

## **PENGARUH KUALITAS SUMBERDAYA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN PADA BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA**

**Mustika Retno Andrita<sup>1</sup>, Nur Fitriyah<sup>2</sup>, DB. Paranoan<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sumberdaya aparatur terhadap kualitas pelayanan perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda, 2) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas sumberdaya aparatur pada BPPTSP Kota Samarinda, dan 3) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian verivikatif (kausalitas). Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi, penyebaran kuesioner, serta dokumentasi. Analisis data mempergunakan uji regresi secara komputerisasi melalui program SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versi 20. Hasil dari penelitian ini adalah : 1) Ada pengaruh yang cukup kuat antara kualitas sumberdaya aparatur terhadap kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda. Artinya, apabila kualitas sumberdaya aparatur ditingkatkan, maka akan cukup berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda, 2) Kualitas sumberdaya aparatur BPPTSP Kota Samarinda dominan mengandung mutu potensi kelompok kerja yang terbangun atas daya kreativitas dan kekuatan jalinan kerjasama, namun juga mengandung mutu proses kerja yang dilandasi dari komitmen organisasional yang tinggi serta menghasilkan mutu kinerja yang dibangun atas keyakinan bahwa sumberdaya aparatur merupakan aspek penting bagi pencapaian tujuan organisasi BPPTSP Kota Samarinda, 3) Kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda belum mencapai kesederhanaan prosedur, kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan perijinan yang baik. Tetapi baru mencapai kelengkapan sarana dan prasarana yang cukup baik dan dianggap mampu menunjang penyelenggaraan pelayanan perijinan bagi masyarakat.*

***Kata Kunci :*** *Kualitas, Pelayanan Perijinan, Sumberdaya Aparatur.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mulawarman.  
Email : retno\_andrita@yahoo.com.

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mulawarman

### **Abstrack**

*The purpose of this research are: 1) To know and analyzed about the influence of human resources quality to the service permissions quality at One Door Licensing Service Office in Samarinda City, 2) To know and analyzed about the human resources quality at One Door Licensing Service Office in Samarinda City, 3) To know and analyzed about the service permissions quality at One Door Licensing Service Office in Samarinda City. This is a verificative research. The data collecting do through observation, questionnaires and documentation. Questionnaire for respondants has validity and reliability test before used. Data analysis technique used a simple linier regression equation by SPSS program version 20. Result from this research are : 1) The quality of human resources influence to the service permissions quality at One Door Licensing Service Office in Samarinda City equal to 48,1% or just in enough level, 2) Human resources quality at One Door Licensing Service Office in Samarinda City has the quality of a potential working group which is more dominant than the quality of the work process and the quality of its performance, 3) The quality of the service permissions at One Door Licensing Service Office in Samarinda City have yet required to reach the simplicity of the procedure, the clarify and precision of a good time of permissions service. But it recently reached the completeness of facilities and infrastructure that quite goods and it's able to support the organization of the service permissions for the community.*

**Keywords :** *Quality, the Service Permissions, Human Resources.*

### **Pendahuluan**

Aparatur pemerintah sebagai SDM dalam organisasi pemerintahan sangat penting bagi peningkatan produktivitas atau kemajuan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Bagaimanapun canggihnya sarana dan prasarana suatu organisasi, tanpa ditunjang oleh kemampuan SDM, niscaya organisasi tersebut tidak akan maju dan berkembang. Dikatakan demikian sesungguhnya karena pada berbagai sumberdaya, dana, sarana dan prasarana adalah benda-benda mati yang tidak bermakna tanpa dipergunakan dan dimanfaatkan oleh manusia. Disamping itu, SDM merupakan satu-satunya sumberdaya organisasi yang mempunyai rasio, perasaan serta harkat dan martabat yang harus diakui dan dihormati.

