

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH
DAERAH TERHADAP PERIZINAN BERBASIS *E- GOVERNMENT* DI
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA BANDUNG**

***INFLUENCE OF REGIONAL GOVERNMENT POLICY
IMPLEMENTATION ON LICENSING BASED ON E-GOVERNMENT
IN THE ONE-PINTU INTEGRATED INVESTMENT SERVICE IN
BANDUNG***

Restu Hapsari¹, Emi Rachmawati²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Langlangbuana

²e.rachmawati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masalah masih rendahnya kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kota Bandung. Masalah tersebut dihubungkan dengan salah satu variabel yaitu variabel implementasi kebijakan yang diasumsikan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung. Di dalam penelitian ini, peneliti merumuskan masalah “Seberapa Besar Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan IMB berbasis *E- government* di DPMPTSP Kota Bandung”.

Untuk menganalisa masalah penelitian ini, teori yang digunakan peneliti sebagai alat analisis adalah teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III (Nugroho, 2015;226) yang terdiri dari dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Adapun teori kualitas pelayanan yang digunakan penelitian ini adalah teori yang dikemukakan Parasuraman (Hardiansyah, 2011;46) yang terdiri dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Berdasarkan pendekatan teori – teori tersebut peneliti mengajukan hipotesis “Besarnya pengaruh implementasi kebijakan pemerintah daerah terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung ditentukan oleh komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif sedangkan sumber pengumpulan data dengan menggunakan studi pustaka dan studi lapangan dengan teknik penelitian: angket, observasi, dan wawancara. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana. Adapun teknik analisa yang digunakan adalah koefisien korelasi *Rank Spearman*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa implementasi kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung menunjukkan adanya hubungan yang positif antara implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di Kota Bandung. Dengan demikian, hipotesis telah teruji secara empirik.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan Perizinan IMB Berbasis E-Government

ABSTRACT

The background of this research is a problem about the quality of IMB licensing service based on e- Government by Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) at Bandung City that remains low. The problem is related with one of variables which is policy implementation variable ,that is assumed has an influence towards the quality of IMB licensing service based on e- Government by DPMPTSP at Bandung City. In this research, the researcher has a problem formulation “How big the influence of the policy implementation towards the quality of IMB licensing service based on e- Government by DPMPTSP at Bandung City”.

To analyze the problem of this research, the theory which is used by the researcher as an analysis tool is the policy implementation theory by Edward III (Nugroho,2015;226) which consists of the dimension of communication, the dimension of resources, the dimension of disposition, and the dimension of bureaucracy structure. As for the theory of public service quality which is used by the researcher of this research is a theory by Parasuraman (Hardiansyah,2011;46) which consists of the dimension of reliability, the dimension of responsiveness, the dimension of assurance, the dimension of empathy, and the dimension of tangible. Based on the approaches of those theories, the researcher offers the hypothesis “The amount of the influence of the policy implementation towards the quality of IMB licensing service is determined by the dimension of communication, the dimension of resources, the dimension of disposition and the dimension of bureaucracy structure”.

The method which is used in this research is explanatory survey method while the source of data collection is using literature study and field study by using data research techniques: questioners, observation, and interview. The sampling technique is using simple random sampling while the data analysis is using the Spearman Rank correlation coefficient.

Based on the research process of data results, that policy implementation by DPMPTSP at Bandung City has shown a positive correlation between the policy implementation towards the quality of IMB licensing service based on e- Government by DPMPTSP at Bandung City. Thus the hypothesis in this research had empirically tested.

