

PENGARUH KEPEMIMPINAN, DISIPLIN KERJA, JENJANG PENDIDIKAN, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BANDUNG KABUPATEN TULUNGAGUNG

Arya Bagus Pambudi
Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. K.H. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
aryabagus181818@gmail.com

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 30/06/2023

Tanggal Revisi : 12/07/2023

Tanggal Diterima : 17/07/2023

Abstract

The objectives formulated in the effort to implement public services are to conduct an analysis related to the significant influence of leadership on the provision of public services in the Bandung sub-district office, Tulungagung Regency. Trying to threaten the influence that brings significance between work discipline on public services at the Bandung sub-district office, Tulungagung Regency. Based on the objectives that have been described, this study applies a design that is descriptive quantitative. By having a research focus on community indexes that act as service users in Bandung District, Tulungagung Regency. The tool that is applied for analysis efforts is the "weighted average value" based on general guidelines related to the preparation of the community satisfaction index. The conclusion that can be understood from this study is that the level of satisfaction of a community with the provision of services at the Bandung sub-district office, Tulungagung Regency has a very good value category.

Keywords: Leadership, Work Discipline, Education Level, Work Environment, Public Service

Abstrak

Tujuan yang dirumuskan dalam usaha dilaksanakannya penerapan pelayanan publik yakni untuk melakukan analisis terkait pengaruh yang antara kepemimpinan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Bandung, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur. Berkaitan dengan tujuan tersebut maka peneliti mengupayakan menganalisis pengaruh yang menghadirkan signifikansi antara disiplin kerja terhadap pemberian pelayanan kepada publik di kantor kecamatan Bandung. Berdasar pada tujuan yang telah dipaparkan maka penelitian ini mengaplikasikan desain yakni kuantitatif deskriptif. Dengan memiliki fokus Penelitian pada indeks masyarakat yang berperan sebagai pengguna layanan Kecamatan Bandung. Adapun alat yang aplikasikan untuk upaya analisis yakni "nilai rata-rata terimbang" berdasar pada pedoman umum terkait penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Kesimpulan yang dapat dipahami dari penelitian ini adalah bahwa tingkat kepuasan dari suatu masyarakat terhadap pemberian pelayanan di kantor kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung memiliki kategori yang bernilai sangat baik.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Jenjang Pendidikan, Lingkungan Kerja, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pada dewasa ini diketahui masyarakat turut berkembang secara modern hal ini dibuktikan dengan semakin terbuka dan juga aktifnya dalam memberikan kritik terhadap pemberian pelayanan publik. Sehingga diketahui apabila sumber daya manusia memiliki kualitas yang memadai dapat memberikan peran dalam mengorganisir dan juga mengarahkan terkait seluruh aktivitas organisasi terkait pemberian pelayanan dalam upaya dicapainya tujuan yang telah dirumuskan pada. Pelayanan publik dipahami sebagai suatu tanggung jawab yang dimiliki pemerintah pusat maupun di wilayah daerah dalam wujud pelayanan barang publik atau pelayanan terkait dengan jasa. Diketahui dengan mengalami peningkatan suatu pendidikan dan juga kondisi sosial, dapat meningkat pulang kecerdasan yang dimiliki masyarakat dan keadaan terkait dapat menghadirkan suatu tuntutan oleh masyarakat terhadap pemberian layanan di wilayah publik yang memiliki mutu yang baik, nyaman, dan memiliki orientasi terhadap kepuasan masyarakat terkait pelayanan, hal ini akan semakin mendesak di mana maunya kinerja secara keras untuk dapat memberikan pelayanan yang tinggi. Meningkatnya kualitas pelayanan publik tentu sangat diharapkan oleh setiap instansi pemerintahan, pelayanan publik pada hakikatnya adalah tindak (abdii masyarakat) [1]. Memiliki kehendak untuk memperoleh kesegaran pelayanan, sekaligus terhadap kemampuan dalam memahami kebutuhan dan juga keinginan terkait diketahui perlu direspon dan juga dipenuhi oleh pihak instansi dengan waktu yang relatif singkat.

Tujuan yang dirumuskan terkait upaya penerapan terkait pelayanan publik yakni untuk menganalisis terkait pengaruh yang hadir secara signifikan antara kepemimpinan pada pelayanan publik di kantor kecamatan Bandung (Kabupaten Tulungagung). Upaya analisis difokuskan pada pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan bagi publik di kantor tersebut. Serta berupaya menganalisis pengaruh yang hadir secara signifikan antara lingkungan di wilayah kerja secara simultan pada pemberian pelayanan publik (di wilayah kantor tersebut). Tujuan ketiga adalah berupaya menganalisis pengaruh yang hadir secara signifikan antara disiplin kerja, jenjang pendidikan, kepemimpinan, serta lingkungan di area kerja terhadap pemberian pelayanan publik di wilayah Kantor Kecamatan Bandung

