

The Effect Of Coordination On The Quality of Permit Services To Build Apartemen Buildings In The One-Stop Integrated Investment Service Office In Bandung

Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Apartemen Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Wendi Wardhana

Universitas Langlangbuaana Bandung
wendwardhana28@gmail.com

Abstract

The purpose of this research was to determine and analyze the magnitude of the effect of coordination on the quality of service on the Permit for Building Apartments in the Investment Office and the One Stop Services in Bandung City. The research method used in this research was descriptive and explanatory survey methods with a sample of 53 respondents, and the data analysis method used was path analysis using the SPSS version 20 data processing application software. Based on the results of the research found that coordination has a positive and significant effect on service quality with a coefficient of determination of 70.20%, while 29.80% is influenced by factors outside the coordination variable. The managerial implication of this research is to improve the quality of services in the Office of Investment and Integrated Services of the One Door of the City of Bandung by increasing coordination between the Office of Investment and Services of the One Door Integrated with other related Offices in the City of Bandung. Other managerial implications are that the Office of Investment and Integrated Services of the One Door of the City of Bandung must pay attention and improve several coordination indicators such as the level of ability to develop service products, the accuracy of service information, the accuracy of human resources, the accuracy of the technology used, and the level of frequency of research and development activities.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis besar pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan pada Izin Mendirikan Bangunan Apartemen di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif dan eksplanatori dengan sampel sebesar 53 responden, serta metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis) dengan menggunakan software aplikasi pengolahan data SPSS versi 20. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa koordinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien determinasi sebesar 70,20%, sementara 29,80% dipengaruhi oleh faktor diluar variabel koordinasi. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung adalah dengan meningkatkan koordinasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Dinas terkait lain di Kota Bandung. Implikasi manajerial lainnya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung harus memperhatikan dan meningkatkan beberapa indikator koordinasi seperti tingkat

kemampuan pengembangan produk layanan, ketepatan informasi layanan, ketepatan SDM, ketepatan teknologi yang digunakan, dan tingkat frekuensi kegiatan penelitian dan pengembangan.

Pendahuluan

Pelayanan prima pada sektor pemerintahan telah dituangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Indikator dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi prinsip-prinsip berikut: kesederhanaan; partisipatif; akuntabel; berkelanjutan; transparansi; keadilan. Berdasarkan prinsip pelayanan tersebut, kemudian dikembangkan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan yaitu: identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, identifikasi waktu, identifikasi biaya/tarif; identifikasi produk pelayanan; penanganan pengaduan. Hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi pemerintahan juga dituntut memberikan pelayanan yang prima.

Untuk mengetahui pelayanan yang selama ini diberikan maka perlu dievaluasi, sehingga akan terlihat bagian yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan kinerjanya. Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Pelayanan perizinan dalam mendirikan suatu usaha di Indonesia terus semakin diperbaiki dan dipermudah. Pemerintah telah melakukan upaya penyederhanaan layanan baik Perizinan maupun nonperizinan yaitu dengan menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau disingkat PTSP. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau dalam Bahasa Inggrisnya disebut *one stop service* yaitu konsep pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bukanlah kebijakan baru di dalam manajemen birokrasi. Pembentukan PTSP di daerah termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan

pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian dan terjangkau. Dengan adanya PTSP, pemohon perizinan tidak perlu lagi mengurus berbagai surat dan dokumen di dinas berbeda dengan lokasi kantor yang berbeda.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, terjadi perubahan SOTK dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Perubahan SOTK tersebut berpengaruh terhadap program dan kegiatan yang lebih diarahkan untuk meningkatkan nilai realisasi investasi di Kota Bandung serta peningkatan kinerja pelayanan terpadu satu pintu, dimana yang menjadi prioritas utamanya adalah investasinya sedangkan pelayanan perizinan merupakan bagian dari investasi.

