

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS TENAGA KERJA, KOPERASI, USAHA KECIL  
MENENGAH (UKM) KOTA GORONTALO**

**Oleh:**  
**SITY ZULAEHA RACHMAN**  
**NIM: S.2120014**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**TAHUN 2024**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**  
**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA,**  
**KOPRASI, USAHA KECIL MENENGAH (UKM)**  
**KOTA GORONTALO**

Oleh:

**SITY ZULAEHA RACHMAN**

**NIM: S2120014**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Abdul Gaffar La Tiokke, M.Si**  
**NIP: 19621231 198703 1 029**

**Pembimbing II**



**Hasan Bau, S.E., M.Si**  
**NIDN: 0911038704**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi**  
**Ilmu Pemerintahan**



**Purwanto, S.IP., M.Si**  
**NIDN : 0926096601**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA, KOPRASI, USAHA KECIL MENENGAH (UKM) KOTA GORONTALO

Oleh:

**SITY ZULAEHA RACHMAN**

**NIM: S2120014**

#### SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan di setujui  
Oleh tim penguji Pada Tanggal .....

**Komisi Penguji :**


1. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
2. Purwanto, S.IP., M.Si
3. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si
4. Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si
5. Hasan Bau, S.E., M.Si



**Mengetahui :**

**Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan**

  
**Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si**  
**NIDN: 0913078602**

  
**Purwanto, S.IP., M.Si**  
**NIDN: 0926096601**



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Sity Zulaeha Rachman**  
**NIM : S2120014**  
**Program Studi : Ilmu Pemerintahan**  
**Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Kebijakan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo**

1. Skripsi yang berjudul **Pengaruh Implementasi Kebijakan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo** benar-benar asli / merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dan saran Tim Pembimbing serta Tim Penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Apabila skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain maka saya bersedia menerima sanksi akademi dan sanksi hukum yang berlaku.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai tanggung jawab ilmiah untuk dipergunakan sebagaimana mestinya tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Gorontalo, 07 Maret 2024

Surat Pernyataan  
  
#13D8ALX180633487

**SITY ZULAEHA RACHMAN**  
**NIM. S2120014**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“ Fa inna ma'al-'usri yusrā (5) inna ma'al-'usri yusrā (6) ”*

*“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. ”*

*( Al-Insyirah : 5-6 )*

### PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya dedikasikan kepada Ayah dan Ibunda Tercinta Moh.  
Faisal Rachman dan Asma Safitri Dunggio serta kakak tersayang  
Zulkifli Rachman, Sahabat-sahabat saya, Kerabat saya, Calon Suami  
Saya, dan teman-teman seperjuangan saya yang telah banyak  
berkorban dan memotivasi saya dalam penyelesaian skripsi ini.*

## ABSTRACT

**SITY ZULAEHA RACHMAN. S2120014. THE EFFECT OF PUBLIC POLICY IMPLEMENTATION ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE OFFICE OF LABOR, COOPERATIVES, SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMES) OF GORONTALO CITY**

*This study aims to find out the effect of public policy implementation in the form of bureaucratic structure, resources, attitudes of implementers, and communication, simultaneously and partially on the quality of public services in the Office of Labor, Cooperatives, Small and Medium Enterprises (SMEs) of Gorontalo City. In conducting this study, the researcher employs a survey method with a quantitative approach, using numbers in the data and analysis. This study uses a questionnaire as the primary data collection tool tested for validity and reliability. The number of samples covers 66 respondents. The data analysis technique applies the path analysis method. The results show that public policy implementation in the form of bureaucratic structure, resources, attitudes of implementers, and communication, partially and simultaneously affect the quality of public services in the Office of Labor, Cooperatives, Small and Medium Enterprises (SMEs) of Gorontalo City, namely 0.770 (77.0%). The effect of unexamined external variables ( $\epsilon$ ) on the quality of public services (Y) equals 0.230 (23.0%). The effect of 0.770 (77.0%) consulted with the correlation coefficient interpretation table means that the contribution of public policy implementation to the quality of public services (Business Identification Number service) is in a strong category, meaning that it has contributed to the quality of public services.*