Kepemimpinan menjelaskan bahwa kemampuan pengambilan keputusan adalah proses sistematis melalui sifat alternatif yang dihadapi dan mengambil suatu tindakan dengan paling tepat berdasar pada pikiran secara matang atau perhitungan [2]. Pemimpin yang diketahui paling efektif juga berkelanjutan yakni satu dari beberapa mengikuti terkait keputusan yang telah diambil dan juga keinginan dari masyarakat dengan keseluruhan, dapat mengambil suatu peran yang memungkinkan dan juga memudahkan, pemimpin diketahui harus memiliki suatu keahlian, kemauan yang kuat dalam memimpin, dan juga memiliki kejujuran yang paling penting, dan juga perjuangan serta memiliki beberapa kharisma. Peran kepemimpinan tentu memiliki sifat yang penting sebagai usaha dicapainya tujuan dari organisasi yang telah dirumuskan termasuk dalam suatu instansi yang berupaya memberikan pelayanan terhadap publik, terutama yang memiliki keterkaitan dengan usaha peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Disiplin kerja dipahami sebagai suatu aspek yang harus ada pada perusahaan untuk menaikkan kapasitas prestasi di lingkungan perusahaan [3]. Kedisiplinan sendiri diketahui bentuk dari fungsi operatif MSDM yang sifatnya paling penting sebab semakin baik disiplin kerja dari karyawan, maka diketahui akan semakin tinggi pula prestasi yang dihasilkan di lingkungan kerja tanpa kehadiran disiplin kerja dari pegawai yang baik, organisasi perusahaan akan mengalami kesulitan dalam usaha mencapai hasil secara maksimal. Disiplin kerja sendiri merupakan satu dari beberapa kekuatan yang terus berkembang pada tubuh pekerja itu sendiri yang mana dapat menghadirkan suatu bentuk penyesuaian diri yang secara sukarela dilakukan terhadap peraturan, keputusan-keputusan, dan juga terkait nilai tinggi dari dari suatu pekerjaan dan juga dari sikap. Terkait jenjang pendidikan, disebutkan terdapat pengaruh yang signifikan antara jenjang pendidikan dan pelayanan publik [4].

Jenjang pendidikan sendiri didefinisikan sebagai suatu tahap yang ada dalam pendidikan dengan cara berkelanjutan, yang telah dilakukan penetapan berdasar pada tingkat dari perkembangan pihak-pihak yang menjadi peserta didik, terkait tingkat kerumitan materi-materi yang akan diajarkan dan juga terkait cara disajikannya suatu bahan pengajaran di wilayah jenjang pendidikan pada sekolah sendiri diketahui meliputi dijadikan pada tingkat dasar, tingkat menengah, dan juga tingkat tinggi. Hal ini secara harus dapat diatasi oleh pihak-pihak berwenang agar dapat menghadirkan suatu jenjang pendidikan yang tepat dan memadai. Pengertian dari lingkungan kerja merupakan segala hal atau aspek yang ada berada dekat (atau di sekitar) karyawan atau pegawai dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan [4]. Terkait keseluruhan instrumen dan bahan yang hadir di lingkungan kerja atau di sekitarnya, di mana terdapat individu yang bekerja, terkait metode kerja, serta terkait pengaturan kerjanya baik secara individu atau secara berkelompok.

Lingkungan kerja yang dianggap ideal yakni lingkungan kerja yang dapat memberikan suatu dampak secara positif bagi individu-individu yang terlibat di dalam lingkungan kerja. Walaupun diketahui terkait faktor ini merupakan faktor yang penting dan juga memiliki pengaruh yang besar, akan tetapi hal yang diketahui bahwa banyak organisasi yang hingga saat ini masih kurang dalam memperhatikan lingkungan kerja di tempat individu atau pegawainya bekerja. Pegawai sendiri diketahui akan secara mampu mencapai kinerja secara maksimal apabila di lingkungan kerja dapat memberikan dukungan. Pada bagian ini disajikan kajian-kajian terdahulu yang relevan atau sinkron dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

METODE

Pada suatu penelitian adalah upaya untuk memecahkan suatu masalah dari objek yang diambil, dalam menguraikan objek untuk mengetahui masalah dan memperoleh solusi dalam suatu penelitian terdapat metode untuk memberikan gambaran langkah dalam penelitian yang dilaksanakan. Pada pelaksanaan penelitian, variabel bebas diaplikasikan sebagai motivasi, sebagai persepsi, dan juga sebagai *time management*, sedangkan variabel yang sifatnya terikat yakni *work life balance*. Latihan ini memanfaatkan desain berupa deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Kemudian untuk subjek yang terlibat pada penelitian ini yakni seluruh pegawai yang berada di wilayah kecamatan Bandung dengan memiliki jumlah responden yakni 35, teknik yang diaplikasikan dalam upaya pengambilan sampel jenuh. Sedang terkait teknik yang diaplikasikan untuk melakukan upaya analisis

terhadap data yang telah diperoleh yakni mencakup analisis secara deskriptif, melakukan uji asumsi klasik, analisis dilakukan juga cara regresi linear yang sifatnya berganda, uji koefisien determinasi juga dilakukan, dan upaya pengujian terkait hipotesis sendiri memanfaatkan aplikasi SPSS dengan versi 24.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Berdasar pada upaya survei yang telah dilaksanakan, maka dapat dilakukan penguraian sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
< 25	1	10%
25-35	7	30%
36-45	5	20%
>45	22	40%
Total	35	100%

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2023

Nampak pada tabel 1 yang telah disajikan, dapat diketahui bahwa pihak-pihak yang berperan sebagai responden berdasar pada kelompok usia yakni kurang dari 25 diketahui berjumlah 1 orang atau 10% dari data terkait, pada rentang usia 25 hingga 35 tahun memiliki jumlah 7 orang atau 30%, Sedang pada usia kisaran 36 hingga 45 tahun jumlah 5 orang atau 20%, pada usia lebih dari 45 tahun memiliki jumlah 22 orang atau pada angka 40%. Dari data yang telah dipaparkan dapat diindikasikan bahwa terkait sebagian besar pihak yang berperan sebagai responden berada pada usia lebih dari 45 tahun.

