

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BANDUNG INTEGRATED MANPOWER MANAGEMENT
APPLICATION**

*EFFECT OF POLICY IMPLEMENTATION OF SERVICE QUALITY BANDUNG
INTEGRATED MANPOWER MANAGEMENT APPLICATION*

Cindi Tamara¹

Ero Suhara²

^{1,2)} Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Langlangbuana

Email: cinditamara227@gmail.com

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya Kualitas pelayanan pada Aplikasi Ketenagakerjaan yaitu Bandung Integrated Manpower Management Application (BIMMA) yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung, menurut asumsi peneliti masih rendahnya kualitas pelayanan pada aplikasi ini dipengaruhi oleh variabel Implementasi Kebijakan. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, rumusan masalah yang diajukan adalah: “Seberapa besar Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Bandung Integrated Manpower Management Application.” Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Implementasi Kebijakan sebagai Variabel (X) dari Edward III dalam Agustino, dengan Dimensi: Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan struktur Birokrasi. Sedangkan untuk Variabel (Y) Kualitas Pelayanan Menggunakan pendekatan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Adam dengan Dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Perhatian. Sedangkan hipotesis yang diajukan oleh peneliti yaitu sebesar 52,08% dan terdapat pengaruh lain yang tidak diteliti sebesar 47,02% mengenai Pengendalian. Metode penelitian yang digunakan Kuantitatif dengan menggunakan Regresi Linier Sederhana dan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan searah terhadap Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Bandung Integrated Manpower Management Application. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini teruji empirik.

**Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan NEW BIMMA,
Kota Bandung**

ABSTRACT

The problem in this research is the low quality of service in the Employment Application, namely the Bandung Integrated Manpower Management Application (BIMMA) which is implemented by the Bandung City Employment Service. According to the researcher's assumption, the low quality of service in this application is still influenced by the Policy Implementation variable. Based on these problems, the problem formulation proposed is: "How big is the influence of policy implementation on the quality of service in the Bandung Integrated Manpower Management Application." The theory used in this research is Policy Implementation as a Variable(X) from Edward III in Agustino, with dimensions: Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic structure. Meanwhile, the variable (Y) Service Quality uses the theoretical approach of Parasuraman, Zeithaml, and Berry quoted by Adam with the dimensions of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee and Attention. Meanwhile, the hypothesis proposed by the researcher is 52.08% and there are another influences that were not researched amounting to 42,02% regarding control. The research method used is quantitative using simple linear regression and based on the research results, it shows that there is a strong and unidirectional relationship with the influence of policy implementation on service quality in the Bandung Integrated Manpower Management Application. Thus, the hypothesis proposed in this research was tested empirically.

Keywords: Policy Implementation, Service Quality NEW BIMMA, Bandung City

1. Pendahuluan

Di era globalisasi seperti ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan dalam penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada ruang lingkup pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi ini perlu sekali mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Government), dimana E-Government menjadi suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi, dalam penerapan

E-Government ini memberikan peningkatan pada pelayanan publik.

Perkembangan Teknologi dan Pelayanan Publik dalam masyarakat tidak dapat dipisahkan. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan

penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 tahun 2011, dimana setiap daerah berhak mengembangkan sebuah kebijakan dalam mengatasi permasalahan daerah itu sendiri yang berlandaskan kepada kepentingan masyarakat salah satunya terkait masalah pengangguran yang berfokus pada bidang ketenagakerjaan karena berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pengangguran terjadi karena kurangnya lapangan kerja, inflasi, ledakan penduduk dan minimnya investasi yang menyebabkan naiknya angka pengangguran di Kota Bandung, seperti yang tertera dalam Peraturan daerah Nomor 4 tahun 2018 mengenai Penyelenggaraan Ketenagakerjaan.

Hal ini di topang oleh tidak stabilnya akumulatif presentase angka pengangguran terbuka di Kota Bandung dari tahun 2018-2022, Pada tahun 2018 sebanyak 8,5% atau 96.465 penduduk, lalu pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 8,18% dan mengalami kenaikan drastis pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 sebanyak 11,46% atau 153.505 penduduk yang

diakibatkan adanya pandemi Covid-19. Hal ini menandakan bahwa permasalahan pengangguran menjadi hal yang sangat penting untuk segera ditangani oleh pemerintah karena sangat berdampak pada perekonomian ataupun kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas terkait dengan tingginya angka pengangguran di perlukan sebuah terobosan atau inovasi dalam melakukan pelayanan publik dengan menggunakan digital oleh pihak pemerintahan yang di sebut E-Government, dimana kebijakan dan strategi dalam pengembangan E-Government ini berfungsi untuk memberikan kemudahan informasi kepada publik.