Pelayanan perizinan SIMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan) apartemen pada DPMPTSP meliputi pelayanan bersifat administrasi perizinan, selama persyaratan, baik administrasi, teknis dan yuridis sudah terpenuhi maka izin akan diterbitkan. Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan perizinan permohonan SIMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan) apartemen yang masih perlu perbaikan dan penyempurnaan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengukur pelayanan secara online, ditetapkan indikator variabel untuk mengukur IKM, yaitu biaya/retribusi, kompetensi petugas pelayanan, persyaratan pelayanan, produk jenis layanan, prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian..

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung Provinsi Jawa Barat telah berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik secara terus menerus. Sampai dengan tahun 2019 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung Provinsi Jawa Barat telah melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Apartemen, yang memperlihatkan pencapaian IKM dengan rata-rata grade B (baik). Secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam izin mendirikan bangunan apartemen berada pada predikat (grade) baik (B), namun sebagian besar indikator masih berada di bawah target yang sudah ditetapkan yaitu sebesar 8,17. Indikator-indikator pelayanan yang masih di bawah target seperti pada indikator Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Produk/Jenis Layanan, Kompetensi/Pengetahuan Petugas Layanan, dan Maklumat Layanan. Sehingga berdasarkan data di atas ketidak tercapaian Indek Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan perijinan mendirikan bangunan apartemen DPMPTSP Kota Bandung menunjukkan bahwa masih terdapatnya kesenjangan yang merupakan besarnya penyimpangan antara harapan dengan kenyataan penilaian masyarakat atas kinerja pelayanan publik

Permohonan Surat Izin Mendirikan Bangunan (SIMB) apartemen belum maksimal dalam proses pelayanannya, dengan melihat jumlah IKM dari bulan Januari 2019 sampai dengan bulan Desember 2019, dilihat dari target tahunan dan target rencana strategis untuk indek kepuasan masyarakat sebesar 80.17 sedangkan nilai yang didapat sebesar 76,90. Indikator penilaian dimulai dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tariff pelayanan, produk/ jenis layanan, kompetensi/ pengetahuan petugas layanan dan maklumat layanan,

yang menentukan target 80.17 adalah sesuai hasil kesepakatan internal DPMPTSP dalam penyusunan Renstra dengan melihat realisasi pencapaian tiga tahun sebelumnya, sedangkan untuk nilai adalah akumulasi dari jumlah pemohon yang melakukan survei kepuasan masyarakat melalui system, begitupun juga dengan indek adalah nilai hasil dari akumulasi jumlah pemohon yang melakukan survei dibagi dengan 24 dan untuk grade pengukurannya dilakukan dengan skala likert. Dasar untuk menentukan nilai, indek dan grade mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kualitas pelayanan perijinan mendirikan bangunan apartemen pada DPMPTSP Kota Bandung. Menurut Xueming Luo, Rebecca J. Slotegraaf, & Xing Pan (2006) melalui hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa koordinasi meningkatkan pelanggan perusahaan dan kinerja keuangan, kemudian lebih lanjut bahwa pengaruh ini dimediasi oleh pembelajaran pasar, hal ini menunjukkan kembali bahwa kerjasama lintas fungsional pengaruh kinerja terjadi melalui mekanisme pembelajaran yang mendasari. Roger dan Paterson (2001;32) menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai kinerja layanan perusahaan tergantung sejauhmana organisasi tersebut mampu untuk memanfaatkan sumber keunggulan yang tepat pada konsumen sasarannya dengan mengkoordinasikan setiap fungsi manajerialnya. Beatriz Ana et. al. (2019) menyatakan bahwa para pegawai perlu membangun koordinasi, karena berkontribusi pada orientasi perusahaan. Pengetahuan koordinasi memungkinkan para pegawai dapat menciptakan nilai melalui produk dan kualitas pelayanan. Kholoud Mohsen dand Teck-Yong Eng (2016) menyatakan bahwa koordinasi dan adaptifitas dapat meningkatkan kualitas

