

Penerapan Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Sektor Publik

Andrian¹⁾, Pratiwi Nilasari²⁾

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

*Email korespondensi: penulisandrian@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of Islamic excellent service (X_1) and the strength of security-based management (X_2) on revisit intentions (Y) in the community on public services in the East Bekasi District, Bekasi. The research methodology used is quantitative with the purposive sampling survey method for respondents who have the criteria of at least once visit and have experienced public services themselves. Then after collecting the necessary data, the data is processed by the researcher using statistical analysis, so that it can be seen whether the implementation of Islamic excellent service (X_1) and security-based management (X_2) has had a significant or not significant effect on revisit intentions (Y) to the public sectors. The value of the novelty of this research is to include and integrate Islamic excellent service (X_1) with security management (X_2) regarding on revisit intentions to the public sectors. The research results show that Islamic Excellent Service (X_1) and Security-Based Management (X_2) simultaneously have a significant effect on Revisit Intentions (Y) in Public Sectors in the East Bekasi District, Bekasi.

Keywords: *Islamic Excellent Service, Security Based Management, Revisit Intentions.*

Saran sitasi: Andrian., & Nilasari, P. (2023). Penerapan Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Sektor Publik. *Jurnal ilmiah ekonomi islam*, 9(03), 3919-3928. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i3.11345>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i3.11345>

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UUD 1945 mengamanatkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi dan perusahaan yang memberikan pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan standar mutu pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, dan hukum atas jasa yang diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan jika menerima pelayanan yang

baik dan profesional dari penyedia jasa. Apabila mereka mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali jasa tersebut.

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi di era otonomi daerah, kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tertantang untuk semakin optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata.

(PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA, 2009) tentang pelayanan publik mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, maka dikenakan sanksi sesuai dengan Pasal 54, yaitu berupa teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan tersebut yang dimaksud, mereka akan dikenakan sanksi seperti pemberhentian jabatan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyedia pelayanan publik adalah satuan kerja pada instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara langsung kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah masyarakat, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum. (Pemerintah Republik Indonesia, 2019), mengelompokkan tiga jenis layanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.

Pengelompokan jenis jasa tersebut didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan serta produk jasa yang dihasilkan, yaitu jasa administrasi, jasa barang, dan jasa. Dalam mengukur kinerja pelayanan, permasalahan yang paling mendasar adalah menentukan kriteria. Kriteria pekerjaan adalah faktor terpenting mengenai apa yang dilakukan seseorang dalam pekerjaannya. Dalam arti tertentu, kriteria pekerjaan menggambarkan organisasi apa yang dibayar untuk dilakukan oleh para karyawannya.

Pelayanan Prima merupakan kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999). Pelayanan prima (*Service Excellent*) merupakan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar mutu. Pelayanan yang memenuhi standar mutu adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan

dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009). Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi pada keuntungan (*profit corporation*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*non-profit*) terhadap pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap, perhatian dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima tersebut. disediakan (Pratomo & Shaff, 2000).

Menurut (Judiardi, 2010) dikatakan bahwa Pelayanan Prima adalah: a. Memperbaiki barang yang rusak atau usang b. Memberikan pelayanan yang menyenangkan Pelayanan prima (*Service Excellent*) dapat diartikan melayani sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memperhatikan waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, mutu, biaya, proses, dan kepuasan. Pendapat lain menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2013).

Pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan lingkungannya. Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting dalam suatu organisasi dimana orang-orang tersebut memberikan tenaga, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi. Institusi dituntut untuk mengelola sumber daya manusia seefektif dan seefisien mungkin (Hasibuan, 2008). Bagi institusi yang bergerak di bidang jasa memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk datang berkunjung dan mendapatkan pelayanan (Kasmir, 2015). Pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan bagi institusi dalam melakukan kegiatan pemasaran yang bersifat jasa (Adiwiyoto, 2017). Di dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesional dan terampil ini digambarkan dalam Al-Quran surat Al-Isra' ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: "Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang

terlebih baik". (QS. al-Isra': 84) (Departemen Agama, 2015).

Pada ayat di atas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami (Fadla, 2016). Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum (Muhammad, 2013). Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut (Fadla, 2016):

a. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun). (Qutub, 1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-Qur'an:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا
الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا
مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ
شَنَاةَ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا
وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Al-Maidah: 2).

