

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN KOMPETENSI APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA PROVINSI DKI JAKARTA

Ahmad Syauqi

**Universitas Pamulang
ahmad.syauqi@hotmail.com**

Abstract

The objectives of the research are (1) to discuss the influence of Policy Implementation on the Quality of IMB Service at One Stop Service Integrated Office in North Jakarta Administration City; (2) To discuss the magnitude of the effect of Apparatus Competence on the Quality of IMB Service at One Stop Service Office in North Jakarta Municipality; (3) To discuss the effect of Implementation of Policy and Competence of Apparatus collectively to the Quality of IMB Service at One Stop Service Integrated Office in North Jakarta Administration City. The research method used is quantitative method. The data were collected by literature study, questionnaire distribution, and observation. Determination of sample as much as 308 respondents using stratified random sampling technique from total population of 1,542 people. Based on the discussion of research results obtained conclusions, namely: (1) There is influence of policy implementation on quality of IMB services of 0.867, (2) There is influence of apparatus competence on the quality of IMB services of 0.838, and (3) There is influence of policy implementation and competence apparatus together to the quality of IMB services. The contribution of influence of policy implementation (0,747) is bigger than contribution contribution of apparatus competence (0,600) to IMB service quality.

Keywords: *Policy Implementation, Appetite Competence and Service Quality.*

Abstrak

Tujuan penelitian adalah (1) Membahas besarnya pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Utara; (2) Membahas besarnya pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Utara; (3) Membahas besarnya pengaruh Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan studi Kepustakaan, penyebaran kuesioner, dan observasi. Penentuan sampel sebanyak 308 responden menggunakan teknik stratified random sampling dari total populasi sebesar 1.542 orang. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diperoleh kesimpulan, yaitu: (1) Terdapat pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan IMB sebesar 0,867, (2) Terdapat pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan IMB sebesar 0,838, dan (3) Terdapat pengaruh implementasi kebijakan dan kompetensi aparatur secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan IMB. Kontribusi pengaruh implementasi kebijakan (0,747) lebih besar dari kontribusi pengaruh kompetensi aparatur (0,600) terhadap kualitas pelayanan IMB.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Kompetensi Aparatur dan Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah adalah berkembangnya kemampuan daerah dalam mengelola sumber-sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara produktif dan efisien. Produktif dalam pengertian bahwa pengelolaan sumber-sumber penerimaan PAD itu mencapai target penerimaan yang ditetapkan; atau kalau bisa melebihi target sehingga layak dianggap produktif. Efisien dalam pengertian bahwa pengelolaan sumber-sumber penerimaan PAD itu tidak menyedot biaya operasional yang tidak semestinya, mengalami penyimpangan atau kebocoran yang dapat merugikan negara. Karena itu, produktivitas dan efisiensi pengelolaan sumber-sumber penerimaan PAD layak juga dijadikan ukuran kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertugas dan bertanggung jawab atas pengelolaan sumber-sumber penerimaan PAD tersebut.

Pengelolaan sumber-sumber penerimaan PAD mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa sumber-sumber pendapatan daerah terdiri atas :

- Pendapatan asli daerah yang selanjutnya disebut PAD, yaitu 1) hasil pajak daerah, 2) hasil retribusi daerah, 3) hasil perusahaan milik Daerah, hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah;
- Dana perimbangan; dan
- Lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Tabel 1

Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2011-2015

| No | Tahun Anggaran | Besaran Realisasi PAD |
|----|----------------|-----------------------|
| 1 | 2011 | Rp 23,310,140,000,000 |
| 2 | 2012 | Rp 22,273,300,000,000 |
| 3 | 2013 | Rp 26,670,448,766,000 |
| 4 | 2014 | Rp 39,544,214,993,000 |
| 5 | 2015 | Rp 40,355,853,087,978 |

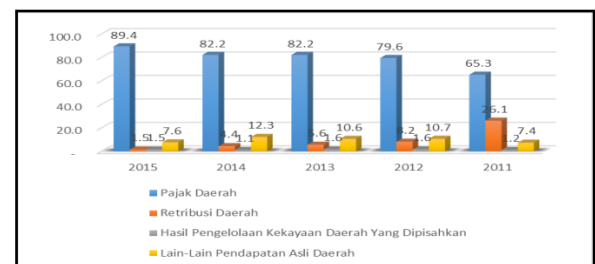
Sumber: Badan Pengelola Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Tabel diatas menjelaskan bahwa realisasi penerimaan pendapatan daerah Provinsi DKI Jakarta meningkat di setiap tahun. Disebutkan bahwa realisasi PAD pada tahun