Keywords: Policy Implementation, Quality of IMB Licensing Service Based on E-Government

1. PENDAHULUAN

Salah satu tugas pemerintah yang paling utama dalam menjalankan roda pemerintahan adalah memberikan pelayanan yang telah menjadi hak setiap warga Negara, hal tersebut telah dijamin seiring disahkannya Undang – Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik baik di bidang perizinan maupun non - perizinan merupakan salah satu strategi untuk

mewujudkan pemerintahan yang baik di Indonesia, karena dampak dari baik atau buruknya pelayanan publik dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada saat ini telah berkembang dengan sangat pesat. Seiring dengan pesatnya perkembangan Teknoogi Informasi dan Komunikasi di Indonesia, maka tantangan akan pemanfaatan, pengolahan, dan penciptaan akan informasi berbasis teknologi kini telah

menjadi semakin diperhitungkan dalam rangka meningkatkan daya saing di era globalisasi, termasuk di dalamnya untuk meningkatkan pelayanan suatu organisasi tertentu termasuk pemerintahan baik pusat maupun daerah secara terintegrasi. *E-Government* telah diperkenalkan hingga kemudian diterapkan untuk tujuan yang berbeda – beda di kantor – kantor pemerintahan di kota Bandung. Salah satu badan pemerintahan yang telah menerapkan *e- Government* sebagai salah satu standar kinerjanya adalah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Bandung sebagai satu – satunya badan/ lembaga yang berwenang dalam koordinasi pelayanan perizinan di kota Bandung dengan tujuan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan pemohon dalam mengurus perizinan diantaranya meminimalisir sistem percaloan dengan menghindari kontak langsung antara pemohon dan petugas perizinan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No.16 Tahun 2011, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah meluncurkan program *Online Service System* yang kemudian dikenal dengan program “*Hayu Bandung! Satu sentuhan untuk kemudahan*”. Melalui program layanan berbasis komputerisasi tersebut, masyarakat dapat menikmati inovasi pelayanan perizinan yang memberikan kepastian waktu, kepastian biaya, dan kepastian proses melalui tiga langkah mudah, yakni mendaftar dengan cara mengakses situs resmi yakni <http://www.dpmptsp.bandung.go.id>, membayar untuk beberapa izin yang berbayar (Izin Gangguan, Izin Mendirikan Bangunan, dan Izin Trayek) melalui

transaksi elektronik, serta menunggu dokumen perizinan diantar lewat pos ke alamat tujuan pemohon.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung No.495, terdapat beberapa jenis pelayanan terkait perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandung, seluruh pelayanan perizinan yang tercantum dalam peraturan walikota tersebut dapat diakses melalui sistem elektronik (*e-Service*). Jenis – jenis layanan perizinan tersebut salahsatunya adalah sebagai berikut: pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Adapun Standar Pelayanan Minimal yang diberikan oleh DPMPTSP kota Bandung mengacu pada Peraturan Daerah Kota Bandung No.16 Tahun 2011 pasal 21 tentang Komponen Standar Pelayanan, adalah sebagai berikut: Persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, serta peta layanan perizinan yang berkaitan dengan pengajuan perizinan telah dijelaskan secara jelas dan dapat diakses secara online melalui *website* resmi DPMPTSP kota Bandung, Adanya jaminan kepastian mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan, selambat – lambatnya 7 (tujuh) hari kerja, Adanya jaminan kepastian tarif pelayanan untuk tiga pelayanan perizinan sesuai dengan standar biaya pelayanan yang telah ditetapkan, termasuk di antaranya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Adanya penanganan pengaduan, saran, kritik, dan masukan melalui *call center*, *email*, dan media sosial yang dikelola oleh DPMPTSP kota Bandung. Namun berdasarkan hasil penelitian awal melalui observasi, peneliti masih menemukan adanya kendala terkait pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* oleh DPMPTSP kota Bandung, hal tersebut menyebabkan pelayanan

perizinan IMB *online* yang diberikan oleh DPMPTSP kota Bandung masih rendah. Indikasi – indikasi terkait dengan penyebab pelayanan perizinan berbasis *e-Government* yang diberikan oleh DPMPTSP kota Bandung masih rendah antara lain:

