik yang dikelola oleh pemerintah hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan publik yang baik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 9 ayat (1), dalam rangka mempermudah berbagai bentuk pelayanan publik kebijakan ini menetapkan sistem pelayanan terpadu agar dapat mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan terhadap publik, hal ini terkait dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang terus bertambah. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak menginginkan adanya pelayanan yang berbelit-belit, lama, akibat panjangnya rantai birokrasi.menghilangkan sebagian besar otoritas camat.

Perubahan mendasar tersebut telah secara nyata mempengaruhi pula kedudukan, peran, dan fungsi kepemimpinan camat di wilayah kerjanya. Dengan dihapuskannya wilayah administrasi pemerintahan untuk tingkat Kabupaten/Kota ke bawah, kecamatan bukanlah lagi wilayah administrasi. Kedudukan camat saat ini adalah perangkat daerah Kabupaten/ Kota bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan seperti pada masa berlakunya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974. Sebagai konsekuensinya camat bukan lagi penguasa tunggal di kecamatan yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Camat kini tidak lagi secara otomatis memiliki kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintahan umum. Dengan demikian, kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan, melainkan hanya sebagai wilayah kerja bukan lagi wilayah kekuasaan camat.

Melihat kondisi tersebut, meski saat ini otoritas kepemimpinan camat hanya berkisar pada fungsi-fungsi pelayanan yang sangat terbatas bahkan hanya menjalankan fungsi pelayanan yang lebih banyak bersifat surat rekomendasi atau surat pengantar atau pun surat keterangan dari lembaga di atasnya, akan tetapi pelayanan publik di kecamatan haruslah senantiasa tetap mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh dari seorang pimpinan. Camat sebagai pejabat pelayan publik dituntut untuk menunjukkan kepemimpinan yang baik dalam menjalankan tugas pelayanannya. Disamping itu untuk mewujudkan tugas pelayanan tersebut perlu adanya dukungan semua aparatur dibawahnya, karena pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan seorang pemimpin yang mampu mengarahkan, membangun komitmen organisasi, memotivasi bawahan, menciptakan lingkungan kerja dan menjalin hubungan komunikasi kerja yang harmonis dengan aparatur bawahannya.

Camat sebagai pemimpin memiliki peran penting dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 224 UU No. 23 Tahun 2014 sebagai berikut:

Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada dan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Bupati/Walikota wajib mengangkat camat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengangkatan camat yang tidak sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibatalkan keputusan pengangkatannya oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintahan Pusat.

Adapun kepemimpinan camat dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, Bagian Kelima Pasal 10 dijelaskan bahwa camat dalam memimpin kecamatan bertugas: menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan Masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah dan mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.

Namun demikian, untuk mewujudkan semua itu tidaklah mudah mengingat peran camat dalam menjalankan tugas dan fungsi kepemimpinannya begitu kompleks, memerlukan dukungan sumber daya manusia yang secara kuantitatif harus sesuai dengan standar yang ada dan secara kualitatif harus handal, memiliki kemampuan komunikasi, motivasi, dedikasi dan loyalitas yang mampu berkontribusi terhadap peningkatan kinerja layanan organisasi. Selain dukungan SDM dibutuhkan pula sarana prasarana atau fasilitas kerja yang memadai yang akan memperlancar proses pelayanan. Faktor sarana prasarana merupakan faktor penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan dalam pelayanan publik yang mana kelengkapan sarana ini harus tersedia dan kondisi siap untuk digunakan. Faktor penting lainnya selain sarana prasarana yang tersedia, yakni proses komunikasi di dalam organisasi. Komunikasi yang terjalin di suatu lembaga pelayanan publik memiliki banyak manfaat bagi pegawai. Proses komunikasi ini disebut dengan komunikasi organisasi yang akan membantu dan menjembatani dalam menyampaikan ide, pikiran ataupun gagasan baik antar sesama pegawai ataupun pegawai dengan atasannya ataupun sebaliknya, sehingga membangun hubungan yang lebih baik dan mengurangi resiko kesalahpahaman yang dapat menghambat proses pelayanan publik.

Kecamatan Pinang merupakan salah satu perangkat daerah Kota Tangerang sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Tahun 2016 Nomor 8). Camat dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di Kota Tangerang diatur berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang No. 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Camat bahwa: “Camat mempunyai tugas pokok memimpin, mengatur, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan penyelenggaraan tugas Kecamatan dalam lingkup urusan-urusan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, ekonomi dan pembangunan, serta kemasyarakatan”, sesuai dengan visi dan misi Walikota Tangerang sebagaimana terjabarkan dalam Peraturan Walikota Tangerang No. 15 Tahun 2023 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah 2024-2026.