pelayanan melalui sumber daya, tim lintas fungsi, pelatihan multifungsi, dan dukungan manajemen. Berdasarkan beberapa pernyataan di atas, rendahnya kinerja pelayanan perijinan mendirikan bangunan apartemen pada DPMPTSP Kota Bandung diduga disebabkan oleh masih kurang tepatnya melakukan perbaikan internal dalam koordinasi lintas fungsi. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Kotler dan Keller (2009:75); Czinkota dan Kotabe (2001:57) yang menyatakan bahwa sumber-sumber keunggulan perusahaan, yaitu suatu kekuatan yang dimiliki perusahaan berupa *superior skill*, *superior resources*, dan *superior control* yang merupakan dasar dalam inovasi (*internal sources of innovation*) dengan mengelola kegiatan pokok meliputi produksi/layanan, keuangan, sumber daya manusia, pemasaran, serta riset dan pengembangan. Kurang tepatnya melakukan perbaikan internal dalam koordinasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil survei awal peneliti (2020) terhadap 30 pegawai DPMPTSP Kota Bandung. Hasil observasi awal koordinasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Bandung masih relatif rendah, dimana berdasarkan data menunjukkan bahwa dinas yang sudah melakukan kerjasama antar fungsi manajerialnya hanya 57%. Kemudian dinas melakukan kerjasama antar fungsi hanya 28%, 16% kerjasama dalam pengembangan produk layanan, 16,7% lainnya kerjasama seluruh fungsi manajemen. Sementara 63% dinas lebih senang bekerja sama dengan lembaga penelitian swasta atau perguruan tinggi.

Koordinasi yang kurang baik, berdasarkan hasil observasi peneliti (2020) ditunjukkan juga pada aspek yang berkaitan koordinasi antara DPMPTSP dengan perangkat daerah teknis yang mempunyai kewenangan memberikan rekomendasi teknis sebagai syarat penerbitan SIMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan) apartemen. Koordinasi dalam hal ini sangat

penting karena menyangkut kepastian waktu proses, jumlah retribusi yang harus dibayarkan dan kepuasan masyarakat pemohon SIMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan) apartemen. Dimana konteks penerbitan SIMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan) apartemen, menunggu terlebih dahulu salah satu persyaratan secara teknis dari perangkat daerah teknis dalam hal ini Dinas Penataan Ruang yang mempunyai kewenangan dalam memberikan rekomendasi teknis. Sehingga hubungan antara DPMPTSP dengan perangkat daerah teknis pemberi rekomendasi ini harus terus dilakukan upaya perbaikan, mengantisipasi sebelum SIMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan) apartemen diterbitkan tidak ada permasalahan baik dari aspek dampak sosial maupun dampak lingkungan, sebelum pembangunan, sedang berjalannya pembangunan ataupun bangunan tersebut setelah jadi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian serta identifikasi masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “seberapa besar pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan pada Izin Mendirikan Bangunan Apartemen di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung?”

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis besar pengaruh koordinasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Izin Mendirikan Bangunan Apartemen di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung:

Tinjauan Teori

Koordinasi

Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen atau merupakan tugas pimpinan untuk mengintegrasikan atau menyatupadukan semua kegiatan kegiatan agar terjadi keserasian dan keselarasan dari seluruh unsur organisasi agar dapat bekerja sama dengan sebaik baiknya dalam rangka mencapai suatu tujuan. Menurut Hicks dan Gullet dalam Santosa (2009:232)

menyatakan bahwa prinsip manajemen yang unggul adalah koordinasi. Menurut Shafritz dan Hyde dalam Santosa (2009;233) menyatakan bahwa organisasi merupakan suatu cara pengkoordinasian kebutuhan pembentukan dari suatu system dengan jalan mana tujuan pokok atau sasaran suatu organisasi diterjemahkan dalam penggabungan usaha dari banyak spesialis, masing-masing pekerjaan dalam lapangan pekerjaannya masing masing dalam waktu yang berbeda. Pada perspektif organisasi modern, peranan organisasi merupakan salah satu kegiatan penting dalam mengimplementasikan tujuan atau kebijakan organisasi, kegiatan anggota organisasi dengan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terry dalam Hasibuan (2006 : 85) berpendapat bahwa koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Brech dalam Handyaningrat (2002:54) koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara para anggota itu sendiri.