Adapun terkait data yang berkaitan pada jenis kelamin dari pihak-pihak yang berperan sebagai responden yakni pegawai kantor kecamatan Bandung adalah tersaji dalam tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	22	80%
Perempuan	13	20%
Total	35	100%

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2023

Tabel 2 yang telah disajikan diketahui bahwa pihak-pihak yang berperan sebagai responden yang dikelompokkan berdasar jenis kelamin. Laki-laki memiliki jumlah 22 orang atau setara dengan 80% dan juga pihak-pihak yang berperan sebagai responden dalam kelompok jenis kelamin wanita berjumlah 13 orang atau pada angka 20%. Berdasar pada data yang telah dipaparkan dapat diperoleh pemahaman bahwa terkait rasio dari responden laki-laki berjumlah lebih banyak dibandingkan responden wanita.

Adapun terkait data yang berhubungan dengan masa kerja dari pihak-pihak yang berperan sebagai responden yakni pegawai kantor kecamatan Bandung tersaji dalam tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Lama Kerja (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
<5	6	26%
5-10	3	20%
>10	26	54%
Total	35	100%

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2023

Tabel 3 yang telah disajikan dapat dipahami pihak yang berperan sebagai responden yang dikelompokkan berdasarkan pasal kerja kurang dari 5 tahun memiliki jumlah 6 orang atau pada angka 26%, masa kerja dalam kurun waktu 5 hingga 10 tahun memiliki jumlah 3 orang atau 20%, dan terkait masa kerja yang berada pada lebih dari 10 tahun jumlah 26 orang atau setara dengan 54%. Dengan demikian Hal yang diketahui bahwa sebagian besar dari pihak-pihak yang berperan sebagai responden memiliki lama masa kerja yakni lebih dari 10 tahun.

Adapun data mengenai pendidikan pegawai Kantor Kecamatan Bandung Kecamatan Bandung adalah sesuai table di bawah:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SMA/SMK	11	30%
S1	24	70%
Total	35	100%

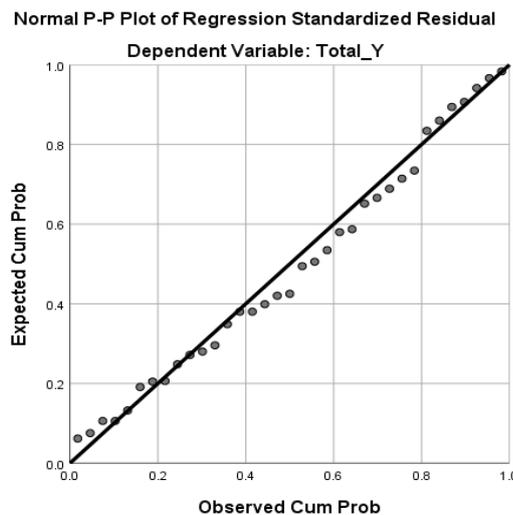
Sumber: Data primer diolah peneliti, 2023

Melalui tabel 4 diketahui bahwasanya responden (dengan tingkat pendidikan) SMA/SMK sebanyak 11 orang atau 30%, S1 sebanyak orang 24 atau 70%. Dengan demikian menunjukkan bahwa sebagian besar responden dari tingkat pendidikan S1.

Analisis Kuantitatif

Uji Asumsi Klasik

Berikut gambar 1 hasil dari uji normalitas:



Sumber : Output SPSS dari data primer yang telah diolah, 2023

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Probability Plots

Berdasar pada sajian gambar yang telah dipaparkan di atas yakni pada gambar 1 bahwa titik-titik sendiri diketahui telah mengalami penyebaran yang secara berimpit dengan wilayah penyebarannya berada di sekitar garis yang sifatnya diagonal, serta hal yang dipahami bahwa titik-titik tersebut ikuti terkait arah dari garis yang sifatnya diagonal, hal ini dapat disajikan bahwa variabel-variabel yang telah dipaparkan diketahui memiliki distribusi yang sifatnya normal.