Adanya fenomena di atas, jelas akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Pinang Kota Tangerang. Oleh karena itu diperlukan adanya peran kepemimpinan yang mampu memberikan arahan kepada bawahannya, berani mengambil keputusan, mampu memotivasi, serta menjadi contoh atau *role model* bagi bawahan. Untuk itu camat dalam menjalankan peran kepemimpinannya agar betul-betul bertanggungjawab atas capaian kinerja di wilayahnya dan fokus pada tugas dan fungsi agar dapat menunjang terhadap kelancaran pelayanan publik yang diselenggarakan, karena maju mundurnya lembaga pemerintahan ini tergantung dari peran kepemimpinannya, mengingat kepemimpinan camat meliputi beragam kualitas dan keterampilan diri, maka camat harus mampu mengatur berbagai tugas, berkomunikasi secara efektif, dan mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Selain faktor kepemimpinan camat, untuk dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal sesuai dengan harapan masyarakat, maka faktor sarana prasarana yang menjadi kelengkapan dalam melaksanakan aktivitas kegiatan pelayanan harus dijaga dan dipelihara dengan baik agar masa usia atau masa pakai sarana prasarana yang ada dapat bertahan lama, sehingga dapat digunakan untuk menunjang proses aktivitas pelayanan kedepannya, karena sarana prasarana adalah hal yang sangat penting di sebuah organisasi penyelenggara layanan. Namun, apabila sarana prasarana yang menjadi kelengkapan dari aktivitas pelayanan keadaannya tidak layak pakai, bahkan ada yang rusak tidak diperhatikan dalam jangka waktu yang lama. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kelancaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan. Mengingat pentingnya sarana prasarana dalam proses kelancaran penyelenggaraan layanan kepada publik, maka perlu dilakukan kegiatan pengelolaan terutama dalam hal pemeliharannya. Pemeliharaan sarana sangat dibutuhkan dalam organisasi layanan publik, agar kondisi sarana prasarana selalu dalam keadaan siap pakai dan dapat digunakan sesuai dengan fungsinya, karena baik buruknya kelengkapan sarana yang dimiliki oleh organisasi penyelenggara layanan publik akan mempengaruhi kualitas pelayanan di organisasi tersebut.

Keberhasilan suatu organisasi layanan publik juga dipengaruhi oleh faktor informasi. Informasi yang dibutuhkan oleh organisasi diperoleh dari komunikasi organisasi yang dilakukan oleh antar sesama pegawai dan oleh pimpinan terhadap bawahannya dalam suatu organisasi. Komunikasi menjadi suatu hal yang sangat penting dan terstruktur dalam lingkup pemerintahan kecamatan, karena komunikasi merupakan suatu proses atau tindakan-tindakan yang dilakukan oleh para pegawainya di dalam melakukan pekerjaan. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi akan dapat berhasil mencapai tujuan. Oleh karena itu, keberlangsungan organisasi secara mendasar memerlukan adanya komunikasi untuk memperoleh informasi baik dari dalam maupun dari lingkungan luar organisasi.

B. Metode

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2015: 11) menyatakan bahwa: "Metode asosiatif adalah suatu cara penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih". Oleh karena itu, metode asosiatif merupakan metode yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Dimana variabel penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) variabel utama. 3 (tiga) variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3), yaitu kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan komunikasi organisasi. Sedangkan variabel terikat (Y), yaitu efektivitas pelayanan publik.

C Hasil dan Pembahasan

1. Pengaruh Kepemimpinan Camat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan camat berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis perhitungan uji korelasi sederhana diperoleh skor nilai r_{hitung} (0.881) > r_{tabel} (0.301). Nilai korelasi kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan publik sebesar 0.881 memiliki tingkat hubungan sangat kuat berada pada interval koefisien 0,80 – 1,000. Sedangkan hasil uji signifikansi t_{hitung} diperoleh skor nilai t_{hitung} sebesar 2.420, sesuai dalam ketentuan hitungan statistik, jika t_{hitung} (2.420) > t_{tabel} (1.685) atau dapat dilihat dari nilai probabilitas sig. (0,021) < (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya rumusan hipotesis parsial kepemimpinan camat berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang dapat dibuktikan. Untuk nilai koefisien regresi kepemimpinan camat (X_1) yakni sebesar 0,402, persamaan regresi ini memberikan bukti bahwa setiap ada peningkatan kepemimpinan camat sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,402. Namun sebaliknya, jika kepemimpinan camat menurun sebesar 1 poin, maka akan menurunkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,402.