**Keywords:** *policy implementation, public service quality, Business Identification Number*



## ABSTRAK

**SITY ZULAEHA RACHMAN. S2120014. PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA, KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH (UKM) KOTA GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan komunikasi secara simultan dan parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo. Dalam melakukan penelitian ini, penulis memilih metode survei dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang angka-angka dalam data dan analisisnya. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Jumlah sampel sebanyak 66 orang. Teknik analisis data menggunakan metode analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan komunikasi secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, yakni 0,770 (77,0%), sedangkan besarnya pengaruh variabel luar yang tidak diteliti ( $\epsilon$ ) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) yaitu sebesar 0,230 (23,0%). Pengaruh sebesar 0,770 (77,0%) jika dikonsultasikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi mengandung makna bahwa kontribusi implementasi kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan publik (pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB)) berada pada kategori kuat, artinya sudah memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: implementasi kebijakan, kualitas pelayanan publik, Nomor Induk Berusaha (NIB)

## KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melipahkan segala rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Penelitian dalam bentuk skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan yang diajukan untuk menyelesaikan studi, untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1), Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulis menyadari bahwa kesulitan tersebut tidak akan teratasi sebagaimana mestinya tanpa pertolongan dan petunjuk dari Allah SWT, melalui dukungan keluarga, dosen dan teman-teman sesama mahasiswa. Oleh sebab itu, tiada kata yang lebih selain mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu, terutama kepada: Orang Tua Tercinta, Alm. Moh. Faisal Rachman dan Asma Safitri Dunggio, serta Kakak Saya Zulkifli Rachman yang telah mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini; Bapak Muhammad Ichsan Gaffar, SE., M. Ak. selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (YPIPT) Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si. selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Purwanto, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak



Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si, selaku Pembimbing I dan Bapak Hasan Bau, SE., M.Si. selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini; Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Nixon Rachman, SH., MH selaku Kepala Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UKM Kota Gorontalo; Ridwan Walangadi selaku Calon Suami Saya yang selalu menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini, sahabat- sahabat saya Ria, Rani, Eka, Bisman, Ika, Ajin, K Eti yang selalu memotivasi saya, teman-teman kelas karyawan Angkatan 2020 Prodi Ilmu Pemerintahan yang seperjuangan dari awal hingga akhir studi ini; serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini memiliki banyak kekurangan, untuk itu dengan senang hati penulis mengharapkan kritis dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata, Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas perhatian yang telah diberikan.

Gorontalo, 07 Maret 2024

Sity Zulaeha Rachman

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	5
1.3 Maksud dan Tujuan penelitian .....	6
1.3.1 Maksud Penelitian .....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat penelitian .....	7

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Konsep Kebijakan .....	9
2.2 Implementasi Kebijakan Publik .....	12
2.3 Indikator Implementasi Kebijakan .....	14
2.4 Pelayanan Publik .....	18
2.5 Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.6 Pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) .....	23
2.7 Kerangka pikir .....	24
2.8 Hipotesis .....	26

### **BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Obyek penelitian .....	28
3.2 Desain penelitian .....	28
3.3 Operasionalisasi variabel .....	28
3.4 Populasi .....	31
3.5 Metode penarikan sampel .....	31

3.6	Jenis dan sumber data .....	32
3.7	Teknik pengumpulan data .....	33
3.8	Prosedur penelitian .....	33
3.8.1	Uji Validitas .....	33
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	35
3.9	Konversi data .....	36
3.10	Rancangan uji hipotesis .....	38
3.11	Pengujian hipotesis .....	39

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
4.1.1	Sejarah dinas .....	42
4.1.2	Visi dan misi .....	42
4.1.3	Tugas pokok .....	43
4.2	Hasil Penelitian .....	44
4.2.1	Hasil Uji Validitas .....	45
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.3	Analisis deskriptif .....	48
4.3.1	Analisis deskripsi struktur birokrasi (X1) .....	48
4.3.2	Analisis deskripsi sumber daya (X2) .....	51
4.3.3	Analisis deskripsi sikap pelaksana (X3) .....	53
4.3.4	Analisis deskripsi komunikasi (X4) .....	56
4.3.5	Analisis deskripsi kualitas pelayanan publik (Y) .....	58
4.4	Hasil uji hipotesis .....	63
4.4.1	Uji hipotesis pertama .....	63
4.4.2	Uji hipotesis kedua .....	66
4.4.3	Pengujian hipotesis ketiga .....	67
4.4.4	Pengujian hipotesis keempat .....	68
4.4.5	Pengujian hipotesis kelima .....	69
4.5	Pembahasan .....	70

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.	Kesimpulan .....	76
5.2.	Saran .....	77