Uji Multikolinieritas

Berikut disajikan hasil dari upaya pengujian dengan uji multikolinieritas dari upaya analisis matriks kolerasi antara variabel yang sifatnya bebas dan perhitungannya dengan memanfaatkan nilai *tolerance* dan VIF, ditunjukkan tabel 5:

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.446	2.561		.565	.577		
	Total_X1	.275	.134	.301	2.047	.049	.375	2.664
	Total_X2	.108	.093	.133	1.160	.255	.614	1.629
	Total_X3	.399	.169	.394	2.362	.025	.290	3.445
	Total_X4	.142	.164	.169	.870	.391	.214	4.678

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : *Output* SPSS dari data primer yang telah diolah, 2023

Model rekreasi yang dianggap baik secara harus terkait antar variabel yang sifatnya bebas tidak terjadi suatu proses korelasi atau tidak terjadi suatu proses multikolinieritas. Berdasar pada pemaparan tabel 5 dapat ditinjau bahwa terkait variabel kepemimpinan, variabel disiplin kerja, jenjang pendidikan, dan juga lingkungan kerja diketahui memiliki nilai *Tolerance* sebesar 375, 614, 290, 214 dengan nilai yang lebih besar dari 0,10 dan VIF sebesar 2.664, 1.629, 3.445, 4.678 dan terkait nilai yang lebih kecil dari 10, dengan secara demikian model tersebut tidak mengalami permasalahan Multikolinieritas, Hal yang diketahui yakni antara variabel yang sifatnya bebas dan variabel yang sifatnya terikat diketahui tidak terjadi korelasi atau hubungan timbal balik. Hal ini dikarenakan hasil dari VIF dibawah <10 dan *tolerance value* diatas >0,1 maka fenomena multikolinieritas tidak terjadi.

Uji Autokorelasi

Berikut disajikan hasil dari upaya pengujian (*DW test*) yang diketahui nilai yang dimiliki akan dilakukan perbandingan dengan mengaplikasikan nilai terkait signifikansi yakni 5%, disajikan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.757	.725	.574

a. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X2, Total_X1, Total_X3

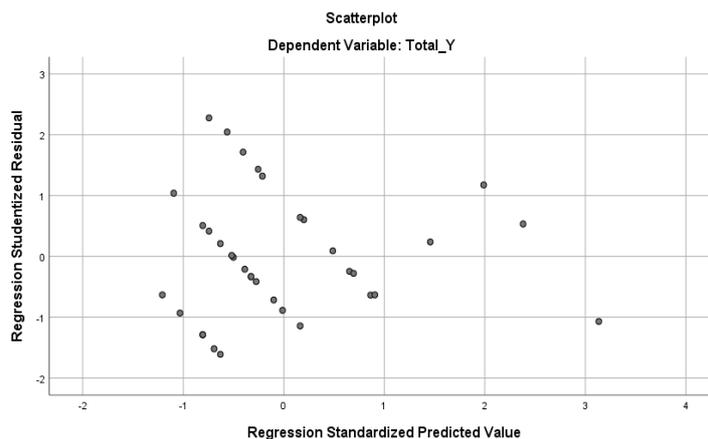
b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : *Output* SPSS dari data primer yang telah diolah, 2023

Dengan meninjau dari *DW test* dengan berdasar pada ketentuan yang telah diberlakukan yakni $du < dw < 4-du$ apabila diketahui nilai DW berada dalam wilayah antara du dan $4 - du$ dapat dipahami bebas dari proses autokorelasi. Berdasar pada tabel yang telah tersaji diketahui nilai dari DW hitung memiliki nilai yang lebih besar dari $(du) = 574$ dan kurang dari $4 - 574 (4 - du) = 2,344$ atau dapat ditinjau pada tabel 6 yang telah tersaji yang memperlihatkan $du < dw < 4 - du$ atau $1.537 < 1,895 < 2,344$ sehingga model dari regresi terkait telah bebas dari permasalahan autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Upaya pengujian heteroskedastisitas dilaksanakan dengan mengaplikasikan *scatterplot*. Hasil yang diperoleh dari upaya pengujian tersebut sebagaimana tersaji dalam gambar 2 berikut:



Sumber : *Output* SPSS dari data primer yang telah diolah, 2023

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada hasil upaya pengujian secara heterotroskedestisitas yang tersaji pada gambar 2 dapat diperoleh pemahaman bahwa data mengalami penyebaran secara acak tanpa terbentuk suatu pola secara tertentu, serta diketahui terkait titik-titiknya sendiri mengalami penyebaran di atas dan juga di bawah 0 atau sumbu Y.

Hal ini dapat tersaji bahwa pada model regresi diketahui tidak terjadi suatu proses heteros kedastisitas, sehingga diketahui secara layak untuk diaplikasikan. Karena hasil titik pada *scatterplot*nya menyebar dari atas sampai bawah maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pada upaya untuk meninjau terkait kehadiran pengaruh dari kepemimpinan, terkait dari disiplin di wilayah kerja, dan juga di wilayah lingkungan kerja pada pemberian pelayanan publik, maka dapat diaplikasikan suatu upaya analisis berupa regresi secara linier berganda. Berdasar dari upaya pengolahan data dengan memanfaatkan SPSS dapat dilihat rangkuman hasil empiris penelitian pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.446	2.561		.565	.577		
	Total_X1	.275	.134	.301	2.047	.049	.375	2.664
	Total_X2	.108	.093	.133	1.160	.255	.614	1.629
	Total_X3	.399	.169	.394	2.362	.025	.290	3.445
	Total_X4	.142	.164	.169	.870	.391	.214	4.678

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : *Output* SPSS dari data primer yang telah diolah, 2023