2. Pengaruh Kelengkapan Sarana Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan sarana berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis perhitungan uji korelasi sederhana diperoleh skor nilai $r_{hitung} (0.875) > r_{tabel} (0.301)$. Nilai korelasi kelengkapan sarana terhadap efektivitas pelayanan publik sebesar 0.875 memiliki tingkat hubungan sangat kuat berada pada interval koefisien 0,80 – 1,000. Sementara itu untuk hasil uji signifikansi t_{hitung} diperoleh skor nilai t_{hitung} sebesar 2.536, sesuai dalam ketentuan hitungan statistik, jika $t_{hitung} (2.536) > t_{tabel} (1.685)$ atau dapat dilihat dari nilai probabilitas sig. $(0,016) < (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya rumusan hipotesis parsial kelengkapan sarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang dapat dibuktikan. Untuk nilai koefisien regresi kelengkapan sarana (X_2) yakni sebesar 0,370, persamaan regresi ini memberikan bukti bahwa setiap ada peningkatan kelengkapan sarana sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,370. Akan tetapi jika kelengkapan sarana menurun sebesar 1 poin, maka akan menurunkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,370.

3. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis perhitungan uji korelasi sederhana diperoleh skor nilai $r_{hitung} (0.836) > r_{tabel} (0.301)$. Nilai korelasi komunikasi organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik sebesar 0.836 memiliki tingkat hubungan sangat kuat berada pada interval koefisien 0,80 – 1,000. Selanjutnya untuk hasil uji signifikansi t_{hitung} diperoleh skor nilai t_{hitung} sebesar 4.386, sesuai dalam ketentuan hitungan statistik, jika $t_{hitung} (4.386) > t_{tabel} (1.685)$ atau dapat dilihat dari nilai probabilitas sig. $(0,000) < (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya rumusan hipotesis parsial komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang. Untuk nilai koefisien regresi komunikasi organisasi (X_3) yakni sebesar 0,521, persamaan regresi ini memberikan bukti bahwa setiap ada peningkatan komunikasi organisasi sebesar 1 poin, maka akan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,521. Namun demikian, jika dalam pelaksanaannya komunikasi organisasi menurun sebesar 1 poin, maka akan menurunkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,521.

4. Pengaruh Kepemimpinan Camat, Kelengkapan Sarana dan Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan komunikasi organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis perhitungan uji korelasi berganda diperoleh skor nilai $r_{hitung} (0.937) > r_{tabel} (0.301)$. Nilai korelasi berganda antara kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan komunikasi organisasi terhadap

efektivitas pelayanan publik sebesar 0.937 memiliki tingkat hubungan sangat kuat berada pada interval koefisien 0,80 - 1,000. Untuk hasil uji koefisien determinasi diperoleh skor nilai sebesar 0,879 atau 87,9%. Artinya variasi efektivitas pelayanan publik, dapat dijelaskan oleh variabel kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan komunikasi organisasi yang dilakukan dapat memberikan kontribusi yang baik sebesar 87.9% dan sisanya sebesar 12.1% masih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti faktor disiplin kerja, kompetensi pegawai, budaya kerja dan faktor lainnya. Adapun untuk hasil uji signifikansi F_{hitung} (Anova) menunjukkan perolehan skor nilai F_{hitung} sebesar 89.436, sesuai dalam hitungan statistik F_{hitung} (89.436) > dari F_{tabel} (3.25) atau dengan nilai sig. = 0,000 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya rumusan hipotesis kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang dapat dibuktikan. Untuk nilai koefisien regresi berganda diketahui nilai konstanta a dan nilai koefisien b, yaitu $\hat{Y} = -8,184$ (efektivitas pelayanan publik) + 0,402 (kepemimpinan camat) + 0,370 (kelengkapan sarana) + 0,521 (komunikasi organisasi). Koefisien persamaan regresi ini memberikan suatu penjelasan bahwa diperkirakan setiap ada peningkatan (karena tanda +) secara bersama-sama sebesar 1 poin pada variabel independen, maka akan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sebesar 1 poin. Akan tetapi jika tidak ada kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan komunikasi organisasi yang baik, maka efektivitas pelayanan publik bernilai negatif sebesar -8,184 sebagaimana ditunjukkan dengan nilai *constant*.