Untuk mengatasi jumlah pengangguran, Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung menggelar bursa kerja secara online bagi para pengangguran dan pencari kerja di Kota Bandung melalui “Bandung Integrated Manpower Management Application (BIMMA)”. Dimana aplikasi BIMMA merupakan sistem informasi terpadu manajemen ketenagakerjaan yang mengintegrasikan pada seluruh bidang. Tujuan dari aplikasi BIMMA ini yaitu:

- 1) Adanya informasi bursa kerja bagi masyarakat
- 2) Untuk peningkatan jumlah penyerapan tenaga kerja masyarakat Kota Bandung
- 3) Memudahkan pengelolaan data baik tenaga kerja maupun bursa kerja
- 4) Memudahkan dalam proses mencari pekerjaan dan Penerimaan Tenaga Kerja serta

- 5) Menciptakan aplikasi BIMMA untuk bisa bersaing dengan aplikasi pencarian kerja kekinian.

Kehadiran aplikasi ini menjadi sebuah solusi baru yang dilahirkan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung guna mendongkrak dunia kerja yang terdampak dari akibat pandemi covid-19 dan mengoptimalkan pelayanan ketenagakerjaan sehingga menjadi lebih mudah di akses. Dalam aplikasi New Bimma ini masyarakat dapat mengoptimalkan 30 layanan yang dapat diakses melalui jejaring sosial. Layanan yang diberikan beberapa diantaranya antara lain : Pengajuan Padat Karya, Pencatatan Perselisihan, Uji Kompetensi, Pendaftaran Pemagangan dan masih banyak layanan lainnya.

Dengan adanya sistem bursa kerja secara online ini diharapkan para perusahaan atau instansi ikut serta dengan membuka lowongan pekerjaan untuk para pencari kerja yang dapat menguntungkan antara satu sama lain dalam mengurangi angka pengangguran, maka pemerintah menerbitkan berbagai kebijakan terkait ketenagakerjaan berupa menjamin hak dasar pekerja dalam kesamaan dan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan berupa adanya Pembinaan, pelatihan serta penempatan kerja. Aplikasi ini bisa diakses secara gratis melalui laman disnaker.bandung.go.id. bisa juga mengunduh Aplikasi New Bimma melalui Playstore.

Meskipun pemerintah sudah mengeluarkan terobosan atau inovasi dalam melakukan pelayanan publik dengan menggunakan digital yang di sebut E- Government contohnya aplikasi New-Bimma Tetapi masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi BIMMA ini sehingga masih ada publik yang datang ke kantor contohnya dalam pembuatan AK-1 secara offline atau langsung. hal ini perlu adanya edukasi dan sosialisasi dari pihak dinas untuk melakukan kampanye baik secara digital ataupun langsung melalui kantor kecamatan atau kelurahan di Kota Bandung.

Dari pembahasan diatas peneliti berasumsi sementara bahwa ditemukan beberapa indikasi belum optimalnya Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Bandung Integrated Manpower Management Application tersebut, sebagai berikut:

- 1) Ketidak mudahan dalam mengakses informasi kepada publik, karena tidak tersedia Ruang Publik (Public Sphere) sehingga terkendala dalam memproses akses layanan pada aplikasi NEW BIMMA.
- 2) Petugas kurang ahli dalam menyampaikan informasi mengenai NEW BIMMA sehingga kemampuan petugas melayani terbilang kurang cepat.
- 3) Penyelesaian kendala dari keluhan masyarakat terhadap aplikasi masih kurang cepat tertangani, maka dari itu masyarakat merasa bahwa petugas masih kurang tanggap terhadap kebutuhan dan masukan yang diberikan.

- 4) Masyarakat merasa bahwa petugas masih kurang memiliki kesopanan dalam menyampaikan informasi dimana informasi tersebut tidak diberikan secara transparan kepada publik mengenai aplikasi NEW BIMMA sehingga mengakibatkan masyarakat kurang mempercayai petugas.
- 5) Masyarakat merasa bahwa petugas sebagai pelaksana pelayanan masih kurang dalam memberikan perhatian yang tulus kepada masyarakat.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Sedarmayanti (2009:253) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

- a) kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.
- b) kecocokan untuk pemakaian.
- c) perbaikan dan penyempurnaan berkelanjutan.
- d) Bebas dari kerusakan atau cacat.
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal setiap saat.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Eksplanasi (Explonatory Research) dimana data informasi dikumpulkan dari populasi, hasilnya kemudian dianalisis dengan tujuan untuk mengukur pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. Metode ini menjelaskan hubungan kausal antara varibel-varibel melalui pengujian maka dinamakan penelitian penjelasan (Explonatory Research)".