Dari tabel 7 yang tersaji, maka diketahui dapat dilakukan persamaan terkait regresi yang berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.446 + 0.275 X_1 + 0.108 X_2 + 0.399 X_3 + 0,142 X_4 + e$$

Berdasar persamaan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat dirincikan persamaan yang telah dipaparkan dapat diperoleh pemahaman bahwa terkait variabel yang diperoleh dari hasil persamaan secara resmi yakni = 1.446 berarti apabila suatu variabel disiplin kerja, kepemimpinan, juga lingkungan kerja diberikan asumsi tidak memiliki suatu pengaruh sama sekali atau (=0), maka variabel Y (pelayanan publik pegawai) memiliki nilai 1.446. Dari persamaan yang telah dipaparkan maka dapat diperoleh pemahaman bahwa terkait variabel kepemimpinan yang diperoleh dari hasil persamaan dalam proses regresi = 0,275X₁ yang diketahui terkait

besaran dari koefisien variabel kepemimpinan yakni pada angka 0,275 yang dapat dipahami bahwa pada setiap peningkatan yang terjadi dalam kepemimpinan secara positif akan mengalami kenaikan 1 atau satuan akan meningkatkan pelayanan sebesar 0,275 apabila variabel lain konstan. Dari persamaan yang telah dipaparkan dapat diperoleh pemahaman bahwa variabel yang diperoleh dari hasil upaya persamaan regresi yakni = 0,108 X_2 besarnya variabel dari disiplin kerja yakni pada angka 0,108 yang mana berarti bahwa pada tiap peningkatan yang terjadi dalam disiplin kerja bernilai positif mengalami kenaikan 1 akan meningkatkan pelayanan pegawai sebesar 0,108 bila variabel lain konstan. Dari persamaan yang telah disajikan dapat diperoleh pemahaman bahwa terkait variabel di wilayah jenjang pendidikan hasil dari upaya persamaan regresi yakni = (0,399) X_3 besarnya variabel wilayah jenjang pendidikan yakni pada angka 0,339 yang mana dapat dipahami bahwa tiap peningkatan yang terjadi di lingkungan kerja yang sifatnya positif mengalami kenaikan naik 1 atau satuan akan meningkatkan pelayanan sebesar 0,339 bila variabel lain konstan. Dari hasil persamaan yang telah dipaparkan dapat diperoleh pemahaman bahwa tiap variabel lingkungan kerja hasil dari upaya persamaan regresi = 0,142 X_4 besarnya variabel Jenjang Pendidikan adalah sebesar 0,142 artinya bahwa tiap peningkatan yang hadir pada lingkungan kerja yang nilainya positif mengalami kenaikan 1 atau satuan akan meningkatkan pelayanan pegawai sebesar 0.142 bila variabel lainnya konstan.

Analisis Koefesias Determinan

Hasil dari upaya analisis koefisien determinasi yakni antara kepemimpinan, dan terkait disiplin kerja, jenjang pendidikan, dan juga terkait lingkungan kerja pada pemilihan pelayanan publik dapat ditinjau hasilnya pada tabel 8:

Tabel 8. Koefisien determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.757	.725	.574

a. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X2, Total_X1, Total_X3

b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Output SPSS dari data primer yang telah diolah, 2023

Diketahui tabel *Model Summary*, nilai R 0,870, menunjukkan besarnya pengaruh secara simultan antara variabel yang sifatnya bebas dengan variabel yang sifatnya terikat. Mengenai sisanya memperoleh pengaruh dari variabel lain.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (uji t)

Upaya pengujian secara parsial di aplikasikan sebagai upaya untuk memperoleh bukti apakah hadirnya pengaruh dari variabel yang sifatnya bebas dengan secara parsial atau Individu memiliki pengaruh secara signifikan atau tidak dengan variabel yang sifatnya terikat. Yang diketahui bahwa variabel kepemimpinan dilambangkan sebagai (X_1), disiplin kerja (X_2), jenjang pendidikan (X_3), dan lingkungan kerja (X_4) melalui sudut pandang secara parsial menghadirkan pengaruh pada pemberian pelayanan publik (Y).

Berikut ini diketahui hasil dari upaya pengujian yang dilaksanakan secara parsial (t) dengan sebagaimana yang tersaji pada tabel 9 berikut:

**Tabel 9. Hasil Uji t (Parsial)
 Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.446	2.561		.565	.577		
	Total_X1	.275	.134	.301	2.047	.049	.375	2.664
	Total_X2	.108	.093	.133	1.160	.255	.614	1.629
	Total_X3	.399	.169	.394	2.362	.025	.290	3.445
	Total_X4	.142	.164	.169	.870	.391	.214	4.678

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Output SPSS dari data primer yang telah diolah, 2023

Berikut akan diuraikan terkait hasil dari upaya pengujian secara regresi yang tersaji dalam tabel 9 yang menyajikan bahwa:

Menghitung t tabel: $t(a/2 ; n-k-1)$
 $t(0,025 ; 35-4-1)$
 $t(0,025 ; 30)$
 2,042 (lihat di tabel titik presentase distribusi t)