Mc Cormack dan Johnson (2001: 2), menyatakan bahwa koordinasi adalah suatu proses manajemen yang meliputi aspek kualitas *outcome*, waktu, biaya, keakuratan informasi yang dihasilkan, keluasan fungsi lain yang menerima informasi dan berbagi informasi secara bersama-sama dan keanekaragaman keputusan yang dihasilkan untuk menyampaikan suatu nilai yang superior kepada pelanggan. Struktur dasar dari proses ini adalah keterwakilan fungsi-fungsi bisnis yang ada, proses memadukan semua tim yang terlibat dan kewenangan atas koordinasi yang dilakukan. Keberhasilan dari kegiatan ini adalah sampai sejauh mana keterlibatan

individu dalam tim yang memiliki informasi yang seimbang untuk membuat suatu keputusan, *action plan* dan secara organisasional mengimplementasikannya. Koordinasi terdiri dari tiga dimensi (Mc Cormack dan Johnson, 2001:2), yaitu:

1. Dimensi pengembangan produk dan menyusun program pelayanan
2. Aktivitas dan interaksi fungsi-fungsi
3. Transformasi sumberdaya perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Tjiptono (1996;58) secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan, keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi atau berhubungan satu sama lain. Sementara Konsep kualitas pelayanan menurut Munir dalam Santosa (2009;7) dapat dipahami melalui perilaku konsumen yaitu suatu perilaku yang dimainkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005 :145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*). Abidin (2012:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Lovelock dan Wright dalam Hardiyansyah (2018: 61) ada empat fungsi yang harus dipahami penyediaan layanan jasa yaitu memahami

persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk, memahami kemampuan sumber daya menyediakan pelayanan, memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholder terpenuhi.

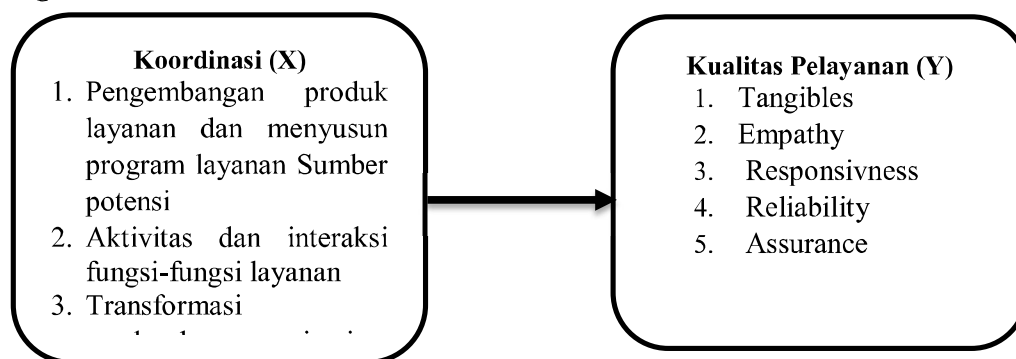
Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik itu dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiyansyah (2018:57) yang merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Model *Service Quality* memiliki lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka hipotesisi penelitian adalah sebagai berikut “Koordinasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan pada Izin Mendirikan Bangunan Apartemen di

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.”