1. Kolom khusus pada situs resmi DPMPTSP yang menampung pengaduan, informasi, serta apresiasi masyarakat yang menerima layanan dinilai belum dapat menampung pengaduan masyarakat yang bersifat darurat.
2. Banyaknya keluhan masyarakat via media sosial yang mengalami kesulitan dalam menghubungi *call center* DPMPTSP kota Bandung karena panggilan telepon yang sering tidak diangkat.
3. Masih terdapat pungutan liar yang dilakukan oleh oknum calo aparat.
4. Keterbukaan informasi publik yang jarang diperbaharui informasinya.
5. Monitoring berkas permohonan perizinan IMB secara *online* tidak selalu dapat diakses, sehingga pemohon perizina IMB sering kali masih harus mendatangi kantor DPMPTSP secara langsung untuk melakukan *follow up* berkas.

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, rumusan masalah yang diajukan yaitu seberapa besar

pengaruh implementasi kebijakan pemerintah daerah terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e-Government* (Studi pada DPMPTSP Kota Bandung).

2. TINJAUAN PUSTAKA

Sebagai kerangka teoritik di dalam penulisan penelitian ini, peneliti mengkaji setiap variabel sebagai fokus bahasan yang diteliti. Berikut ini peneliti akan menjabarkan keterkaitan antara implementasi kebijakan mengenai pemerintahan elektronik terhadap kualitas pelayanan publik yang berbasis pemerintahan elektronik (*e-Government*). Model hubungan antar konsep ini selanjutnya dapat dianggap sebagai kerangka konseptual yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. Selain daripada itu, dalam memenuhi kepentingan penelitian, peneliti juga berpedoman kepada beberapa pendapat para ahli dalam membuat model keterkaitan teori dari masing – masing variabel.

Implementasi kebijakan publik merupakan sebuah tindakan yang diupayakan setelah suatu kebijakan ditetapkan secara legal. Dalam proses kebijakan publik, implementasi merupakan tahapan yang sangat strategis. Tahapan implementasi kebijakan tidak akan terlaksana jika sasaran dan tujuan dari diupayakannya implementasi kebijakan tersebut belum ditetapkan. Tanpa adanya persiapan yang matang dalam mengupayakan implementasi tersebut, maka suatu kebijakan tidak akan berfungsi dan tujuan dari kebijakan tersebut tidak akan tercapai.

Edward III dalam Nugroho (2015;226), agar upaya implementasi kebijakan dapat berjalan dengan efektif

maka setidaknya paling sedikit terdapat empat isu pokok yang harus diperhatikan, yakni:

1. Komunikasi, berkaitan dengan cara penyampaian informasi yang berkaitan dengan isi kebijakan dalam proses implementasi kebijakan. Komunikasi tersebut melibatkan aktor – aktor pembuat kebijakan, para pelaksana dan sasaran dari kebijakan yang telah ditetapkan tersebut. Melalui komunikasi yang dibangun dengan baik, maka diharapkan dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya distorsi implementasi.
2. Sumber Daya, berkaitan dengan ketersediaan sumber daya yang jika tidak memadai maka akan menghambat jalannya suatu kebijakan. Sumber daya yang dimaksud bukan hanya tentang jumlah kuantitas implementor, tetapi juga termasuk kompetensi yang dimiliki implementor serta sumber daya dalam bentuk lainnya, misalnya finansial.
3. Disposisi, berkaitan dengan karakteristik watak yang dimiliki oleh implementor. Misalnya, komitmen, kejujuran, sifat demokratis, dsb. Disposisi yang baik dapat mempengaruhi potensi sebuah kebijakan untuk mencapai tujuan akhirnya.

4. Struktur Birokrasi, berkaitan dengan organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah ditetapkannya standarisasi prosedur.

Berikutnya peneliti akan menjabarkan keempat isu di atas secara lebih jelas serta mencoba mengaitkannya dengan upaya proses implementasi kebijakan, dalam hal ini peneliti akan menuliskan analisis berdasarkan teori tentang apa yang akan terjadi jika empat isu di atas tidak diperhatikan dalam proses implementasi kebijakan.