4. Hasil Penelitian

4.1 Uji Validitas

Validitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mampu diukur dalam penelitian. Dengan kata lain validitas merupakan salah satu alat ukur yang menunjukkan tingkat kesahihan.

Suatu alat ukur yang sah akan mempunyai validitas yang tinggi begiltu pula sebaliknya. Penggunaan kuisisioner dalam peneliltian ini sebelumnya terlebih dahulu diadakan pengujian tingkat validasi (akurasi) dan tingkat reliabililtas (kelabsahan) dengan melalui uji coba terhadap responden.

Menurut Azwar (1997) dalam pengembangan dan penyusunan skala-skala psilkologi digunakan harga koefisien korelasi yang minima sama dengan 0,300. Adapun hasil perhitungan validiltas data penelitian variabel Implementasi Kebijakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Uji Validitas Variabel
Implementasi Kebijakan
(Variabel X)

Pernyataan	Nilai r Kritis	Nilai r Tabel	Kesimpulan
1	0,496	0,300	Valid
2	0,445	0,300	Valid
3	0,668	0,300	Valid
4	0,674	0,300	Valid
5	0,427	0,300	Valid
6	0,596	0,300	Valid
7	0,636	0,300	Valid
8	0,429	0,300	Valid
9	0,706	0,300	Valid
10	0,426	0,300	Valid

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Dengan SPSS V.22

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai r kritis setiap pernyataan melebihi nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Implementasi Kebijakan (Variabel X) adalah sudah valid. Artinya suatu

penelitian atas pengujian dimensi pada variabel x yang teraplikasikan ke dalam 12 (duabelas) indikator adalah layak untuk dilanjutkan dalam penelitian ini.

Sementara untuk hasil perhitungan validitas data penelitian variabel Kualitas Pelayanan Bandung Integrated Manpower Management Application adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Bandung Integrated Manpower Management Application (Variabel Y)

Pernyataan	Nilai r Kritis	Nilai r Tabel	Kesimpulan
1	0,397	0,300	Valid
2	0,321	0,300	Valid
3	0,705	0,300	Valid
4	0,537	0,300	Valid
5	0,442	0,300	Valid
6	0,632	0,300	Valid
7	0,521	0,300	Valid
8	0,398	0,300	Valid
9	0,545	0,300	Valid
10	0,537	0,300	Valid
11	0,442	0,300	Valid
12	0,632	0,300	Valid
13	0,521	0,300	Valid

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Dengan SPSS V.22

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r kritis setiap pernyataan melebihi nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan NEW BIIMMA (Variabel Y) adalah Valid. Artinya suatu penelitian atas pengujian dimensi pada variabel Y yang teraplikasikan ke dalam 13 (tiga belas) indikator adalah layak untuk dilanjutkan dalam penelitian ini.

4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah ketetapan instrumen dalam mengukur dan menjawab instrumen tersebut. Untuk menghitung koefisien reliabilitas digunakan rumus Alpha (Sugiyono,2006:149). Klasifikasi reliabilitas digunakan menurut

Guilford (dalam Sugiyono, 2006:216) sebagai berikut :

Untuk Uji reliabilitas hasil perhitungan dapat diperlihatkan pada tabel dibawah ini :

Variabel	Nilai r Kritis	Nilai r Tabel	Kesimpulan
X	0,658	0,300	Reliabilitas Sedang
Y	0,601	0,300	Reliabilitas Sedang

Sumber : Pengolahan Data Kuesioner Dengan SPSS V.22

Berdasarkan perhitungan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel lebih besar daripada nilai r kritisnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel-variabel tersebut sudah reliabel (handal). Artinya, bahwa Implementasi Kebijakan (Variabel X) sudah reliabel (reliabel), demikian pula Kualitas Pelayanan Bandung Integrated Manpower Management Application (Variabel Y) sudah reliabel (reliabel). Dimana variabel (X) koefisien korelasinya berada pada kondisi reliabel sedang dan variabel (Y) berada pada kondisi reliabel sedang.

4.3 Analisis Deskriptif Variabel Pengaruh Implementasi Kebijakan Bandung Integrated Manpower Management Application

Pengaruh pelayanan publik dalam masyarakat tidak dapat terlepas dari perhatian pemerintah termasuk pemerintah Kota Bandung. Negara berkewajiban melayani setiap warga negaranya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik.