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: "Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya" (HR. Muslim). Maksud hadist di atas adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal (Rahman, 2010).

b. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya (Khatimah, 2011). Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al Baqarah ayat 185 yaitu:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ
وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ
فَلْيَصُمْهُ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ
يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا
الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْتُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur (Achmad, 2015). Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Mali Ra, ia berkata: Rasulullah

saw bersabda yang berbunyi: "Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari". (Muttafaq 'Alaih) (Achmad, 2015).

- c. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin). Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: "Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan" (Al-Badr, 2014). Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam QS. Ali Imron 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya.*

Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata kasar (Katsir, 2012). Al-Hasan mengatakan, "Berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini" (Katsir, 2012).

Keamanan adalah suatu keadaan terbebas dari cedera fisik dan psikis atau dapat pula suatu keadaan aman dan tenteram (Potter & Perry, 2006). Perubahan kenyamanan merupakan keadaan dimana individu mengalami sensasi yang tidak menyenangkan dan memberikan respon terhadap suatu stimulus yang merugikan (Carpenito & Juall, 2000). Kebutuhan akan keselamatan atau keamanan adalah kebutuhan untuk melindungi diri dari bahaya fisik. Ancaman terhadap keselamatan seseorang dapat dikategorikan menjadi ancaman mekanis, kimia, rima, dan bakteriologis. Kebutuhan akan rasa aman berkaitan dengan konteks

fisiologis dan hubungan interpersonal. Keamanan fisiologis berkaitan dengan sesuatu yang mengancam tubuh dan kehidupan seseorang.

Sedangkan menurut (Follet, 2005), manajemen adalah "seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang-orang". Manajemen sebagai seni mewujudkan tujuan organisasi dengan menggunakan seni memimpin untuk mempengaruhi orang lain. Sehingga jika digabungkan, Manajemen Pengamanan merupakan serangkaian proses kegiatan pengamanan yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pemantauan dan pengendalian secara profesional dan terpadu untuk mencegah dan mengurangi kerugian akibat ancaman (KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA, 2007).

Minat berkunjung kembali merupakan suatu bentuk perilaku (*behavioral intention*) atau keinginan pelanggan untuk kembali lagi, *Word of Mouth* yang positif dari konsumen, inginap lebih lama dari yang diharapkan, berbelanja lebih dari yang diharapkan (Zeithaml, et al., 2009). Minat berkunjung kembali disebut dengan niat berkunjung kembali atau minat untuk kembali berkunjung, yang didefinisikan sebagai kemungkinan wisatawan mengulangi kegiatan atau mengunjungi kembali suatu destinasi menurut (Baker & Crompton, 2000). Menurut (Assauri, 2013) minat kunjungan berulang adalah keinginan kuat pengunjung untuk kembali berkunjung di masa yang akan datang sebagai respon langsung setelah kunjungan yang lalu.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Pada awal penelitian dilakukan observasi, dan dilanjutkan penelitian dengan menggunakan angket dan wawancara. Penelitian ini akan dilakukan pada sektor publik seperti di Kelurahan, Puskesmas, dan kelurahan di wilayah Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei 2023 hingga Agustus 2023. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dan dikumpulkan guna memperoleh informasi yang diperlukan. Pengumpulan data menggunakan observasi langsung dan wawancara dengan menggunakan kuisioner kepada masyarakat pengunjung sektor publik di wilayah Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi, mengenai sistem pelayanan dan keamanan saat berkunjung ke pusat pelayanan masyarakat tersebut,

dengan tujuan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap Minat berkunjung kembali pada pusat pelayanan masyarakat tersebut yaitu kantor-kantor pelayanan publik. Kemudian setelah terkumpul data-data yang diperlukan, data tersebut diolah oleh peneliti dengan menggunakan metode statistika yaitu dari uji validitas dan reliabilitas data, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier, uji hipotesis (uji t dan uji reliabilitas). F) dan juga menguji koefisien determinasi (r^2) dari data yang diperoleh di lapangan, sehingga dapat diketahui apakah penerapan manajemen berbasis pelayanan prima yang Islami dan keamanan memberikan pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap minat masyarakat untuk berkunjung ke sektor publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti. Jawaban ini dihitung berdasarkan hasil kuesioner *online Google form* yang disebarakan kepada 146 responden, yang terdiri dari 15 item pernyataan terkait variabel X dan 6 item pernyataan terkait variabel Y.