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini yang merupakan variabel independen adalah koordinasi, sedangkan kualitas pelayanan merupakan

variabel dependen. Penelitian ini merupakan penelitian bersifat deskriptif dan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai variabel. Sementara penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji suatu hipotesis, yaitu menguji apakah koordinasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Apartemen di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

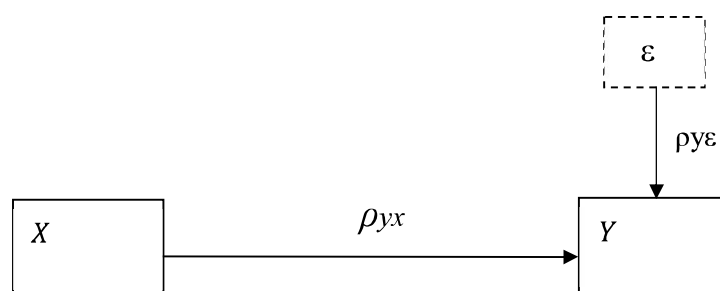
Untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian, maka setiap variabel dioperasionalkan dengan indikator-indikator. Operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Koordinasi merupakan variabel independen (X), adalah suatu proses manajemen yang meliputi aspek kualitas *outcome*, waktu, biaya, keakuratan informasi yang dihasilkan, keluasan fungsi lain yang menerima informasi dan berbagi informasi secara bersama-sama dan keanekaragaman keputusan yang dihasilkan untuk menyampaikan suatu nilai yang superior kepada pelanggan. Variabel koordinasi diukur dengan menggunakan tiga dimensi dan 10 indikator
2. Kualitas pelayanan merupakan variabel dependen (Y), adalah ukuran/ skala bagi perusahaan yang memperlihatkan apakah perusahaan telah mampu memenuhi harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang mereka berikan.

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi dengan 21 indikator.

Populasi dalam penelitian ini adalah petugas pada DPMPTSP Bidang A dan Dinas Lain Perizinan Mendirikan Bangunan Apartemen di Kota Bandung yang berjumlah 111 pegawai dari 11 instansi. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Umar, 2008:141) dengan tingkat kesalahan (*margin error*) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah minimum sampel sebesar 53 petugas. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *proportionate random sampling*. Supranto dan Nandan Limakrisna (2012:42), *proportionate random sampling* yang merupakan teknik sampling dimana elemen-elemen populasi terdiri dari elemen-elemen yang lebih kecil secara proporsional. Sementara teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*.

Metode analisis dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menguji pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan. Pendekatan dalam pemodelan serta teknik solusi yang digunakan adalah menggunakan metode *path analysis* dan dengan alat analisis pengolahan data menggunakan program aplikasi SPSS. Adapun model kausalitas antara koordinasi (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Model Penelitian

dimana:

X = Koordinasi

Y = Kualitas Pelayanan

ϵ = Faktor lain yang mempengaruhi Y, selain X.

ρ_{yx} = Koefisien Jalur pengaruh variabel X terhadap variabel Y

$\rho_{y\epsilon}$ = Koefisien Jalur pengaruh variabel ϵ (variabel lain yang tidak diteliti / diamati dalam penelitian ini) terhadap variabel Y

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t (*t test*), sebagai berikut:

$H_0: \rho_{yx} = 0$; Tidak terdapat pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Apartemen pada DPMPTSP Kota Bandung

$H_a: \rho_{yx} \neq 0$; Terdapat pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Apartemen pada DPMPTSP Kota Bandung

Kriteria pengujian hipotesis adalah:

H_0 ditolak jika $t_{hitung} \geq t_{tabel (0,05) (n-k-1)}$

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel (0,05) (n-k-1)}$

$$\text{di mana } t = \frac{P_{YX}}{\sqrt{(1-R^2_{YX})C}} \sqrt{(n-k-1)}$$

Pembahasan

Hasil analisis data responden yang merupakan karakteristik petugas (pegawai)

pada DPMPTSP Bidang A dan Dinas Lain Izin Mendirikan Bangunan Apartemen di Kota Bandung, adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	30	56,50%
Wanita	23	43,50%
Jumlah	53	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan sebagian besar adalah responden Pria, yaitu sebanyak 30 orang atau 56,50% sedangkan Wanita adalah sebanyak 23 orang atau 43,50%. Hal

ini menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan 10 fungsi teknis terkait dari Dinas (Instansi) lain pada umumnya kaum pria.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 25 tahun	5	8,70%
25-35 tahun	15	27,50%
36-45 tahun	22	42,10%
> 45 tahun	11	21,70%
Jumlah	53	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak responden berusia 36 tahun sampai dengan 45 tahun, yaitu sebanyak 22 orang atau 42,10%. Hal ini dirasakan wajar karena kinerja pegawai ini

biasa berkaitan dengan usia produktif dengan semangat dalam melaksanakan, dimana usia tersebut merupakan usia yang menentukan kinerja pegawai