Guna memperjelas hasil pembahasan ini peneliti mencoba untuk menerapkan faktor-faktor Implementasi Kebijakan sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Edward III dalam Agustino

(2014:137), melalui 4 (empat) faktor yaitu komunikasi, sumber-sumber, disposisi dan struktur birokrasi dengan jumlah indikato sebaynak 12 (duabelas) terhadap 158 (seratus lima puluh delapan) responden. Demikian pula guna proses analisis data tersebut, peneliti menetapkan kriteria pengukuran secara keseluruhan untuk masing-masing persentase dari setiap variabel bebas (X) untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil pengaruhnya, dengan berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel skala likert, yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008:69).

Untuk memenuhi hasil dari variabel implementasi kebijakan, peneliti akan uraikan sebagai berikut :

Setelah peneliti menguraikan faktor-faktor Implementasi Kebijakan sesuai dengan faktor komunikasi, sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi, maka untuk mengetahui hasil secara keseluruhan dari Implementasi Kebijakan, peneliti akan ilustasikan dalam diagram batang sebagai berikut



Grafik Rekapitulasi Deskripsi Variabel Pengaruh Implementasi Kebijakan (Variabel X)
(Sumber : Pengolahan Data Peneliti 2023)

Data diatas, menunjukkan rekapitulasi deskripsi variabel implementasi kebijakan (X) dari masing-masing faktor antara lain komunikasi merupakan faktor yang

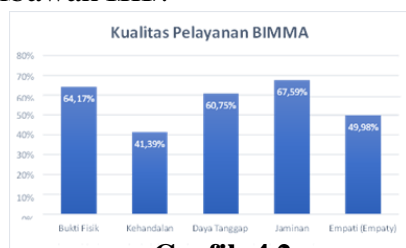
memiliki nilai terendah dari variabel implementasi kebijakan yaitu sebesar 61,09% , sementara sumber daya mendapatkan nilai terendah kedua dari variabel implmentasi kebijakan yaitu menghasilkan nilai sebesar 61,52% , sedangkan faktor disposisi nilainya paling besar dari variabel implementasi kebijakan yang menghasilkan nilai 70,54% dan terakhir faktor struktur birokrasi mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 64,21%. Apabila di rata-ratakan dari ke-4 (empat) faktor dari pengaruh implementasi kebijakan akan menghasilkan nilai sebesar 64,34%. Dengan demikian faktor-faktor implementasi kebijakan sebagai dikemukakan oleh Edward III dalam Agustino (2014:137) belum sepenuhnya dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. keempat faktor penting tersebut diatas, mempunyai hubungan yang saling melengkapi dan melingkupi dalam menjalankan suatu kebijakan publik sehingga diharapkan atau dipandang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu proses implementasi kebijakan, bahkan saling mempengaruhi antara faktor yang satu dengan faktor yang lainnya.

4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Bandung Integrated Manpower Management Application

Analisis deskriptif untuk variabel Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung penulis mencoba menerapkan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Adam (2015:11) melalui lima

langkah dalam kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai bahan analisis terhadap dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*). Untuk melihat gambaran jawaban responden terhadap setiap dimensinya akan terlihat dari uraian berikut ini.

Peneliti akan menjelaskan variabel Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* (BIMMA) pada diagram dibawah ini :



Grafik 4.2

Rekapitulasi Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan BIMMA (Variabel Y)

(Sumber: Olah Data Peneliti 2023)

Gambar diatas, menunjukkan hasil rekapitulasi deskripsi kualitas pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* (BIMMA) oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung dimana dimensi bukti fisik (*tangible*) hasilnya adalah sebesar 64,17%, dimensi keandalan (*reliability*) mendapatkan hasil sebesar 41,39% , dimensi daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan hasil sebesar 60,75% , dimensi jaminan (*assurance*) mendapatkan hasil sebesar 67,59% dan dimensi perhatian (*emphaty*) mendapatkan

hasil sebesar 49,98%. Artinya variabel kualitas pelayanan (Y) mendapatkan pengaruh dari variabel implementasi kebijakan (X) apabila dirata-ratakan pengaruhnya mendapatkan nilai sebesar 56,78%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* (BIMMA) yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Parasuraman, Zeithaml dan Bitner dalam Adam (2015:11) menjelaskan bahwa, “Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan,

4.5 Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application*

4.5.1 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Pengaruh Implementasi Kebijakan) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application*). Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan analisis regresi sederhana dan analisis koefisien determinasi sebagai berikut

1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini dilakukan untuk menentukan besarnya pengaruh suatu

variabel terhadap variabel lainnya, yakni Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application*.