Pertama, komunikasi dalam proses implementasi kebijakan berperan sebagai penggerak dari kebijakan itu sendiri. Melalui komunikasi yang baik, implementor akan dapat lebih mudah memahami dan memberi pemahaman kepada masyarakat tentang isi dari sebuah kebijakan. Penyampaian informasi yang jelas dan konsisten oleh para implementor kebijakan kepada kelompok sasaran dapat mempermudah tercapainya tujuan suatu kebijakan serta dapat mengurangi hambatan – hambatan yang timbul dalam upaya pelaksanaan kebijakan.

Kedua, sumber daya dalam proses implementasi kebijakan dituntut untuk dapat memadai atau mencukupi kebutuhan dari suatu kebijakan. Sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia sebagai pelaksana, sumber daya anggaran pelaksanaan, sumber daya sarana dan prasarana penunjang kebijakan, sumberdaya informasi, serta sumber daya kewenangan. Sumber daya yang memadai bukan hanya mencakup

kuantitasnya saja, tetapi juga harus mencakup kualitas. Misalnya untuk sumber daya manusia, para pelaksana kebijakan tidak hanya dituntut dari jumlahnya saja sebagai aparatur, tetapi juga dituntut kapabilitas dan integritasnya dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Kurangnya sumber daya di sektor manapun pasti akan menghambat suatu upaya proses implementasi kebijakan, sehingga ada baiknya sebelum suatu kebijakan ditetapkan maka kemampuan sumber daya penunjang harus telah dipertimbangkan.

Ketiga, disposisi dalam proses implementasi kebijakan berkaitan dengan komitmen dan konsistensi para implemetor dalam melaksanakan sebuah kebijakan. Komitmen dalam upaya proses implementasi kebijakan harus disertai dengan kejujuran dan juga sifat demokratis agar tercipta atmosfir yang kondusif dalam penyelenggaraan proses implementasi kebijakan di kalangan pelaksananya.

Keempat, struktur birokrasi berkaitan dengan suatu badan atau lembaga yang berwenang dalam melaksanakan suatu kebijakan.

Berdasarkan penjabaran tersebut di atas, dengan mengacu pada apa yang telah dikemukakan oleh Edward III dalam Nugroho (2015;226), untuk mengukur keberhasilan suatu proses implementasi kebijakan maka peneliti akan mencantumkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam penelitian ini.

Konsep kualitas jika dikaitkan dengan konsep pelayanan publik, maka kualitas pelayanan ditujukan kepada kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Dalam Mulyadi (2016;191),

dijelaskan bahwa definisi dari kata kualitas memiliki banyak makna serta berbeda – beda, mulai dari yang paling konvensional hingga yang paling strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakter langsung, seperti kinerja, keandalan, kemudahan dalam penggunaan dan estetika.

Pada prinsipnya, pelayanan publik senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan tuntutan masyarakat sebagai pengguna jasa. Namun pada praktiknya, banyaknya jenis pelayanan yang diselenggarakan justru menjadi kendala tersendiri dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, sehingga perlu dicari suatu metode untuk memecahkan masalah tersebut.

Terdapat 5 (lima) indikator yang menurut Parasuraman (2001;161) berkaitan dengan pelayanan publik yang baik, yakni:

1. Keandalan (*reliability*), suatu penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan andal apabila dalam praktiknya pemberian pelayanan tersebut tepat dan sesuai dengan prinsip – prinsip pelayanan.
2. Bukti nyata (*tangible*), adanya sumber daya yang memadai baik itu sumber daya manusia yang berperan sebagai aparat penyedia pelayanan, maupun sumber daya anggaran kebijakan dan sumber daya pendukung lainnya merupakan salah

satu bukti yang kasat mata yang menunjukkan bahwasannya pelayanan publik yang berkualitas telah siap diselenggarakan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan upaya yang dilakukan oleh aparat penyedia layanan untuk melayani masyarakat dengan cepat dan tepat. Hal ini sesuai dengan hakekat pelayanan publik bahwasannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang baik harus terlebih dahulu mengutamakan kepentingan publik sebagai prioritas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*), bahwasannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik harus ada jaminan kepastian mengenai berapa lama proses pelayanan tersebut akan memakan waktu, hal tersebut berkaitan erat dengan efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan oleh para aparat penyelenggara pelayanan. Ketidakpastian jaminan akan waktu proses pelayanan akan mengurangi kenyamanan masyarakat sebagai pengguna jasa.
5. Empati (*emphaty*) yang ditandai dengan

kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat juga harus dimiliki oleh penyedia layanan..

Berdasarkan pengukuran kelima dimensi tersebut di atas, penulis mencoba mengaplikasikannya ke dalam penelitian. Dengan adanya implementasi kebijakan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-Government* di kota Bandung, khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Bandung.

Istilah pemerintahan elektronik atau *electronic government* mulai diperkenalkan untuk memenuhi tuntutan transparansi serta pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, dan tidak berbelit – belit dalam rangka mewujudkan *good governance*. Penyelenggaraan *e-Government* dapat memperluas partisipasi publik sehingga masyarakat dapat terlibat aktif dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di setiap badan layanan publik (Mulyadi, 2016;242).

Mengacu pada kerangka pikir dan batasan – batasan konsep di atas, selanjutnya peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut: “Besarnya pengaruh kebijakan pemerintah terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-Government* di Kota Bandung ditentukan oleh dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi”.

3 METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode eksplanasi (*Explanatory Research*) yang dimana data informasi dapat dikumpulkan dari populasi, yang hasil datanyadikumpulkan dan dianalisis untuk dapat mengukur

pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. Sumber data yang digunakan oleh peneliti terbagi atas 2 (dua) sumber yaitu Sumber Data Sekunder dan Sumber Data Primer. Sedangkan Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN.

4.1 Analisis Deskriptif Variabel Implementasi Kebijakan Pemerintah

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel implementasi kebijakan pemerintah daerah (X) sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Edward III dimana dalam variabel tersebut terdiri dari empat dimensi yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Nugroho, 2015;226).Merujuk pada hasil pengolahan kuesioner, nilai persentase tanggapan responden dari seluruh item pernyataan masing – masing dimensi pada variabel implementasi kebijakan (X) setelah diakumulasikan mencapai 55,64%. Kriteria persentase tersebut menurut Sugiyono (2015;139) masih berada pada kategori cukup baik. Artinya bahwa cara-cara implementasi kebijakan sudah cukup secara menyeluruh dapat dilaksanakan oleh aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, hanya saja perlu dilakukan peningkatan agar mencapai kriteria terbaik.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel kualitas pelayanan (Y) sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dimana dalam variabel tersebut terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung (Parasuraman,2001;164). Merujuk pada hasil pengolahan kuesioner, nilai persentase tanggapan responden dari seluruh item pernyataan masing – masing dimensi pada variabel kualitas pelayanan (Y) setelah diakumulasikan mencapai 48,94%. Kriteria persentase tersebut menurut Sugiyono (2015;139) berada pada kategori kurang baik. Artinya bahwa cara-cara kualitas pelayanan belum secara menyeluruh dapat dilaksanakan oleh aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

4.3 Analisis Korelasi Rank Spearman

Berikut ini merupakan hasil analisis pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e – Government* di DPMPSTP Kota Bandung. Untuk mengetahui hasilnya, peneliti menggunakan analisis korelasi metode *Rank Spearman* dengan menggunakan bantuan aplikasi *SPSS for Windows 16.0* dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi dengan menggunakan metode *Rank Spearman* antara implementasi kebijakan (X) dan kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,683. Nilai korelasi bertanda positif yang artinya semakin baik implementasi kebijakan maka kualitas pelayanan akan semakin baik pula. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,683 menurut Sugiyono (2015;184) termasuk ke dalam hubungan korelasi di tingkat kuat.