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
Belum Menikah	16	29,30%
Menikah	34	64,40%

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
Duda/Janda	3	5,80%
Jumlah	53	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan sebagian besar responden berstatus menikah yaitu sebanyak 34 orang atau 64,40%. Hal ini menunjukkan bahwa

kebanyakan pegawai yang memiliki tanggung dalam bekerja atau dengan kata lain fokus dalam bekerja dan cenderung untuk selalu berprestasi dalam bekerja.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Diploma III (D3) / Sederajat	2	4,20%
Sarjana (S1)	22	42,00%
Pascasarjana (S2)	25	47,00%
Doktor (S3)	4	6,80%
Jumlah	53	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan Pascasarjan (S2) yaitu sebanyak 25 orang atau 47,00%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan 10 fungsi teknis terkait dari Dinas

(Instansi) lain kebanyakan berpendidikan pada jenjang Pascasarjana, selanjutnya adalah pegawai dengan pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 42,00%, dan yang paling sedikit adalah pegawai dengan pendidikan Diploma (D3) yang hanya 4,20%.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
< 5 tahun	8	15,90%
5 – 10 tahun	16	30,60%
11 – 20 tahun	21	39,10%
> 20 tahun	8	14,40%
Jumlah	53	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Karakteristik responden berdasarkan lamanya bekerja sebagian besar pegawai sudah bekerja antara 11 tahun sampai dengan 20 tahun yaitu sebanyak 21 orang atau 39,10%. Kemudian pegawai dengan masa kerja antara 5 tahun sampai dengan 10 tahun yaitu mencapai 16 orang atau sebanyak 30,60%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan 10 fungsi

teknis terkait dari Dinas (Instansi) lain kebanyakan pegawai dengan masa kerja yang didominasi oleh pegawai yang memiliki pengalaman.

Hasil analisis deskriptif variabel koordinasi dan kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan apartemen pada DPMPSTP Bidang A dan Dinas Lain Izin Mendirikan Bangunan Apartemen di Kota Bandung, adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Klasifikasi Penilaian Variabel Koordinasi

Skor Terendah	Skor Tertinggi	Skor Koordinasi	Batas Nilai	Klasifikasi
			530,0 – 954,0	Sangat Rendah
			954,5 – 1378,5	Rendah
530	2650	2150	1379,0 – 1803,0	Cukup Tinggi
			1803,5 – 2227,5	Tinggi

Skor Terendah	Skor Tertinggi	Skor Koordinasi	Batas Nilai	Klasifikasi
			2228,0 – 2650,0	Sangat Tinggi
			530,0 – 954,0	Sangat Rendah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Berdasarkan bobot skor variabel koordinasi pada DPMPTSP dan Dinas/Instansi terkait di Kota Bandung yang sudah relatif tinggi, namun demikian ada beberapa indikator harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh DPMPTSP dan Dinas/Instansi terkait di Kota Bandung, seperti indikator tingkat tingkat

kemampuan pengembangan produk layanan, adalah indikator seperti indikator tingkat ketepatan informasi layanan, tingkat ketepatan sdm, tingkat ketepatan teknologi yang digunakan, tingkat kekuatan sumber daya keuangan, dan tingkat frekuensi kegiatan litbang.