Latar belakang pendidikan akademis merupakan salah satu persyaratan utama dan dasar untuk pengadaan dan penempatan pegawai, terutama pada jabatan-jabatan yang berkaitan dengan pembuatan keputusan. Namun yang tidak kalah penting adalah syarat-syarat kepribadian sebab aparatur harus banyak berhubungan dengan masyarakat akibat perannya sebagai pelaksana pelayanan publik. Artinya, disamping terampil dan memiliki pengetahuan dalam bidang tugasnya, aparatur juga harus memiliki jiwa melayani masyarakat

dengan penuh rasa tanggungjawab dan tanpa pamrih. Kesemuanya itu merupakan kriteria dari kualitas sumberdaya aparatur yang ideal, yang terdiri atas tidak hanya mutu atas potensi diri yang dimiliki, tetapi juga mutu atas prosesnya melakukan pekerjaan dan mutu atas kinerja yang dihasilkan.

Pelayanan pemerintah tentunya dicerminkan oleh kinerja aparturnya, maka dengan demikian kualitas sumberdaya aparatur merupakan hal penting yang mampu mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di dalam sebuah organisasi pemerintah. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Asang (2012 : 146) bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan pendekatan makro dan mikro. Kualitas pelayanan publik dengan pendekatan mikro menilai proses penyelenggaraannya, dimana baik tidaknya pelayanan publik bergantung pada pengetahuan klien tentang prosedur pelayanan dan tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang dialami, yang sangat tergantung pada kualitas pihak pengelola organisasi publik.

Dengan demikian, kualitas sumberdaya aparatur merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan perijinan, yang berhubungan dengan tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, kajian akan kualitas sumberdaya aparatur selaku pihak penyelenggara pelayanan publik merupakan hal yang penting bagi peningkatan pelayanan publik.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kualitas Sumberdaya Aparatur***

Notoadmodjo (2003 : 4) mengemukakan bahwa kualitas sumberdaya manusia menyangkut dua aspek, yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan non fisik yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan-keterampilan lain. Oleh sebab itu, upaya meningkatkan sumberdaya aparatur dalam suatu organisasi publik / pemerintah juga diarahkan kepada kedua aspek tersebut.

Mangkuprawira (2009 : 183) menyatakan bahwa mutu / kualitas sumberdaya manusia meliputi potensi diri, mutu proses dan mutu kinerja :

1. Mutu potensi diri antara lain tingkat pengetahuan, etos kerja, sikap, keterampilan, kesehatan, kedisiplinan, loyalitas kerja dan kejujuran.
2. Mutu proses antara lain dilihat dari komitmen, tingkat kerusakan produk, tingkat keamanan kerja pribadi, dan mutu kehidupan kerja pegawai.
3. Mutu kinerja dilihat dari *output* antara lain berupa produktivitas kerja, produktivitas organisasi dan kesejahteraan pegawai.

Lebih lanjut Mangkuprawira (2009 : 183) menyatakan bahwa seorang pegawai memiliki mutu / kualitas tertentu apabila sesuai dengan standar mutu dan kompetensi yang telah ditentukan oleh organisasi. Dengan kata lain, mutu / kualitas diartikan sebagai adanya kesesuaian dengan kebutuhan *stakeholders*.

Keban (1999 : 67-78) mengemukakan peningkatan kualitas sumberdaya aparatur pemerintah seharusnya difokuskan pada lima hal, yaitu : 1.

Keterampilan dan keahlian, 2. Wawasan dan pengetahuan, 3. Bakat dan potensi, 4. Kepribadian dan motif kerja, 5. Moral dan etos kerja.

### ***Pelayanan Perijinan sebagai Bagian dari Pelayanan Administratif***

Konsep dasar dari pelayanan perijinan sesungguhnya adalah pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009), dikelompokkan dalam tiga jenis berdasarkan penyelenggaranya, yaitu instansi pemerintah dan BUMN/BUMD, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, dan (3) pelayanan jasa.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain (Pasolong, 2007 : 129). Maka pelayanan perijinan termasuk dalam pelayanan administratif tersebut. Berdasarkan pengertian tersebut, maka pelayanan perijinan dapat didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang berkaitan dengan pemberian ijin atas sesuatu hal kepada penerima layanan.