4.4 Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan maka dapat dihitung dengan menggunakan koefisien determinasi (KD), dengan nilai koefisien determinasi sebesar 46,64%, bahwasanya variabel implementasi kebijakan memberikan pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* sebesar 46,64%, sisanya merupakan pengaruh dari faktor variabel lain yang tidak diteliti (epsilon).

4.5 Uji Hipotesis

Berdasarkan gambar kurva hipotesis parsial di atas, terlihat bahwa nilai *t* hitung berada pada daerah penerimaan hipotesis alternatif yang berarti terdapat pengaruh variabel implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung. Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, diketahui bahwa variabel implementasi kebijakan mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung sebesar 46,64% berarti bahwa pada taraf kepercayaan 0,5% atau 95% dari hasil penelitian kebenarannya dapat ditolerir.

4.6 Interpretasi Hasil Penelitian

Dimensi komunikasi pada variabel implementasi kebijakan (X1) terdiri dari 5 (lima) indikator, dari kelima indikator tersebut diperoleh skor tanggapan responden sebesar 1222 sehingga masih tergolong kurang baik. DPMPTSP harus lebih optimal dan konsisten dalam melakukan sosialisasi mengenai program OSS, serta harus memperhatikan pembaharuan publikasi data, informasi

publik, serta kejelasan mekanisme layanan OSS yang lebih detail pada situs resmi DPMPTSP.

Dimensi sumber daya pada variabel implementasi kebijakan (X2) terdiri dari 4 (empat) indikator, dari keempat indikator tersebut diperoleh skor tanggapan responden sebesar 1137 sehingga sudah tergolong cukup baik. Agar dapat mencapai sumber daya yang lebih baik, DPMPTSP harus lebih memperhatikan kelayakan dan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang program OSS, serta lebih memperhatikan kualitas SDM aparatur sehingga tidak hanya memadai secara kuantitas saja.

Dimensi disposisi pada variabel implementasi kebijakan (X3) terdiri dari 4 (empat) indikator, dari keempat indikator tersebut diperoleh skor tanggapan responden sebesar 1017 sehingga sudah cukup baik. Agar lebih baik, DPMPTSP harus mengutamakan kephahaman aparat mengenai program OSS selain mempertanggung jawabkan kinerja dan bersikap profesional.

Dimensi struktur birokrasi pada variabel implementasi kebijakan (X4) terdiri dari 3 (tiga), dari ketiga indikator tersebut diperoleh skor tanggapan responden sebesar 853 sehingga sudah cukup baik. Hanya saja, DPMPTSP harus lebih teliti dalam berkoordinasi dengan distarcip untuk menghindari ketidaksesuaian data pemohon perizinan IMB yang kerap terjadi.

Berdasarkan keempat dimensi pada variabel implementasi kebijakan (X) di atas, persentase skor keseluruhan mencapai angka 55,64%. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi kebijakan oleh DPMPTSP

Kota Bandung dalam mengupayakan kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* belum diimplementasikan secara optimal. Berdasarkan teori Edward III (Nugroho, 2015;226), bahwa terdapat 4 (empat) dimensi penting yang perlu diaplikasikan dalam melaksanakan implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penilaian responden mengenai variabel implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung yang dinilai berdasarkan tiap – tiap indikator, bahwasannya berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi maka terdapat 16 (enam belas) indikator pada variabel implementasi kebijakan yang memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung.

Dari hasil penelitian ditemukan masalah – masalah seperti masih ada aparat yang kurang beradaptasi dengan sistem layanan *online*, kurangnya daya tanggap aparat dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui interaksi *online*, lamanya waktu penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, masih rawan pungutan liar, serta *server* yang digunakan sebagai situs resmi DPMPTSP Kota Bandung masih sering mengalami gangguan.