Tabel 7. Tingkat Pendidikan

Skor Terendah	Skor Tertinggi	Skor Kualitas Pelayanan	Batas Nilai	Klasifikasi
			1113,00 – 2003,40	Sangat Rendah
			2203,45 – 2893,85	Rendah
1113	5565	4696	2893,90 – 3784,30	Cukup Tinggi
			3784,35 – 4674,75	Tinggi
			4674,80 – 5565,00	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Berdasarkan bobot skor variabel kualitas pelayanan pada pegawai DPMPTSP dan Dinas/Instansi terkait di Kota Bandung yang sudah relatif bsangat tinggi, namun demikian ada beberapa indikator harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh DPMPTSP dan Dinas/Instansi terkait di Kota Bandung, seperti indikator tingkat Kebersihan penampilan petugas, Kebersihan ruang pelayanan, tingkat Menunjukkan keluwesan sikap dalam mengakomodir kemauan pelanggan, Penguasaan peraturan oleh petugas pelayanan, tingkat Keandalan petugas pelayanan dalam memberikan informasi yang jelas, Keandalan petugas

pelayanan dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, Kesopanan dalam memberikan pelayanan, Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif, Rasa percaya diri petugas pada saat memberikan pelayanan, dan tingkat Keyakinan pelanggan bahwa petugas akan memberikan pelayanan secara tuntas

Hasil analisis kuantitatif variabel modal usaha, pendidikan, jumlah unit usaha, dan jumlah tenaga kerja terhadap pendapatan UMKM dengan menggunakan SPSS 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.838 ^a	.702	.697	7.196019970	.838 ^a

a. Predictors: (Constant), Koordinasi

Tabel 9. Uji F (*F Test*)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6233.705	1	6233.705	120.382	.000 ^a
	Residual	2640.918	51	51.783		
	Total	8874.622	52			

a. Predictors: (Constant), Koordinasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Output SPSS, 2020

Tabel 7 di atas menunjukkan hasil pengujian model koordinasi terhadap kualitas pelayanan dengan nilai F_{hitung} sebesar 120,382 yang lebih besar dari

$F_{tabel} = 4,030$ atau $Sig. = 0,000$ lebih kecil dari 0,05. Sehingga model di atas baik (*good fit*) digunakan sebagai model analisis..

Tabel 10. Pengujian Hipotesis
Coefficients^a

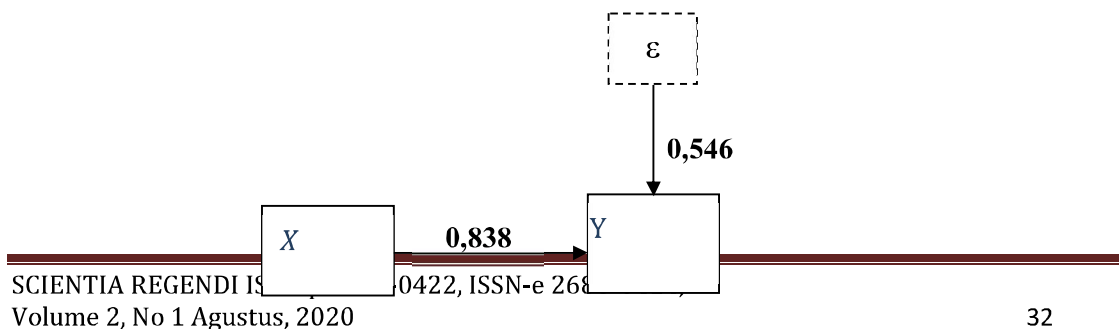
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	4.592	6.022		.763	.449
	Koordinasi	1.946	.177	.838	10.972	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Output SPSS, 2020

Berdasarkan pada tabel 10 di atas, terlihat bahwa variabel koordinasi (X) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 10.972 yang lebih besar dari t_{tabel} (2,007) dan dengan $Sig.$ sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05 ($\alpha=5\%$), sehingga dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel koordinasi (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y).