Uji Validitas

Uji validitas dapat digunakan untuk menguji sejauh mana keakuratan alat ukur dapat mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka item pernyataan atau indikator tersebut dapat dinyatakan valid. Sedangkan jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka dapat disimpulkan pernyataan tersebut tidak valid dan juga tidak dapat digunakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tingkat signifikansi 5%. Berikut tabel 1 yang merupakan hasil uji validitas:

Tabel 1.
Uji Validitas

No	Variabel	Nilai R Hitung	Tabel	Ket
1 Pelayanan Prima Islami (X1)				
X1.1		0,516	0,1625	Valid
X1.2		0,484	0,1625	Valid
X1.3		0,469	0,1625	Valid
X1.4		0,699	0,1625	Valid
X1.5		0,651	0,1625	Valid

No	Variabel	Nilai R Hitung	Tabel	Ket
2 Manajemen Berbasis Sekuriti (X2)				
X2.1		0,756	0,1625	Valid
X2.2		0,632	0,1625	Valid
X2.3		0,668	0,1625	Valid
X2.4		0,763	0,1625	Valid
X2.5		0,799	0,1625	Valid
3 Minat Berkunjung Kembali (Y1)				
Y1.1		0,533	0,1625	Valid
Y1.2		0,666	0,1625	Valid
Y1.3		0,693	0,1625	Valid
Y1.4		0,590	0,1625	Valid
Y1.5		0,550	0,1625	Valid
Y1.6		0,588	0,1625	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti (2023)

Pada tabel 1 diatas terlihat bahwa seluruh item variabel penelitian mempunyai r hitung $>$ r tabel yaitu pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan $n = 146$ ($n = 146-2$) sehingga diperoleh rtabel sebesar 0,1625. diperoleh, maka dapat diketahui hasil r masing-masing *item* $>$ 0,1625 sehingga dapat dikatakan seluruh *item* dalam penelitian ini valid untuk dijadikan instrumen dalam penelitian dan pernyataan yang disampaikan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk menguji sejauh mana keakuratan suatu alat ukur dapat digunakan dalam penelitian yang sama. Suatu konstruk/variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,70. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2.
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Ket
1	Pelayanan Prima Islami (X1)	0,763	Reliabel
2	Manajemen Berbasis Sekuriti (X2)	0,802	Reliabel
3.	Minat Berkunjung kembali (Y)	0,767	Reliabel

Sumber : Data diolah Peneliti (2023)

Hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai koefisien *Cronbach Alpha* yang cukup besar yaitu diatas 0,70 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh konsep pengukuran setiap variabel dari kuisioner adalah reliabel sehingga untuk *item* selanjutnya pada masing-masing variabel tersebut konsep variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas, tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai toleransi > 0,100 dan nilai VIF < 10,00. Pengujian multikolinearitas untuk mengetahui hubungan sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Gejala multikolinearitas terlihat dari nilai toleransi dan nilai *Variant Inflation Factor* (VIF). Jika nilai toleransi menunjukkan tidak ada variabel yang mempunyai nilai toleransi kurang dari 0,10 dan hasil perhitungan VIF menunjukkan tidak ada satu pun variabel independen yang mempunyai nilai VIF lebih dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.
Uji Multikollinearitas

	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	0,731	1,367
X2	0,608	1,645

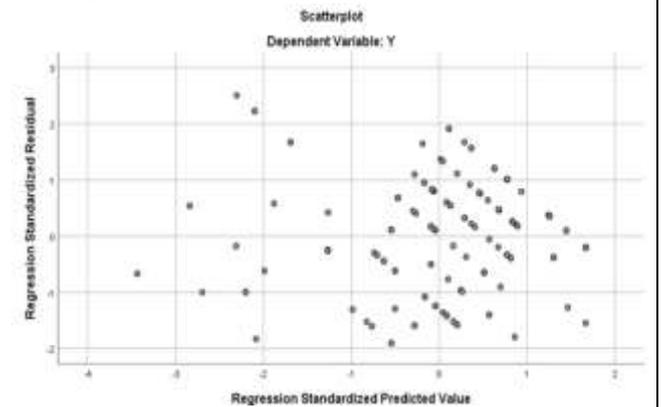
Sumber : Data diolah Peneliti (2023)

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa nilai VIF seluruh variabel independen dalam penelitian ini kurang dari 10, sedangkan nilai toleransi seluruh variabel independen lebih dari 0,10, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam penelitian ini. model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas, heteroskedastisitas tidak terjadi apabila tidak terdapat pola yang jelas (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) pada scatterplot, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu Y. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat digunakan metode grafis *Scatterplot* yang dihasilkan dari *output* program SPSS versi 25, jika gambar tidak menunjukkan pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan tidak

terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Berikut hasil uji heteroskedastisitas melalui gambar grafik *scatterplot*.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah Peneliti (2023)

Dari gambar terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas, dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan terhadap asumsi klasik heteroskedastisitas pada model regresi tersebut.