### ***Implementasi Pelayanan Perijinan***

Ratminto dan Winarsih (2009 : 245) menjabarkan kelemahan-kelemahan dari kebijakan manajemen pelayanan perijinan yang telah diselenggarakan oleh pemerintah selama ini, antara lain sebagai berikut :

- a. Sistem yang berlaku masih belum mengaitkan secara langsung prestasi kerja aparat dengan perkembangan karirnya. Dengan demikian, seorang pegawai yang prestasi kerjanya tidak bagus tetap dapat menjalani kenaikan pangkat, dan sebaliknya pegawai yang berprestasi bagus dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, justru karirnya tersendat-sendat.
- b. Sistem manajemen tersebut sudah dapat mengatasi hal-hal yang bersifat teknis manajerial, tetapi masih belum membenahi hal-hal yang bersifat strategis. Untuk mengurus lebih dari satu pelayanan perijinan, masyarakat memang cukup datang ke unit pelayanan terpadu satu atap. Akan tetapi, prosedur, jumlah kelengkapan persyaratan dan biaya yang harus dibayar masih tetap, belum berubah.
- c. Sistem manajemen tersebut juga belum disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui sistem dan prosedur pelayanan yang harus diikuti jika masyarakat membutuhkan suatu pelayanan. Akibatnya, partisipasi aktif masyarakat juga masih sangat rendah.

Ratminto dan Winarsih (2009 : 246) menyatakan bahwa untuk mewujudkan kesetaraan hubungan antara pelayan publik dan masyarakat yang dilayani agar kualitas pelayanan perijinan mengalami peningkatan, maka yang harus dilakukan adalah : a) memperkuat posisi tawar pengguna jasa pelayanan, b) memfungsikan mekanisme *voice*, yaitu penyampaian atau pengekspresian ketidakpuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan perijinan. Lebih lanjut Ratminto dan Winarsih (2009 : 246-247) mengemukakan bahwa faktor-faktor manajerial yang menjadi penentu kualitas pelayanan perijinan antara lain :

- 1) Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa.
- 2) Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan perijinan.
- 3) Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan perijinan sangat dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu :

- 1) Kuatnya posisi tawar pengguna jasa pelayanan,
- 2) Berfungsinya mekanisme *voice*,
- 3) Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya para pengguna jasa,
- 4) Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan perijinan, dan
- 5) Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

### ***Teori yang Menghubungkan Kualitas Sumberdaya Aparatur dengan Kualitas Pelayanan Perijinan***

Asang (2012 : 146) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan pendekatan makro dan mikro. Kualitas pelayanan publik dengan pendekatan mikro menilai proses penyelenggaraannya, dimana baik tidaknya pelayanan publik bergantung pada pengetahuan klien tentang prosedur pelayanan dan tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang dialami, yang sangat tergantung pada kualitas pihak pengelola organisasi publik.

Teori yang mengemukakan adanya keterkaitan antara kualitas sumberdaya aparatur pemerintah dengan peningkatan pelayanan publik dikemukakan pula oleh Mangkuprawira (2009 : 183), bahwa syarat-syarat kepribadian sebab aparatur harus banyak berhubungan dengan masyarakat akibat perannya sebagai pelaksana pelayanan publik. Artinya, disamping terampil dan memiliki pengetahuan dalam bidang tugasnya, aparatur juga harus memiliki jiwa melayani masyarakat dengan penuh rasa tanggungjawab dan tanpa pamrih. Kesemuanya itu merupakan kriteria dari kualitas sumberdaya aparatur yang ideal, yang terdiri atas tidak hanya mutu atas potensi diri yang

dimiliki, tetapi juga mutu atas prosesnya melakukan pekerjaan dan mutu atas kinerja yang dihasilkan.