1. Pengaruh X1 terhadap Y
 Dari tabel *coefficients* X1 = 0,049, nilai sign X1 < 0,05 dan terkait nilai t hitung sendiri diketahui < 2,042 maka dapat dipahami bahwa ditemukan hadirnya pengaruh secara signifikan antara variabel X1 terhadap Y.
2. Pengaruh X2 terhadap Y
 Dari tabel *coefficients* X2 = 0,255, nilai sign X2 > 0,05 dan terkait nilai t hitung diketahui < 2,042 maka dapat dipahami bahwa tidak ditemukan hadirnya pengaruh dengan secara signifikan antara variabel X2 terhadap Y.
3. Pengaruh X3 terhadap Y
 Dari tabel *coefficients* X3 = 0,025, nilai sign X3 > 0,05 dan terkait nilai t hitung diketahui < 2,042 maka dapat dipahami bahwa ditemukan hadirnya pengaruh dengan secara signifikan antara variabel X3 terhadap Y.
4. Pengaruh X4 terhadap Y
 Dari tabel *coefficients* X4 = 0,391, nilai sig. X4 > 0,05 dan terkait nilai t hitung diketahui < 2,042 maka dapat dipahami bahwa tidak ditemukan hadirnya pengaruh dengan secara signifikan antara variabel X4 terhadap Y.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada umumnya berfungsi sebagai mekanisme untuk menyajikan Apakah keseluruhan variabel yang sifatnya bebas yang telah dimasukkan pada model memiliki atau menghadirkan suatu pengaruh dengan secara bersamaan atau dengan secara simultan pada variabel yang sifatnya terikat.

**Tabel 10. Hasil Uji F
 ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.851	4	7.713	23.391	.000 ^b
	Residual	9.892	30	.330		
	Total	40.743	34			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X2, Total_X1, Total_X3

Sumber : Output SPSS dari data primer yang telah diolah, 2023

Menghitung F tabel: $F(k; n-k)$
 $F(4; 35-4)$
 $F(4; 31)$
2,91 (lihat di tabel titik presentasi distribusi F)

Dari tabel ANOVA= 0,000 , nilai sign < 0,05 dan nilai F hitung > 2,91. Maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian menjelaskan mengenai pengaruh kepemimpinan, dan lingkungan serta disiplin kerja terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu disiplin kerja, kepemimpinan, dan jenjang pendidikan, lingkungan kerja merupakan variabel yang berpengaruh terhadap variabel terikatnya yaitu pelayanan publik. Pembahasan berkaitan dengan pengaruh antara jenjang pendidikan, disiplin kerja, kepemimpinan, dan lingkungan kerja terhadap kualitas dalam pelaksanaan pelayanan publik selanjutnya akan dipaparkan sebagai berikut:

Pengaruh Kepemimpinan terhadap Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Kantor Kepala Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Hermawan menyatakan gaya kepemimpinan ialah suatu karakteristik yang dimiliki atau digunakan oleh seorang pemimpin untuk dapat mempengaruhi bawahan dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi [5]. Hasil penelitian memperkuat teori atau hasil dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Eliyusnadi yang berfokus untuk mengetahui pengaruh dari suatu gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di lembaga kesehatan Kabupaten Kerinci, yang memperlihatkan hasil bahwa secara parsial kepemimpinan terbukti berpengaruh positif atau signifikan terhadap pelayanan publik (variabel) [6], maka demikian H1 diterima.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja membawa pengaruh terhadap pemberian pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung meski tidak signifikan. Berdasarkan literatur, teori, atau penelitian terdahulu menunjukkan bahwa suatu variabel memiliki pengaruh yang signifikan, tetapi dari penelitian kali ini tidak signifikan karena adanya pola persebaran data yang tidak sama antara variabel yang diuji, akhirnya menjadi temuan baru. Hasil penelitian ini berkebalikan dengan pendapat yang dikemukakan bahwa implementasi dari nilai disiplin adalah suatu fungsi operatif (ke-enam) dari rangkaian langkah manajemen SDM (Sumber Daya Manusia) [7]. Kedisiplinan menjadi aspek yang vital dalam fungsi operatif MSDM karena semakin disiplin karyawan maka kian tinggi pula prestasi kerja yang dicapai.

Berdasarkan temuan lapangan, disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terjadi karena bisa saja terdapat pegawai yang terlambat, tetapi memberikan pelayanan masyarakat sudah maksimal dan kreatifitas yang unggul dalam MSDM. Namun tentunya tanpa kedisiplinan maka akan menjadi sulit bagi satu organisasi maupun lembaga untuk mendapatkan hasil kerja optimal, selaras dengan kesepakatan atau perencanaan. Dengan ditanamkannya nilai disiplin, maka diharapkan pegawai memiliki mental terbina meliputi pemahaman yang baik akan tugas dan tanggung jawab. Sehingga sangat membantu meningkatkan pelayanan publik yang optimal. Hasil penelitian ini memperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wibowo dengan judul "Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja serta Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Indomaret di Semarang", menyatakan bahwa sikap disiplin ternyata memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap pelayanan publik [8]. Sehingga (dalam penelitian) variabel disiplin kerja ini tidak sesuai dengan salah satu penelitian terdahulu.