Uji normalitas

Pedoman pengambilan keputusan rentang data berdistribusi normal berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah jika nilai signifikan > 0,05 maka sebaran datanya normal dan sebaliknya, jika nilai signifikansi < 0,05 maka sebaran data dikatakan tidak normal.

Tabel 4.
Uji Normalitas

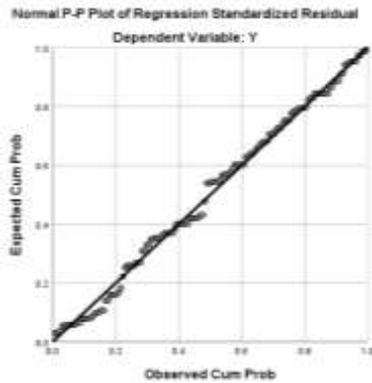
	Unstandardized Residual
N	146
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	0,0000000
Std.	1,47067242
Deviation	
Most Extreme	0,059
Absolute	
Differences	Positive 0,059
	Negative -0,053
Test Statistic	0,059
Asymp. Sig (2-tailed)	0,200 ^c

Sumber : Data diolah Peneliti (2023)

Dari hasil uji asumsi klasik untuk menguji normalitas residual yaitu dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* (K-S) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 lebih dari alpha (0,05). Hasilnya menunjukkan bahwa residu berdistribusi normal.

Grafik P-Plot

Grafik P-Plot dilihat melalui titik-titik yang tersebar di sepanjang garis diagonal pada p-plot, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.



Gambar 2. Grafik P-Plot

Sumber : Data diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan Gambar 2 di atas terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen Pelayanan Prima Islami (X1) dan Manajemen Berbasis Keamanan (X2), terhadap variabel dependen Minat Berkunjung Kembali (Y). Rangkuman hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 5.
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,666	1,697		0,393	0,695
Pelayanan Prima Islami	0,413	0,062	0,385	6,659	0,000
Manajemen Berbasis Sekuriti	0,446	0,076	0,374	5,905	0,000

Sumber: Data diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan regresi berganda yang ditunjukkan pada tabel 5 di atas, diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,666 + 0,413 X1 + 0,446 X2 + e$$

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan:

- a. Nilai konstanta positif (α) sebesar 0,666 menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap variabel Pelayanan Prima Islami (X1) dan Manajemen Berbasis Keamanan (X2). Apabila variabel Pelayanan Prima Islami (X1) dan Manajemen Berbasis Keamanan (X2) meningkat atau berpengaruh satu satuan, maka nilai Minat Berkunjung Kembali (Y) akan meningkat atau terpenuhi.

- b. Nilai koefisien variabel Pelayanan Prima Islami (X1) sebesar 0,413 menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Prima Islami berpengaruh positif terhadap variabel Minat Berkunjung (Y), atau jika nilai Pelayanan Prima Islami (X1) dinaikkan sebesar 1% maka akan meningkatkan Minat Berkunjung Kembali (Y) sebesar 0,413.
- c. Nilai koefisien variabel Manajemen Berbasis Keamanan (X2) sebesar 0,446 menunjukkan bahwa variabel Manajemen Berbasis Keamanan (X2) berpengaruh positif terhadap variabel Minat Berkunjung Kembali (Y), atau jika nilai kualitas produk ditingkatkan sebesar 1% maka akan meningkatkan Minat Berkunjung Kembali (Y) sebesar 0,446.

Pengujian hipotesis

a. Uji t parsial

Tabel 6.
Uji t parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,666	1,697		0,393	0,695
Pelayanan Prima Islami	0,413	0,062	0,385	6,659	0,000
Manajemen Berbasis Sekuriti	0,446	0,076	0,374	5,905	0,000

Sumber : Data diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa Pelayanan Prima Islami mempunyai t hitung = 6,659 > t tabel = 1,97658 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga Pelayanan Prima Islami berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali. Manajemen Berbasis Keamanan mempunyai t hitung = 5,905 > t tabel = 1,97658 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan H2 diterima. Sehingga Manajemen Berbasis Keamanan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali.

b. Uji F secara simultan

Tabel 7.
Uji F secara simultan

Model	ANOVA				Sig.
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	
1 Regression	591,698	3	197,233	89,303	0,000 ^b
Residual	313,617	142	2,209		
Total	905,315	145			