Dari kedua teori tersebut di atas, dapat diketahui bahwa kualitas sumberdaya aparatur yang baik dan tepat akan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu organisasi sektor publik. Sebab untuk mampu melayani kebutuhan publik secara efektif dan efisien, dibutuhkan pemahaman dan pengetahuan yang baik dari para pelaksana pelayanan tersebut. Sumberdaya aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat harus memiliki kualitas yang baik agar tugas pokok dan fungsinya di dalam organisasi dapat berjalan secara optimal.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah verifikatif (kausalitas), yakni mencari hubungan sebab akibat antara kedua variabel yang diteliti, yaitu variabel kualitas sumberdaya aparatur dan variabel kualitas pelayanan perijinan, melalui analisis terhadap seluruh data hasil penelitian. Variabel kualitas sumberdaya aparatur diukur melalui mutu potensi diri, mutu proses dan mutu kinerja, sementara variabel kualitas pelayanan perijinan diukur melalui kesederhanaan prosedur, kejelasan dan ketepatan waktu, kelengkapan sarana dan prasarana. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai BPPTSP Kota Samarinda yang berjumlah 69 orang, yang terdiri atas 52 orang PNS dan 17 orang PTTB. Terkait dengan salah satu variabel penelitian penulis, yaitu kualitas sumberdaya aparatur yang akan diukur dari mutu potensi diri, mutu proses dan mutu kinerja, maka penting bagi penulis untuk membatasi sumber data primer untuk penelitian ini hanya dari pegawai yang telah berstatus PNS saja. Sehingga dalam penelitian ini, penulis akan mempergunakan seluruh PNS BPPTSP Kota Samarinda yang berjumlah 52 orang sebagai sampel (responden) penelitian. Dalam penelitian ini data dianalisis dengan mempergunakan uji regresi secara komputerisasi melalui program SPSS versi 20 untuk menghindari kesalahan pengolahan data apabila melakukan pengolahan data secara manual.

### **Hasil Penelitian dan Analisis Data**

#### ***Kualitas Sumberdaya Aparatur***

Berdasarkan data mengenai indikator mutu potensi diri, aparatur BPPTSP Kota Samarinda memiliki tingkat kerjasama dan daya kreativitas yang lebih menonjol dibandingkan dengan kesesuaian penempatan dengan pendidikan formal, keterampilan, kecakapan dan pengetahuan mengenai tugas pokok dan fungsi maupun tentang jenis pelayanan perijinan yang dimiliki. Dengan demikian, temuan penelitian untuk mutu potensi diri aparatur BPPTSP Kota Samarinda adalah di dalam melaksanakan pekerjaan, aparatur BPPTSP Kota Samarinda lebih cenderung kuat pada kinerja kelompok dibandingkan pada kinerja secara individu. Sebab menonjolnya tingkat kerjasama dan daya kreativitas yang dimiliki aparatur BPPTSP Kota Samarinda menunjukkan

indikasi mutu potensi kerja kelompok yang lebih kuat dibandingkan mutu potensi diri aparatur secara individu. Menurut analisis deskriptif penulis, aparatur BPPTSP Kota Samarinda lebih menonjol mutu potensi kelompok kerjanya sebab jenis pelayanan perijinan yang diselenggarakan sangat bergantung atas kinerja kelompok dan bukan kinerja perseorangan.

Kemudian berdasarkan data mengenai indikator mutu proses kerja, aparatur BPPTSP Kota Samarinda memiliki komitmen organisasional yang lebih menonjol dibandingkan tingkat kemandirian, kemampuan memperbaiki kesalahan yang dimiliki dan jaminan keselamatan kerja yang memadai. Dengan demikian, temuan penelitian untuk mutu proses kerja yang dilakukan oleh aparatur BPPTSP Kota Samarinda adalah di dalam melaksanakan pekerjaan, aparatur BPPTSP Kota Samarinda memiliki karakteristik sebagai sumberdaya manusia yang memiliki loyalitas tinggi kepada organisasi, walaupun secara individual sejumlah keunggulan (kemandirian dan kemampuan memperbaiki kesalahan) yang mereka miliki belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Menurut analisis deskriptif penulis, karakteristik yang demikian bukan merupakan suatu kelemahan, tetapi justru merupakan suatu modal dasar terciptanya proses kerja yang berkualitas. Sebab aspek kemandirian dan kemampuan aparatur memperbaiki kesalahan kerja masih dapat terus dibenahi dan diatasi melalui pengalaman, pelatihan dan pengawasan. Namun komitmen yang muncul secara sukarela dari dalam diri aparatur, adalah suatu hal yang tidak mudah diperoleh, sehingga penulis memandang hal tersebut sebagai suatu keunggulan yang dimiliki oleh aparatur BPPTSP Kota Samarinda dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan perijinan.