D. Kesimpulan

1. Kepemimpinan camat berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang, nilai korelasi positif 0.881 memiliki tingkat hubungan sangat kuat dan nilai signifikansi t_{hitung} (2.420) > t_{tabel} (1.685). Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kepemimpinan camat, maka akan meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang.
2. Kelengkapan sarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang, nilai korelasi positif 0.875 memiliki tingkat hubungan sangat kuat dan nilai signifikansi t_{hitung} (2.536) > t_{tabel} (1.685). Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kelengkapan sarana, maka akan semakin meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang.
3. Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang, nilai korelasi positif 0.836 memiliki tingkat hubungan sangat kuat dan nilai signifikansi t_{hitung} (4.386) > t_{tabel} (1.685). Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi komunikasi organisasi, maka akan semakin meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang.
4. Kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan komunikasi organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di

Kecamatan Pinang Kota Tangerang. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai korelasi berganda positif 0.937 memiliki tingkat hubungan sangat kuat dan nilai signifikan $F_{hitung} (89.436) > F_{tabel} (3.25)$, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kepemimpinan camat, kelengkapan sarana dan

Referensi

Buku

- Agus, D. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisiensi dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Ananda, R dan Banurea, A. (2017). *Manajemen Sarana Prasarana Pendidikan*. Medan: CV. Widya Puspita.
- Anton, M. Moeliono. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Arni, Muhammad. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Badeni. (2013). *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Badu, Syamsu Q., & Djafri. (2017). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Bafandal, Ibrahim. (2018). *Manajemen Perlengkapan Sarana Prasarana: Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barmawi, M. Arifin. (2012). *Manajemen Sarana dan Prasarana*. (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2012).h. 15
- Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi (3rd ed.)*. Depok: Rajawali Press.
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- _____. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Gie, The Liang. (2007). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Gomulya, Berny. (2021). *Leadership: Kepedulian Pemimpin*. Jakarta: Studi Ilmu.
- Hanggraeni, Dewi. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Hardjana, A. (2016). *Komunikasi Organisasi, Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Hutasoit. (2012). *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript. Publishing.
- Kartono, Kartini. (2014). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, A. (2015). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mukarom, Z. Dkk. (2016). *Membangun Kinerja. Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy, M. D. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prasojo, Eko, dkk. (2013). *Pemimpin dan Reformasi Birokrasi : Catatan Inspiratif dan Alat Ukur Kepemimpinan Dalam Implementasi Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

- Rusdiana, Qiqi Yuliati Zaqiah. (2022). *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Insan Komunika.
- Safroni, L. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Aditya Media Publishing.
- Sam, A. (2012). *Manajemen Sarana dan Prasarana*. Jakarta: Kencana.
- Santosa, P. Insap. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Siagian, P. Sondang . (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wadjdi, F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik*. Purbalingga: Eureka Media.
- Wahab, Abdul Azis. (2018). *Anatomi Organisasi Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, Bandung.
- Wahyudiono dan Safari, Teti. (2019). *Teknologi Perkantoran*. Yogyakarta: LPKBN Citra Sains.
- Wiryanto. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Grasindo.

Jurnal:

- Chaudhry, A.Q. (2012). Impact of Transactional and Laissez Faire Leadership Style on Motivation. *International Journal of Business and Social Science*. University of the Punjab, Lahore-Pakistan, 258.
- Dunggio, Titin. (2020). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Universitas Bina Mandiri Gorontalo, 3 (4), 91-100.
- Jalil, Aswar. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Camat Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(5), 29-41.
- Koswara, Deni. (2021). Hubungan Kualitas Kepemimpinan, dan Ekspektasi Dengan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan di Kelurahan Ketapang Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. *Jurnal Administrasi Publik*. Program Pascasarjana UNIS Tangerang, 2 (3)
- Putra, Frenzi Satria. (2023). Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Merlung Tanjung Jabung Barat. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(2), 120-132.
- Sahadi. (2020). Karakter Kepemimpinan Ideal Dalam Organisasi. *Jurnal Moderat*. Universitas Galuh-Ciamis, 3(6), 513-524.
- Setiawati, Fitri. Pengaruh Kepemimpinan, Inovasi Daerah, Dan Program Tangerang Live Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Komunikasi Publik Sebagai Variabel Intervening. Studi Pada Pemerintah Kota Tangerang. *Jurnal Pemandu: Ilmu Administrasi*. Program Pascasarjana UNIS Tangerang, 2(3), 2, 161-180.
- Utami, Setyaningsih Sri. (2010). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Jumantono Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Slamet Riyadi Surakarta, 1(4), 1, 58-67.

Wicaksono, Elga Nor. (2020). Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Publik di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Program Pascasarjana UNIS Tangerang, 1(2), 41-49.

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. (2015). Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta.

Indonesia. (2009). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Indonesia. (1974). Undang-Undang No. 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah. Jakarta.

Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 Tentang Pedoman. Penyelenggaraan Pelayanan. Jakarta.

Indonesia. (2023). Peraturan Walikota Tangerang Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Rencana Strategis Kecamatan Pinang Tahun 2024-2026. Jakarta.