2011 sebesar Rp 23,310,140,000,000; 2012 sebesar Rp 22,273,300,000,000; 2013 sebesar Rp 26,670,448,766,000; 2014 sebesar Rp 39,544,214,993,000; dan tahun 2015 sebesar Rp 40,355,853,087,978. Realisasi penerimaan pendapatan asli daerah tersebut tidak lepas dari kontribusi pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan hasil daerah yang terpisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah. Masing-masing indikator yang berkontribusi terhadap penerimaan pendapatan asli daerah tersebut dapat di tunjukan oleh grafik sebagai berikut:

Grafik 1.1

Kontribusi Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Hasil Daerah yang Terpisahkan, dan Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta tahun 2011-2015



Sumber: diolah dari Badan Pengelola Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Grafik diatas menjelaskan bahwa kontribusi retribusi daerah terhadap realisasi penerimaan pendapatan asli daerah cukup tinggi setelah pajak daerah dari tahun ke tahun yaitu pada tahun 2015 sebesar 1,5 persen, tahun 2014 sebesar 4,4 persen, tahun 2013 sebesar 5,6 persen, tahun 2012 sebesar 8,2 persen; dan tahun 2011 sebesar 26,1 persen. Sedangkan kontribusi pajak daerah pada tahun 2015 sebesar 89,4 persen, tahun 2014 sebesar 82,2 persen, tahun 2013 sebesar 82,2 persen, tahun 2012 sebesar 79,6 persen, dan tahun 2011 sebesar 65,3 persen. Dengan data yang disajikan diatas maka dapat dikatakan bahwa salah satu jenis retribusi daerah yang cukup potensial bagi penerimaan PAD adalah Retribusi Daerah.

Dari beberapa faktor yang berkorelasi dan mempengaruhi kualitas Pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, diasumsikan bahwa implementasi kebijakan yang mengatur penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan kompetensi

aparatur birokrasi penyelenggara pelayanan merupakan dua faktor yang berkorelasi dan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tersebut. Adanya korelasi tersebut memang sangat dimungkinkan, karena secara fungsional implementasi kebijakan yang mengatur penyelenggaraan Pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dijadikan pedoman administrasi dan panduan teknis pelayanan. Sementara itu, kompetensi aparatur yang bertugas melaksanakan kegiatan administrasi dan kegiatan teknis pelayanan, secara kondisional jelas sangat menentukan kinerja aparatur tersebut dalam melaksanakan kegiatan administrasi dan teknis pelayanan. Dalam urusan ini, yang dimaksud aparatur pelaksana kegiatan administrasi pelayanan adalah seluruh unsur pimpinan dan staf Pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diajukan, selanjutnya rumusan masalah sampaikan dengan pertanyaan berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Utara?
2. Seberapa besar pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Utara?
3. Seberapa besar pengaruh Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan IMB pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Utara?

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2005: 57) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian, maka populasi dalam penelitian ini adalah 1.550 orang yang terdiri atas 1.500 Penerima layanan Izin mendirikan bangunan di Unit Kerja PTSP yang di estimasikan dari rata-rata perhari sebanyak 75 orang dikali 20 hari kerja, dan 42

aparatur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara.

Dengan total populasi yang terbilang banyak, maka teknis penelitian dilaksanakan dengan metode penelitian sampel. Penarikan sampel dari populasi penelitian menggunakan rumus slovin. Melalui estimasi rumus slovin dari populasi sebesar 1.550 orang, maka diperoleh besaran sampel sebanyak 308 orang. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sekunder dari berbagai buku dan dokumen serta data primer dari para responden yang menjadi sampel penelitian yaitu dengan menggunakan studi kepustakaan, observasi, kuesioner penelitian.

Teknik Analisis Data

Menurut Sudjana (1996: 4), Data yang berbentuk bilangan disebut *data kuantitatif*, harganya berubah-ubah atau bersifat variabel. Dari nilainya dikenal dua golongan data kuantitatif ialah : Data dengan variabel diskrit atau singkatnya data diskrit dan data dengan variabel kontinu disingkatnya data kontinu.