Berdasarkan data mengenai indikator mutu kinerja, aparatur BPPTSP Kota Samarinda memiliki keyakinan yang besar bahwa peran sumberdaya aparatur dalam pencapaian tujuan organisasi BPPTSP Kota Samarinda adalah sangat penting. Disamping itu aparatur BPPTSP Kota Samarinda memandang penting atas kualitas hasil kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Menurut analisis deskriptif penulis, hal tersebut berkaitan dengan adanya komitmen organisasional yang kuat dari aparatur BPPTSP Kota Samarinda dalam melaksanakan pekerjaannya, yang kemudian memunculkan dampak ikutan pada upaya pencapaian tujuan organisasi yang begitu besar pada diri masing-masing pegawai, walaupun pemenuhan kesejahteraan mereka dari gaji maupun insentif tidak begitu menonjol.

Dengan demikian, kualitas sumberdaya aparatur BPPTSP Kota Samarinda dapat disimpulkan mengandung mutu potensi kelompok kerja yang terbangun atas daya kreativitas dan kekuatan jalinan kerjasama, mengandung pula mutu proses kerja yang dilandasi dari komitmen organisasional yang tinggi serta menghasilkan mutu kinerja yang dibangun atas keyakinan bahwa sumberdaya aparatur merupakan aspek penting bagi pencapaian tujuan organisasi BPPTSP Kota Samarinda.

### ***Kualitas Pelayanan Perijinan***

Berdasarkan data mengenai indikator kesederhanaan prosedur pelayanan perijinan, BPPTSP Kota Samarinda memiliki penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan perijinan yang lebih baik dibandingkan kemudahan prosedur dan alur pelayanan. Dengan demikian, temuan penelitian untuk kesederhanaan prosedur pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda adalah prosedur pelayanan perijinan belum sederhana dan masih harus melalui jalur pelayanan yang panjang. Padahal, berdasarkan landasan normatif mengenai keunggulan prosedur pelayanan publik yang diidamkan oleh masyarakat yang tertuang diantaranya dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003, disebutkan bahwa prosedur pelayanan seharusnya sederhana atau tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda telah dilakukan secara baik.

Kemudian berdasarkan data mengenai indikator kejelasan pelayanan perijinan, BPPTSP Kota Samarinda memiliki kejelasan dalam tata cara pembayaran biaya pelayanan yang paling baik dibandingkan kejelasan atas rincian syarat teknis / administratif pelayanan perijinan, kewenangan unit kerja pelayanan dan besaran biaya pelayanan. Dengan demikian, temuan penelitian untuk kejelasan pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda masih membutuhkan pembenahan yang berkenaan dengan rincian syarat teknis / administratif pelayanan perijinan, kewenangan unit kerja pelayanan dan besaran biaya pelayanan. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai landasan normatif mengenai prinsip pelaksanaan pelayanan publik menjabarkan bahwa pelayanan publik yang baik seharusnya memiliki kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kejelasan unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, juga kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Berdasarkan data mengenai indikator ketepatan waktu pelayanan, pada BPPTSP Kota Samarinda penyampaian informasi mengenai waktu penyelesaian pelayanan secara lisan telah dilaksanakan lebih baik dibandingkan secara tertulis dan kejelasan akan jangka waktu penyelesaian pelayanan itu sendiri. Hal ini berarti bahwa pelayanan perijinan yang diselenggarakan pada BPPTSP Kota Samarinda masih belum tegas dan belum berpedoman pada standar penyelesaian pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan, walaupun pemberian informasi secara lisan telah dilakukan secara baik kepada para penerima layanan. Padahal Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 telah menetapkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya memuat ketentuan yang jelas mengenai kurun waktu penyelesaiannya.