Pengaruh Jenjang Pendidikan terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh (variabel) jenjang pendidikan terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Hasil penelitian memperkuat dengan yang di kemukakan oleh Sedarmayanti bahwa jenjang pendidikan merupakan keseluruhan instrumen dan bahan yang digunakan seseorang untuk menghadapi kondisi sekitarnya, khususnya dalam menjalankan suatu pekerjaan [9]. Jenjang pendidikan sedikit banyak dapat merepresentasikan cara atau metode kerjanya, serta perencanaan kerja (kerja individu atau berkelompok). Jenjang pendidikan yang ideal akan mampu menunjang proses serta kualitas kerja seorang pegawai. Pegawai juga mampu mencapai kinerja yang maksimal apabila lingkungan kerja juga mendukung. Tidak hanya jenjang pendidikan fisik seperti: luas kantor, pencahayaan dan sebagainya tetapi lingkungan kerja yang sifatnya non fisik seperti hubungan antar individu (karyawan) atau hubungan pemimpin dan karyawan juga akan mempengaruhi pelayanan publik tersebut. Hasil penelitian memperkuat hasil dari salah satu penelitian yang sbelumnya dilakukan oleh Prahiawan dan Simbolon yang dimuat dalam karya dengan judul

“Pengaruh Motivasi Intrinsik serta Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Intimas Lestari Nusantara”. Melalui karya tersebut, Prahiawan dan Simbolon menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara jenjang pendidikan seseorang terhadap pelayanan publik [10]. Karena pendapat mereka selaras dengan temuan di lapangan, sehingga variabel jenjang pendidikan dalam penelitian ini ditemukan sesuai dengan hasil dari penelitian sebelumnya (terdahulu).

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian lingkungan kerja (variabel) berpengaruh tidak signifikan terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung. Berdasarkan literatur, teori, atau penelitian terdahulu menunjukkan bahwa suatu variabel memiliki pengaruh yang signifikan, tetapi dari penelitian kali ini tidak signifikan karena pola persebaran data yang tidak sama antara variabel yang diuji akhirnya menjadi temuan baru. Hasil penelitian memperkuat dengan yang dikemukakan oleh Anorogo & Widiyanti bahwa suatu lingkungan kerja ialah keseluruhan aspek yang berada didekat atau sekitar pekerja, pegawai, atau karyawan dan dapat mempengaruhi diri (pegawai, pekerja, atau karyawan) dalam menuntaskan tugas yang telah diberikan atau dibebankan, meski demikian kondisi atau lingkungan kerja nyatanya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik [4]. Adanya lingkungan kerja yang kurang baik dan belum menunjang proses bekerja seorang pegawai belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal, akan tetapi pegawai juga mampu mencapai pelayanan yang maksimal meskipun lingkungan kerja juga kurang mendukung. Tidak hanya lingkungan kerja fisik seperti: luas kantor, pencahayaan dan sebagainya tetapi juga non-fisik yang salah satunya adalah hubungan antar karyawan atau hubungan pemimpin dan karyawan juga akan mempengaruhi kinerja pegawai tersebut. Hasil penelitian ini dapat diketahui lingkungan kerja (sebagai suatu variabel) tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik.

Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Jenjang Pendidikan dan Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Publik

Hasil pengujian hipotesis kelima yang menunjukkan bahwa secara simultan, aspek seperti lingkungan kerja, disiplin kerja, serta kepemimpinan, memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan tabel 10 terdapat hasil nilai sig. 0,000 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Artinya H_0 ditolak sedangkan H_5 diterima. Oleh karena itu, dapat ditarik suatu simpulan bahwasanya secara simultan aspek seperti kepemimpinan, jenjang pendidikan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa dengan seorang pemimpin, meningkatnya disiplin kerja, profesionalitas jenjang pendidikan dan lingkungan kerja (yang baik) akan berdampak pada terhadap pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung.

Kesimpulan

Penelitian ini diketahui pada dasarnya melakukan penitik berat dan terhadap kesalahan di wilayah manajemen secara khusus pada sumber daya manusia yang berupaya untuk mengetahui terkait pengaruh yang dihadirkan dari aspek kepemimpinan, serta disiplin kerja, jenjang pendidikan, dan lingkungan kerja terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Bandung. Berdasarkan upaya analisis yang telah dilakukan terhadap data tahap akhir yang dilakukan yakni menyimpulkan hasil penelitian. Pada penelitian dapat diperoleh konklusi atau kesimpulan sebagai berikut:

1. Ditemukan suatu kehadiran pengaruh yang sifatnya signifikan dari kepemimpinan terhadap pemberian pelayanan di ruang publik pada kantor terkait.
2. Ditemukan hadirnya pengaruh yang sifatnya tidak signifikan dari laku disiplin di wilayah kerja terhadap pemberian pelayanan publik pada kantor terkait.
3. Ditemukan hadirnya pengaruh yang sifatnya signifikan dari wilayah jenjang pendidikan mengenai pemberian pelayanan publik pada Kantor terkait
4. Ditemukan hadirnya pengaruh yang sifatnya tidak signifikan dari wilayah lingkungan mengenai pemberian pelayanan publik pada Kantor terkait.
5. Ditemukan hadirnya pengaruh yang sifatnya signifikan dari kepemimpinan, dan sikap disiplin kerja, terkait jenjang pendidikan dan juga lingkungan di wilayah kerja yang sifatnya simultan pada pemberian pelayanan publik pada kantor yang berkaitan.