Adapun rumus statistik yang digunakan dalam menganalisis data penelitian ini yaitu dengan menggunakan persamaan regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t dan uji F.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan pengolahan statistik dengan program *SPSS 21.0 for windows* diperoleh hasil :

Tabel 2

Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hubungan antara Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .931 ^a | .867 | .867 | 2.167 |

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

Sumber: diolah dari hasil penelitian 2016

Koefisien korelasi antara variabel Implementasi Kebijakan dengan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan adalah 0,931. Nilai tersebut dikonsultasikan ke dalam tabel interpretasi koefisien korelasi nilai r maka dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat hubungan atau korelasi yang sangat kuat sebesar 0,931 antar variabel Implementasi Kebijakan dengan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Interpretasi koefisien korelasi yang dimaksud berpedoman pada tabel berikut:

Tabel 3

Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| $0,80 < r < 1,00$ | Sangat Kuat |
| $0,60 < r < 0,799$ | Kuat |
| $0,40 < r < 0,599$ | Cukup Kuat |
| $0,20 < r < 0,399$ | Lemah |
| $0,00 < r < 0,199$ | Sangat Lemah |

Sumber: Sugiyono (2011: 184)

Berdasarkan tabel di atas, maka koefisien korelasi diantara Implementasi Kebijakan dengan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, sebesar 0,931 berada pada kisaran $0,80 < r < 1,00$ dan dapat dikategorikan memiliki hubungan yang sangat kuat. Sedangkan angka r square (koefisien determinasi) yang diperoleh adalah 0,867, yang dalam hal ini berarti 86,7 persen dari keragaman Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dapat dijelaskan oleh Implementasi Kebijakan. Sedangkan sisanya 13,3 persen disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 4

Persamaan Garis Regresi Implementasi Kebijakan (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Y)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,208 | 1,413 | | ,855 | ,393 |
| | Implementasi Kebijakan | 1,225 | ,027 | ,931 | 44,730 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara

Sumber: diolah dari hasil penelitian 2016

Berdasarkan persamaan di atas garis regresi $\hat{Y} = 1,208 + 1,225X_1$ diketahui bahwa koefisien regresi (b_1) sebesar 1,225. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Izin

Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Implementasi Kebijakan (X_1) mengalami peningkatan, maka peningkatan tersebut akan diimbangi dengan peningkatan pada variabel Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara.

Selanjutnya uji hipotesis pengaruh variabel bebas X_1 terhadap variabel terikat Y adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Kriteria pengujianya adalah apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Nilai t_{hitung} yang diperoleh dari analisa data pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara adalah 44,730. Sedangkan t_{tabel} 1,960 dengan Tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) dan df (derajat kebebasan) = $n - 2 = 308 - 2 = 308$.

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($44,730 > 1,960$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian teruji terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara. Peningkatan implementasi kebijakan yang dimaksud meliputi (1) Kejelasan informasi pelayanan IMB; (2) Keakuratan informasi pelayanan IMB; (2) Konsistensi informasi pelayanan IMB; (3) Regulasi pelayanan IMB; (4) Staf pelayanan IMB; (5) Alokasi anggaran kegiatan pelayanan IMB; (6) Pelaksanaan tugas; (7) Kecenderungan sikap individu; (8) Kecenderungan sikap kelompok; (9) Distribusi tugas pelayanan; (10) SOP pelayanan; dan (11) Koordinasi kegiatan pelayanan.

Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan pengolahan statistik dengan program SPSS 21.0 for windows diperoleh hasil :

Tabel 5

Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hubungan antara Kompetensi

Aparatur dengan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .916 ^a | .838 | .838 | 2.394 |

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Aparatur

Sumber: diolah dari hasil penelitian 2016

Nilai tersebut dikonsultasikan ke dalam tabel interpretasi koefisien korelasi nilai r , maka nilai 0,916 terletak pada rentang 0,80 – 1,00. Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Kompetensi Aparatur dengan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sedangkan angka r square (koefisien determinasi) yang diperoleh adalah 0,838 yang dalam hal ini berarti 83,8 persen dari keragaman Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dijelaskan oleh Kompetensi Aparatur. Sedangkan sisanya 16,2 persen disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 6

Persamaan Garis Regresi Kompetensi Aparatur (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Y)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .190 | 1.613 | | .118 | .901 |
| | Kompetensi Aparatur | 1.365 | .034 | .916 | 39.813 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara

Sumber: diolah dari hasil penelitian 2016

Berdasarkan tabel diatas persamaan garis regresi $\hat{Y} = 0,190 + 1,365X_2$, diketahui bahwa koefisien regresi (b_2) sebesar 1,365. Angka ini menunjukkan besarnya pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Kompetensi Aparatur (X_2) mengalami peningkatan, maka peningkatan tersebut akan diimbangi dengan peningkatan pada variabel Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara.