Selanjutnya berdasarkan data mengenai indikator kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan perijinan, kondisi sarana pelayanan pada BPPTSP Kota Samarinda memiliki tingkatan yang paling menonjol dibandingkan kondisi prasarana pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan demikian, temuan penelitian untuk kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda yaitu pelayanan perijinan terdukung secara baik dengan kondisi prasarana yang ada, walaupun dari segi kuantitas prasarana tersebut belum dapat dikatakan memadai, terlebih lagi dengan sarana pelayanan perijinannya sebab masih belum dianggap sangat memadai dengan kondisi yang sangat layak. Apabila dikaitkan dengan landasan normatif yang mengatur tentang prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya secara memadai merupakan salah satu butir penting yang harus mampu dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi harapan masyarakat atas kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda dapat disimpulkan belum mencapai kesederhanaan prosedur, kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan perijinan yang baik. Tetapi baru mencapai kelengkapan sarana dan prasarana yang cukup baik dan dianggap mampu menunjang penyelenggaraan pelayanan perijinan bagi masyarakat.

### ***Analisis Validitas***

Berdasarkan tabel hasil perhitungan validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, dimana seluruh skor jawaban responden dari 32 butir pertanyaan diinput pada tabel data dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yang kemudian akan dianalisis, diketahui  $df = \text{jumlah kasus} - 2$  atau  $52 - 2 = 50$  dan tingkat signifikansi sebesar 5%, maka nilai  $r$  tabel adalah 0,279.

Dari output perhitungan validitas, pertanyaan nomor 21 memiliki nilai yang  $< r$  tabel. Oleh karena itu pertanyaan tersebut harus dihilangkan. Kemudian proses analisis dilakukan sekali lagi dengan cara yang sama, yaitu menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dimana nilai *Cronbach's Alpha* yang semula 0,943 meningkat menjadi 0,945. Hasil analisis validitas menyatakan bahwa seluruh butir pertanyaan yang dianalisis ulang sudah valid karena nilai *Corrected Item - Total Correlation*-nya sudah  $> r$  tabel sebesar 0,279.

### ***Analisis Reliabilitas***

Kriteria menyebutkan bahwa apabila nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0,6 maka butir-butir pertanyaan reliabel. Terlihat dari hasil analisis validitas pada lampiran 1 bahwa semua butir pertanyaan pada kolom *Cronbach's Alpha* mempunyai nilai di atas 0,6. Dengan demikian, semua butir pertanyaan sudah reliabel.

### ***Analisis Regresi***

Dari hasil perhitungan diperoleh angka korelasi antara kualitas sumberdaya aparatur dan kualitas pelayanan perijinan sebesar 0,694. Artinya, hubungan kedua variabel tersebut kuat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sumberdaya aparatur dan kualitas pelayanan perijinan searah. Artinya, jika kualitas sumberdaya aparatur ditingkatkan, maka kualitas pelayanan perijinan akan meningkat pula. Signifikansi hubungan antara kualitas sumberdaya aparatur dan kualitas pelayanan perijinan dapat dilihat dari angka probabilitas (sig) sebesar 0,00 yang lebih kecil daripada 0,05. Ketentuan mengatakan jika angka probabilitas < 0,05 maka ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut (Sarwono, 2006 : 122).

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sumberdaya aparatur terhadap kualitas pelayanan perijinan, dapat dilihat pada angka *R square* (angka korelasi yang dikuadratkan), yang disebut juga Koefisien Determinasi (KD). Besarnya angka Koefisien Determinasi dalam hasil perhitungan di atas ialah sebesar 0,481 atau sama dengan 48,1%. Artinya, besarnya pengaruh variabel kualitas sumberdaya aparatur terhadap kualitas pelayanan perijinan adalah 48,1%, sedangkan sisanya, yaitu 51,9% (100% - 48,1%) disebabkan oleh faktor-faktor penyebab lainnya.