Hasil perhitungan nilai koefisien jalur variable koordinasi (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) didapat bahwa seluruh aspek koordinasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Bandung. Secara lengkap dapat dijelaskan pada diagram hubungan kausal variable Y dan Z sebagai berikut:



Gambar 3. Model Jalur Koordinasi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Model struktural hubungan kausal antara variabel dapat diketahui bahwa koordinasi terbukti dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Bandung atau **Hipotesis diterima**. Adapun besar pengaruh variabel koordinasi dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Bandung adalah sebesar 0,0838. Hasil temuan penelitian berdasarkan model jalur di atas dan analisis data adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan DPMPTSP Kota Bandung terutama pada peningkatan reliability dalam hal tingkat penguasaan peraturan oleh petugas pelayanan dan pada assurance terutama dalam hal tingkat rasa percaya diri petugas pada saat memberikan pelayanan, apabila DPMPTSP Kota Bandung mampu meningkatkan koordinasi yang lebih baik terutama pada transformasi sumberdaya organisasi yaitu dengan peningkatan dalam tingkat ketepatan teknologi yang digunakan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada DPMPTSP Kota Bandung, maka dapat ditarik simpulan bahwa koordinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ijin mendirikan bangunan apartemen pada DPMPTSP Kota Bandung. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ijin mendirikan bangunan apartemen pada DPMPTSP Kota Bandung dapat ditingkatkan dengan melalui peningkatan koordinasi antara DPMPTSP bidang A dengan fungsi-fungsi pada Dinas lain Perizinan Mendirikan Bangunan Apartemen di Kota Bandung.

Rekomendasi Akademis

1. Variabel koordinasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan kontribusi sebesar 70,20%, sehingga

disarankan untuk dilaksanakan penelitian lebih lanjut dengan memasukan variabel lainnya seperti variabel kerelasiaan, kolaborasi dan inovasi. Sehingga diharapkan kontribusi pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Bandung diharapkan dapat lebih besar lagi.

2. Penelitian ini menggunakan variabel koordinasi sebagai variabel bebas, sehingga untuk penelitian selanjutnya kemungkinan akan dapat menghasilkan temuan yang berbeda apabila menggunakan variabel mediasi (intervening) seperti variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB).
3. Penelitian ini dapat juga dilakukan pada DPMPTSP di kota atau daerah lain di Indonesia.

Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah dilakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi DPMPTSP Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun saran-adalah dengan mengacu pada hasil penelitian yaitu koordinasi merupakan suatu hal yang sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga berdasarkan hal tersebut maka DPMPTSP Kota Bandung harus memperhatikan dan lebih meningkatkan unsur-unsur seperti tingkat kemampuan pengembangan produk layanan, dengan penyusunan program-program layanan; tingkat ketepatan informasi layanan melalui kemudahan akses dan ketepatan informasi layanan; tingkat ketepatan SDM melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan ketepatan penempatan sesuai dengan fungsinya; tingkat ketepatan teknologi yang digunakan, dengan pengembangan aplikasi-

aplikasi pelayanan yang terintegrasi; tingkat frekuensi kegiatan litbang, dengan melakukan penelitian pengembangan layanan secara berkala..

Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik,dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Handyaningrat, Soewarno 2002. *Pengantar Studi ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Handoko, 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan. 2006. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung,Mandar Maju.
- James AF.Stoner , 1996. *Manajemen , Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 .
- Indikator dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Secara Elektronik.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Urusan Pemerintah Daerah Kota Bandung.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Rencana Detail Tata Ruang Dan Peraturan Zonasi Kota Bandung 2015-2031.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Bangunan Gedung.
- Buku Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN,2003)
- Undang undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Uma Sekaran. 2009. *Research Methods For Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugandha, Daan, 1998, *Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi*, Jakarta: CV Intermedia
- Santosa, Pandji,2009. *Determinasi Alat Administrasi Publik*. Bandung: LoGoz Publishing
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono. 1997. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta ; Salemba Empat.
- Tjiptono,Fandy 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml el.al. 1990. *Devering Quality Service*, New York: The Free Press.