Selanjutnya uji hipotesis pengaruh variabel bebas X_2 terhadap variabel terikat Y adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan

t_{tabel} . Kriteria pengujiannya adalah apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Nilai t_{hitung} yang diperoleh dalam analisa data pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah 39,813. Sedangkan t_{tabel} 1,960 dengan Tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) dan df (derajat kebebasan) = $n - 2 = 308 - 2 = 308$.

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($39,813 > 1,960$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian teruji terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kompetensi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pengaruh tersebut bermakna bahwa apabila Kompetensi Aparatur ditingkatkan atau meningkat maka peningkatan tersebut diikuti pula dengan peningkatan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peningkatan Kompetensi Aparatur yang dimaksud meliputi (1) Dorongan keinginan mendapat insentif; (2) Dorongan keinginan mendapat penghargaan; (3) Dorongan keinginan mendapat kepuasan kerja; (4) Watak; (5) Sifat; (6) Sikap; (7) Penampilan; (8) Tutur bahasa; (9) Perilaku; (10) Pengetahuan tentang dasar hukum pelayanan Izin Mendirikan Bangunan; (11) Pengetahuan tentang prinsip pelayanan Izin Mendirikan Bangunan; (12) Pengetahuan tentang teknis pelayanan Izin Mendirikan Bangunan; (13) Keterampilan administrasi; (14) Keterampilan teknis; dan (15) Keterampilan komunikasi.

Pengaruh Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan pengolahan statistik dengan program SPSS 21.0 for windows diperoleh hasil :

Tabel 7

Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hubungan antara Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur dengan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .947 ^a | .897 | .896 | 1.915 |

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan, Kompetensi Aparatur

Sumber: diolah dari hasil penelitian 2016

Koefisien korelasi antara variabel Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah 0,947. Nilai tersebut dikonsultasikan ke dengan tabel interpretasi koefisien korelasi nilai r , maka nilai 0,947 terletak pada rentang 0,80 – 1,00. Hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sedangkan angka *R square* (koefisien determinasi) yang diperoleh adalah 0,897, yang dalam hal ini berarti 89,7 persen dari keragaman Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur. Sedangkan sisanya 10,3 persen disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 8

Persamaan Garis Regresi Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | | B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 2.303 | 1.304 | |
| | Kompetensi Aparatur | .600 | .064 | .402 |
| | Implementasi Kebijakan | .747 | .057 | .568 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara

Sumber: diolah dari hasil penelitian 2016

Persamaan garis regresi ganda yang diperoleh berdasarkan tabel di atas adalah $\hat{Y} = 2,303 + 0,747 X_1 + 0,600 X_2$. Dalam persamaan

regresi berganda tersebut diketahui bahwa nilai regresi (b_1) sebesar 0,747 dan nilai regresi (b_2) sebesar 0,600 yang merupakan besarnya pengaruh Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Karena nilai regresi tersebut positif, maka apabila terjadi peningkatan pada variabel Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur secara bersama-sama, maka akan diimbangi dengan peningkatan pada variabel Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa ternyata pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih besar daripada pengaruh Kompetensi Aparatur ($b_1 = 0,747 > b_2 = 0,600$).

Selanjutnya uji hipotesis pengaruh variabel bebas X_1 dan X_2 secara bersama-sama terhadap variabel terikat Y adalah dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Kriteria pengujiannya adalah apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Tabel 9
Uji F (Anova)

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 97.165 | 2 | 48.583 | 13.246 | .000 ^b |
| | Residual | 11.187 | 305 | 3.668 | | |
| | Total | 108.352 | 307 | | | |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara

b. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan, Kompetensi Aparatur

Sumber: diolah dari hasil penelitian 2016

Berdasarkan tabel perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai F_{hitung} yang diperoleh dalam analisa data pengaruh Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah 13,246. Nilai F_{tabel} dengan taraf tingkat signifikansi α 5% ($\alpha = 0,05$) dan $v_1 = k-2$, $v_2 = n-k-1 = 308-2-1 = 305$ adalah 3,02. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,246 > 3,02$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian teruji terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Implementasi Kebijakan dan Kompetensi Aparatur secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu

Pintu. Hasil pengujian tersebut sangat rasional, mengingat Implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan peraturan tentang Penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terungkap dari *communication, resources, disposition*, dan *bureaucratic structure*, sedangkan kompetensi Aparatur dipandang sebagai suatu karakteristik kemampuan dan kepribadian aparatur Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan kegiatan administrasi dan teknis pelayanan izin mendirikan bangunan yang terungkap dari *motives, traits, self-concept, knowledge* dan *skills*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara sebesar 0,867. Pengaruh ini menunjukkan bahwa di antara implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terjalin suatu mekanisme hubungan kausalitas atau hubungan sebab-akibat.
2. Terdapat pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara sebesar 0,838. Pengaruh ini menunjukkan bahwa di antara kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terjalin suatu mekanisme hubungan kausalitas atau hubungan sebab-akibat..
3. Terdapat pengaruh implementasi kebijakan dan kompetensi aparatur secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara. Kontribusi pengaruh implementasi kebijakan (0,747) lebih besar dari kontribusi pengaruh kompetensi aparatur (0,600) terhadap kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara.

Saran

Dengan kesimpulan yang diperoleh selanjutnya saran yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara, disarankan kepada Pimpinan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara agar dilakukan upaya peningkatan implementasi kebijakan yang meliputi kejelasan informasi pelayanan IMB, keakuratan informasi pelayanan IMB, konsistensi informasi pelayanan IMB, regulasi pelayanan IMB, staf pelayanan IMB, alokasi anggaran kegiatan pelayanan IMB, pelaksanaan tugas, kecenderungan sikap individu, kecenderungan sikap kelompok, distribusi tugas pelayanan, SOP pelayanan, dan koordinasi kegiatan pelayanan
2. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara, disarankan kepada Pimpinan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara agar dilakukan upaya peningkatan kompetensi aparatur yang meliputi dorongan keinginan mendapat insentif, dorongan keinginan mendapat penghargaan, dorongan keinginan mendapat kepuasan kerja, watak, sifat, sikap, penampilan, tutur Bahasa, perilaku, pengetahuan tentang dasar hukum pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, pengetahuan tentang prinsip pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, pengetahuan tentang teknis pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, keterampilan administrasi, keterampilan teknis, dan keterampilan komunikasi.
3. Mengingat bahwa kontribusi pengaruh implementasi kebijakan lebih besar dari kontribusi pengaruh kompetensi aparatur, maka peningkatan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administratif Jakarta Utara dapat diprioritaskan pada peningkatan implementasi kebijakan pelayanan terpadu, yang mencakup pelayanan **perizinan pendirian Bangunan, dan Tata Ruang**.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James E, 1984, *Public Policy Making*, Second Edition, Houghton Mifflin Company, USA.
- Cohen, John M, Stephen B. Peterson, 1999, *Administrative Decentralization : Strategies for Developing Countries*, Connecticut USA : Kumarian Press
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho, 2004, *Komunikasi Pemerintahan*, Jakarta : PT Gramedia.
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Jakarta: Gadjah Mada University Press
- Edward III, George C, 1980, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Inc, USA
- Gaspersz, Vincent, 2002: *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa* (terjemahan), Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama,
- Kaswanto, 2005. *Pemberdayaan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- LAN RI, 2000, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Martin, Anthony Dio, 2002, *Human Resource Kompetensi Model Tren Baru Revitalisasi SDM*, dalam Soetjipto, Budi, et.al., 2002, *Paradigma Baru- Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Amara Books.
- Nadler, D.A., and Tushman, M.L, 1988, *“Competing by design”* Executive Excellence.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Ripley, Randall. B., Franklin, Grace. A. 1990. *Policy Implementation and Bureaucracy (Second Edition)*. The Dorsey Press : Chicago, Illinois.
- Shermon, Ganesh, 2004, *Competency based HRM*, India : Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited
- Sinambela, Poltak, Lijan, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sofyandi. 2000. *Kebijakan dan Kualitas Pelayanan*, Jakarta: Media Utama.
- Solichin Abdul Wahab, 2004, *Analisis Kebijaksanaan*, PT Bumi Aksara, Jakarta



Seminar Nasional I Universitas Pamulang
Program Studi D3 Akuntansi
Aula Rektorat, 13 Desember 2018
ISSN : 977 25993430 04