Untuk menguji kelayakan model regresi tersebut, maka dilakukan pengujian hubungan linearitas antara kualitas sumberdaya aparatur dan kualitas pelayanan perijinan (lihat tabel ANOVA) yang diperoleh angka signifikansi sebesar 0,000 yang < 0,05. Oleh sebab itu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yaitu kualitas sumberdaya aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda. Dengan demikian, model regresi tersebut di atas sudah benar dan layak.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### ***Kesimpulan***

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah disajikan pada Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang cukup kuat antara kualitas sumberdaya aparatur terhadap kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda. Artinya, apabila kualitas sumberdaya aparatur ditingkatkan, maka akan cukup berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda.
2. Kualitas sumberdaya aparatur BPPTSP Kota Samarinda dominan mengandung mutu potensi kelompok kerja yang terbangun atas daya kreativitas dan kekuatan jalinan kerjasama, namun juga mengandung mutu proses kerja yang dilandasi dari komitmen organisasional yang tinggi serta menghasilkan mutu kinerja yang dibangun atas keyakinan bahwa sumberdaya aparatur merupakan aspek penting bagi pencapaian tujuan organisasi BPPTSP Kota Samarinda.

3. Kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda belum mencapai kesederhanaan prosedur, kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan perijinan yang baik. Tetapi baru mencapai kelengkapan sarana dan prasarana yang cukup baik dan dianggap mampu menunjang penyelenggaraan pelayanan perijinan bagi masyarakat.

### **Saran-saran**

Sesuai dengan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Mutu potensi diri aparatur BPPTSP Kota Samarinda secara individu dalam menyelesaikan pekerjaan perlu lebih ditingkatkan melalui kegiatan pengembangan sumberdaya manusia seperti pelaksanaan pendidikan dan latihan maupun bimbingan teknis serta penempatan pegawai yang sesuai dengan pendidikan formalnya agar tidak hanya menonjol dari potensi kelompok kerjanya saja sebagaimana kondisi saat ini.
2. BPPTSP Kota Samarinda masih perlu membenahi tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan perijinan dengan cara menyederhanakan jalur pelayanan perijinan tanpa mengabaikan kecermatan dan kejelian pemeriksaan pemenuhan persyaratan perolehan perijinan bagi masyarakat.
3. BPPTSP Kota Samarinda juga masih perlu membenahi pencapaian penyelesaian pelayanan perijinan sesuai ketetapan standar waktu penyelesaian pelayanan secara lebih konsisten dan tegas. Dalam hal ini pimpinan BPPTSP Kota Samarinda perlu menerapkan suatu cara yang lebih baik untuk memacu semangat kerja aparatur agar mampu mencapai kecepatan kerja yang lebih baik. Misalnya dengan pemberian insentif yang lebih baik dibandingkan yang telah diterapkan.
4. Hendaknya jumlah prasarana pelayanan perijinan ditambah agar dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan perijinan di BPPTSP Kota Samarinda secara lebih optimal, diantaranya kuantitas komputer, media sistem informasi dan layanan elektronik yang lebih baik lagi. Demikian pula dengan sarana pelayanan perijinan agar dapat disediakan secara lebih memadai. Diantaranya seperti halaman parkir yang lebih memadai bagi masyarakat pemohon perijinan.
5. Diperlukan penelitian lebih lanjut, terutama mengenai pengaruh variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan perijinan pada BPPTSP Kota Samarinda, mengingat hasil penelitian yang penulis lakukan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sumberdaya aparatur hanya sebesar 48,1% terhadap kualitas pelayanan perijinan BPPTSP Kota Samarinda.

### **Daftar Pustaka**

Anonim. *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

- . *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*. Jakarta.
- Asang, Sulaiman. 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia Berkualitas : Perspektif Organisasi Publik*. Cetakan Pertama. Brilian Internasional. Surabaya.
- Keban, Yeremias. 1999. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Mangkuprawira, Sjafri. 2009. *Bisnis, Manajemen dan Sumberdaya Manusia*. Cetakan Kedua. Horison. Bogor.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Kesatu. Alfabeta. Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan Keenam. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Andi. Yogyakarta.