Dengan demikian hipotesis yang peneliti ajukan teruji secara empirik, karena variabel implementasi kebijakan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh faktor lain yang tidak diteliti selain variabel implementasi kebijakan yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Dengan disusunnya penelitian ini, diharapkan peneliti lainnya dapat melanjutkan penelitian dengan meneliti lebih lanjut variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung dengan menggunakan variabel – variabel lain agar hasil penelitian dapat dilihat dengan sudut pandang yang lebih luas. Adapun variabel lain yang diperkirakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* di DPMPTSP Kota Bandung yang direkomendasikan peneliti adalah variabel koordinasi. Variabel koordinasi disinyalir memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e- Government* karena pada penelitian ini salah satu masalah krusial adalah masalah koordinasi antar dinas dengan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya, terdapat banyak sekali ketidaksesuaian data pemohon perizinan IMB pada DPMPTSP dan Distarcip terutama setelah dilakukan pengarsipan digital sehingga dapat menghambat proses layanan perizinan IMB.

5.2.2 Saran Praktis

Dari hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB berbasis *e-Government* (studi pada DPMPTSP Kota Bandung) peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Agar DPMPTSP Kota Bandung lebih banyak mengadakan sosialisasi mengenai layanan perizinan IMB berbasis *e-Government* kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media. Selain itu, diharapkan DPMPTSP dapat secara rutin memperbaharui segala informasi publik pada situs resminya agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi publik yang dibutuhkan.
2. Agar DPMPTSP Kota Bandung dapat lebih memperhatikan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui surat elektronik, platform sosial media, dan mempermudah penggunaan kolom penampung pengaduan yang dapat diakses melalui situs resmi DPMPTSP Kota Bandung sehingga masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan keluhan, kritik, serta saran tentang pelayanan yang diberikan.
3. Agar DPMPTSP dapat meningkatkan koordinasi dengan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya dalam menerbitkan perizinan IMB, terutama dalam memperbaharui data dan

informasi terkait pemohon perizinan IMB. Hal tersebut perlu dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan data pemohon yang disebabkan oleh data perbedaan data yang terdapat di DPMPTSP dan Distarcip Kota Bandung.

4. Agar DPMPTSP dapat meningkatkan kualitas *server* yang digunakan untuk situs resmi DPMPTSP Kota Bandung agar selalu dapat diakses kapanpun sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan IMB tanpa harus mengunjungi kantor DPMPTSP Kota Bandung. Selain itu, kualitas *server* sangat mempengaruhi proses pengunggahan dokumen persyaratan pengajuan perizinan IMB online serta untuk memantau *follow up* berkas pengajuan pemohon secara online.
5. Agar DPMPTSP dapat lebih berorientasi kepada kepuasan masyarakat sehingga dapat terus memperbaiki sistem dan layanan sesuai dengan standar pelayanan minimal serta tetap memperhatikan standar operasional prosedur yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Buku – Buku dan Jurnal:

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Mulyadi, Deddy, 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Balai Pustaka

Ndraha, Taliziduhu, 2002, *Kybernology*, Edisi 2. Jakarta: Rineka Cipta.

Nugroho, Riant, 2014. *Public Policy*. Jakarta : Elex Media Komputindo

Parasuraman and Zeithaml, 2001. *Service Quality*. Massachussets: Marketing Science Institute

Rosidi, Abidarin, 2016. *Reinventing Government*. Bandung: CV Alfabeta

Rusfiana dan Yuswanda, 2016. *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Sujarweni, Wiratna, 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Syafi'ie, Inu Kencana, 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama

Sumber Lainnya:

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *E- Government*

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Bandung Nomor 495 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur DPMPTSP Kota Bandung

Laporan Kinerja Institusi Pemerintah DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2015 – 2016

Rencana Strategis DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2013 – 2018

Rencana Kerja DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2015 -2016