Pada hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS 22 diperoleh nilai koefisien regresi (β) untuk setiap variabel dalam penelitian. Nilai β ini dapat dilihat pada tabel 4.27 sehingga dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 4.29 Analisis Regresi Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33,527	2,882		11,635	,000
kebijakan	,208	,079	,207	2,641	,009

a. Dependent Variable: *Bandung Integrated Manpower Management Application*
 Sumber : Hasil Olah Data Peneliti (2023)

$$Y = 33,527 + 0,208 X$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* bernilai sebesar 33,527 satuan pada Pengaruh Implementasi Kebijakan sebesar 0.
- 2) Setiap Pengaruh Implementasi Kebijakan meningkat 1 satuan, maka Kualitas pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* meningkat 33,527 satuan.

2. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, perlu

dilakukan pengujian koefisien determinasi guna mencari nilai r^2 , secara verbal. Nilai r^2 digunakan untuk mengukur proporsi atau presentasi variabel total dalam variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel independen (X). Dalam penelitian ini, nilai r^2 menunjukkan besarnya Pengaruh Implementasi Kebijakan meningkat 1 satuan, maka Kualitas pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application*. Dengan bantuan program SPSS 22, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.30 Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,728 ^a	,528	,524	6,17532

- a. Predictors: (Constant), Pengaruh Implementasi Kebijakan
- b. Dependent Variabel : Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application*
 Sumber : Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa r^2 sebesar 0,528, sehingga dapat ditafsirkan bahwa Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* adalah sebesar 52,08%. Sedangkan besarnya pengaruh lain yang tidak diteliti adalah sebesar 47,02%.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil hipotesis penelitian dapat disimpulkan bahwa Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi berpengaruh secara positif dan signifikan sebesar 64,34% terhadap Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* di Dinas

Dengan demikian hipotesis yang peneliti ajukan teruji secara empirik, karena variabel Implementasi Kebijakan memberi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* di Dinas ketenagakerjaan Kota Bandung sebesar 52,08% , sedangkan besarnya pengaruh lain yang tidak diteliti adalah sebesar 47,02% yaitu pengendalian. Pengaruh yang kuat antara Implementasi Kebijakan dengan Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management*

Application di Dinas ketenagakerjaan Kota Bandung serta pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat perubahan pada konsep Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* di Dinas ketenagakerjaan Kota Bandung. Selain itu, dari hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh lain yang cukup besar dari variabel lain selain variabel Implementasi Kebijakan yang turut mempengaruhi terhadap Kualitas Pelayanan *Bandung Integrated Manpower Management Application* di Dinas ketenagakerjaan Kota Bandung sehingga teruji secara empirik.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ndraha. Taliziduhu. 2015. *Kybernology: ilmu pemerintahan baru 1*. Jakarta: Rineka Cipta
- Umbara. Citra. 2019. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Bandung: Citra
- Umbara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Agustino, Leo. 2015. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta: Jakarta
- M. Nazir, 1983, *Metode Statistik Dasar 1*, Greamedia Pustaka Utama: Jakarta
- Sudijono, Anas, 1996, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Rajawali
- Spiegel. Murray. R, 2004, *Statistika*. Jakarta: Erlangga
- _____. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dye, Thomas R. 1978 *Understanding Public Policy*. Engel Wood Cliffs: Prentice Hall Inc.
- Edward III. C George. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Supranto. J., 2001, *Statistika Teori dan Aplikasi Edisi Ke-6 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Walpole. R., E., 1995, *Ilmu Peluang dan Statistika Untuk Insinyur dan Ilmuwan*. Bandung: ITB
- Nurdin. Syarief. Encep. 2019. *Teori-teori Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Maulana Media Grafika.
- Saefullah, D. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Budiarjo. Miriam. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ilmar, Aminuddin. *Hukum Tata Pemerintahan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- 2014 Yudi, R., & Awan, Y, A. *Ilmu Politik (Suatu Pengantar*

- Studi). Bandung: Alfabeta, cv.2019
- Ilmar, Amibuddin. Hukum Tata Pemerintahan. Jakarta: Prenadamedia Group. 2014
- Sinaga, F. E., Buchori, A., & Kudus, I . (2021). Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. *JANE- Jurna/Administrasi Negara*, 12(2), 51-57. (Diakses pada : Selasa, 25 Oktober 2022)
- Ismanto, S. U., & Sukarno, D. (2022). *EReadiness* Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA (*Bandung Integrated Manpower Management Applications*). *JANE (Jurna/ Administrasi Negara)*, 14(1), 266-303. (Diakses pada