Adanya kepemimpinan yang baik dan semakin tinggi oleh seorang pemimpin maka akan menciptakan semakin tinggi juga pelayanan pegawai dalam mencapai tujuan dari instansi atau organisasi. Oleh karena itu pemimpin Kantor Kecamatan Bandung harus lebih efektif dalam membimbing dan mengarahkan pegawai, serta berusaha meningkatkan kemampuan para pegawai agar mampu meningkatkan pelayanan pegawai.

Adanya disiplin kerja yang tinggi dari para pegawai tentu saja akan meningkatkan pelayanan dari para pegawai. Sehingga Kantor Kecamatan Bandung harus menerapkan aturan yang tegas terhadap tindakan dari para pegawai agar memiliki kesadaran yang tinggi akan disiplin kerja sehingga mampu meningkatkan pelayanannya.

Adanya jenjang pendidikan yang baik dari para pegawai tentu menyebabkan aktifnya pengembangan potensi tertentu yang beberapa diantaranya adalah peningkatan spiritualitas dan religiusitas, pengendalian diri, dan akhlak mulia yang kemudian mempengaruhi kepribadian, kecerdasan, serta keterampilan pelayanan dari para pegawai. Oleh karena itu Kantor Kecamatan Bandung diharapkan mampu meningkatkan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap kepribadian profesional pelayanan para pegawai itu sendiri.

Lingkungan kerja dengan kualitas baik di dalam organisasi akan berpotensi kuat meningkatkan kualitas pelayanan dari pegawai untuk mencapai tujuan instansi atau organisasi. Oleh karena itu Kantor Kecamatan Bandung diharapkan mampu menciptakan suatu lingkungan kerja yang tidak sekedar nyaman namun juga kondusif, agar para pegawai selalu merasa nyaman tidak ada gangguan saat bekerja, sehingga dapat bekerja dengan baik dan mampu meningkatkan pelayanan dari para pegawai itu sendiri.

Diharapkan lembaga juga dapat mempertahankan implementasi gaya kepemimpinan yang telah baik, sebab pegawai memerlukan pengawasan maupun bimbingan secara konsisten agar dapat produktif dengan lebih optimal serta bekerja dengan giat. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat mendukung meningkatnya perhatian bahwa penanaman nilai disiplin kerja sangat diperlukan agar tugas berkaitan dengan pelayanan dapat selesai dengan optimal dan sesuai standar. Pada masa yang akan datang, diharapkan penelitian ini dapat mendorong peningkatan kualitas lingkungan kerja, sehingga pegawai dapat kian *betah* dan nyaman untuk bekerja di kantor. Melalui tindakan memperhatikan kedisiplinan kerja, lingkungan kerja, serta gaya dalam memimpin, diharapkan kualitas pelayanan pegawai kepada publik akan meningkat.

Berlandaskan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, didapatkan hasil bahwa 64% hubungan variabel bebas (yakni variabel yang diteliti) memiliki pengaruh atau mempengaruhi variabel terikat. Temuan tersebut menunjukkan adanya variabel lain yakni sebesar 36% berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai, namun tidak dibahas lebih (secara mendalam) dalam penelitian ini. Beberapa variabel tersebut misalnya berkenaan dengan stress kerja, motivasi, budaya organisasi. Sebab pegawai pada Kantor Kecamatan Bandung ini kurang termotivasi untuk bekerja semaksimal mungkin, terjadi stress kerja yang belum diketahui penyebabnya, budaya organisasi yang kurang. Temuan dan dugaan tersebut dapat menjadi suatu bahan guna melaksanakan penelitian lanjutan dengan memasukkan variabel lain yang dalam penelitian ini belum ada atau belum dibahas mendalam, untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih terpadu.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Afandi. Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Lurah se-Kotamadya Jakarta Timur. 2018;
- [2] Kartono Setiawan. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Jatimekar Kota Bekasi. 2019;
- [3] Ernawati Rochmah. Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja, Terhadap Profesionalitas Kerja Karyawan PTPN III Rantaupraptat. 2019;
- [4] Anogoro W. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Karyawan Pada Jordan Bakery Tomohon. 2018;
- [5] Hermawan AR. Analisis Mengenai Kualitas Kinerja Karyawan Kantor Kecamatan Bukit Bestari. Soc Issues Q. 2022;1(1):12–23.
- [6] Eliyusnadi. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci. 2021;1:36–46.
- [7] Hasibuan RRA. Dampak Dan Resiko Perpindahan Ibu Kota Terhadap Ekonomi Di Indonesia. AT-TAWASSUTH J Ekon Islam. 2019;53(9):1689–99.
- [8] Wibowo DA. Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Indomaret di Semarang. MCI J. 2020;274–82.
- [9] Bahri MS. Pengaruh kepemimpinan lingkungan kerja, budaya organisasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja yang berimplikasikan terhadap kinerja dosen. 2018.
- [10] Prahawan W, Simbolon N. Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Intimas Lestari Nusantara. J Ekon. 2014;5(1):35–41.
- [11] Saleh AR, Utomo H. Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Pt. Inko Java Semarang. Among Makarti. 2018;11(1):28–50.