Sumber : Data diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan nilai F-hitung sebesar 89,303 > 2,67 F-tabel dan signifikansi untuk Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05. Jadi model regresi Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan secara simultan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8.
Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0,808 ^a	0,654	0,646	1,486

Sumber : Data diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil koefisien determinasi di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,646. Hasil perhitungan statistik ini berarti kemampuan variabel independen (Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan) dalam menjelaskan perubahan variabel dependen (Minat Berkunjung Kembali) sebesar 64,6%, sisanya 35,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar yang dianalisis model regresi diatas.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap pengukuran Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Sektor Publik di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengaruh Pelayanan Prima Islami terhadap Minat Berkunjung Kembali

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data diperoleh hasil perhitungan uji parsial yang menunjukkan nilai t hitung = 6,659 > t tabel = 1,97658 dengan taraf signifikansi 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga Pelayanan Prima Islami berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Sektor Publik di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi.

b. Pengaruh Manajemen Berbasis Keamanan terhadap Minat Berkunjung Kembali

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data diperoleh hasil perhitungan uji parsial yang menunjukkan nilai t hitung = 5,905 > t tabel = 1,97658 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan H2 diterima. Sehingga Manajemen Berbasis Keamanan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Sektor Publik di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi.

c. Pengaruh Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan terhadap Minat Berkunjung Kembali

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $89,303 > 2,67$. F-tabel dan signifikansi untuk Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05. Jadi model regresi Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan secara simultan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung kembali. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 0,646. Hasil perhitungan statistik tersebut berarti bahwa kemampuan variabel independen (Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan) dalam mempengaruhi perubahan variabel dependen (Minat Berkunjung Kembali) adalah sebesar 64,6%, sisanya sebesar 35,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel tersebut.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengukuran Pelayanan Prima Islami, dan Manajemen Berbasis Keamanan terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Sektor Publik di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pelayanan Prima Islami berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Sektor Publik di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi.
- b. Manajemen Berbasis Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Sektor Publik di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi.
- c. Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung pada Sektor Publik di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti/penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh rekan dosen dan staf struktural Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah terlibat dalam proses hingga selesainya artikel ilmiah ini, sebagai berikut:

- a. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

- b. Dr. Tuty Nuryati, selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
- c. Prof. Adi Fachrudin, PhD., selaku Ketua LPPMP Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
- d. Seluruh rekan-rekan dosen manajemen yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

6. REFERENSI

- A Potter, & Perry, A. G. (2006). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktik* (Edisi keempat (ed.)). EGC.
- Achmad, M. (2015). *Etika dalam Islam*. Ikhlas.
- Adiwiyoto, A. (2017). *Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*. Binarupa Aksara.
- Agama, Departemen, R. (2015). *Al-Qur'an dan Terjamahannya*. Toha Putra.
- Al-Badr, A. (2014). *Rifqon Ahlissunnah bi Ahlissunnah Menyikapi Fenomena Tahdzir dan Hajr* (Edisi Indo). Titian Hidayah Illahi.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction, and behaviour intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804.
- Carpenito & Linda Juall. (2000). *Diagnosa Keperawatan Aplikasi Pada Praktik Klinis* (Edisi Keenam (ed.)). EGC.
- Fadla, A. (2016). *Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Hasibuan, M. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Judiardi, J. (2010). *Psikologi Konsumen*.
- Kasmir. (2015). *Pemasaran Bank*. Kencana Prenada Media Group.
- Katsir, I. (2012). *Muassasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*. Lentera Hati.
- Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2007). *Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerinta*.
- Khatimah, H. (2011). *Penerapan Syariah Islam*. Pustaka Pelajar.
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Chama Digit.
- Mary Parker Follet. (2005). *Manajemen*. Indeks.
- Muhammad. (2013). *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. graha ilmu.

- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah. *Peraturan Pemerintah (PP)*.
- Pratomo & Shaff, A. (2000). *Pelayanan Prima*. Angkasa Bandung.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Pelayanan Publik. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 TAHUN 2009*.
- Qutub, S. (1992). *Tafsir Fi Zilalil Qura'n*. Darusy-Syueuq, Bairut.
- Rahman, T. K. (2010). *Tafsir Al-Qurthubi*. Dar Ibni Hazm.
- Sofjan Assauri. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada.
- Suwithi, N. W. (1999). *Pelayanan Prima (Costumer Care) Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm* (fifth edit). Mc Graw-Hill Companies.