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasionalisasi variabel X .....	29
Tabel 3. 2 Operasionalisasi variabel Y .....	30
Tabel 3. 3 Bobot nilai variabel .....	31
Tabel 3. 4 Interpretasi koefisien korelasi .....	35
Tabel 4.1 Hasil uji validitas implementasi kebijakan publik (variabel X) .....	45
Tabel 4.2 Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (Y) .....	46
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas implementasi kebijakan publik (variabel X) ...	47
Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (Y) .....	47
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang adanya mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) .....	48
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang ada <i>standart operation procedur</i> (SOP) bagi pegawai dalam pemberian pelayanan NIB .....	49
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang ada kemudahan dalam pemberian pelayanan NIB .....	50
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang ada pengawasan yang kuat dari pimpinan dalam pemberian pelayanan NIB .....	50
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang pegawai terampil dalam pemberian pelayanan NIB .....	51
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang pegawai bekerja secara profesional dalam pemberian pelayanan NIB .....	52
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang ada dukungan anggaran untuk pegawai dalam pemberian pelayanan NIB .....	52
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang ada fasilitas kerja yang mendukung dalam pemberian pelayanan NIB .....	53
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang pegawai memiliki kejujuran dalam pemberian pelayanan NIB .....	54
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang pegawai memiliki motivasi kerja dalam pemberian pelayanan NIB .....	54
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang pegawai memiliki tanggungjawab dalam pemberian pelayanan NIB .....	55



Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang pegawai bekerja sesuai dengan kewenangannya dalam pemberian pelayanan NIB .....	55
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang ada akses informasi yang mudah untuk pegawai dalam pemberian pelayanan NIB .....	56
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang ada informasi yang lengkap dalam pemberian pelayanan NIB .....	57
Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang pegawai menjelaskan dengan baik dalam pemberian pelayanan NIB .....	57
Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang ada informasi yang konsisten dalam pemberian pelayanan NIB .....	58
Tabel 4.21 Tanggapan responden tentang ada kemauan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar .....	59
Tabel 4.22 Tanggapan responden tentang ada kesadaran atau keinginan untuk membantu masyarakat .....	59
Tabel 4.23 Tanggapan responden tentang ada kesadaran atau keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat .....	60
Tabel 4.24 Tanggapan responden tentang pegawai memiliki pengetahuan dalam pemberian pelayanan NIB .....	60
Tabel 4.25 Tanggapan responden tentang pegawai memiliki kepercayaan diri dalam pemberian pelayanan NIB .....	61
Tabel 4.26 Tanggapan responden tentang pegawai memiliki kemauan untuk memberi perlindungan .....	62
Tabel 4.27 Tanggapan responden tentang pegawai berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat .....	62
Tabel 4.28 Tanggapan responden tentang fasilitas fisik menunjang dalam pemberian pelayanan NIB .....	63
Tabel 4.29 Koefisien jalur sub variabel X1, X2 X3, X4 terhadap Y .....	64
Tabel 4.30 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X1,X2, X3 dan X4 terhadap Y .....	65
Tabel 4.31 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X1 terhadap Y .....	66

Tabel 4.32 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X2 terhadap Y .....	67
Tabel 4.33 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X3 terhadap Y .....	68
Tabel 4.34 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X4 terhadap Y .....	69

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang**

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi kebutuhan wajib bagi seluruh pegawai pemerintah, apalagi di era dimana pelayanan publik tidak hanya harus mampu bersaing dengan pihak swasta, namun juga harus mampu bersaing secara internasional. Kualitas layanan sangat penting bagi organisasi penyedia layanan. Masih lemahnya kontrol yang tegas dari pemerintah atas tindakan-tindakan pelayanan yang menyimpang, menyebabkan aparat cenderung berperilaku tidak terpuji dan merugikan masyarakat. Padahal penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap aparatur. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar, sesuai dengan hak dasar setiap masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemberi pelayanan, yang disediakan sehubungan dengan kepentingan umum dan atas dasar pelayanan publik yang telah ditentukan. standar dasar.

Salah bentuk pelayanan publik yang penting dan berkaitan dengan perkembangan ekonomi masyarakat ialah pelayanan perizinan usaha. Perizinan usaha merupakan salah satu syarat penting, agar pengusaha dapat menjalankan usahanya secara sah berdasarkan peraturan yang berlaku. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk membuka usaha, pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan

Berusaha Terintegrasi secara elektronik, yang memungkinkan para pengusaha mendaftarkan unit usahanya tanpa hadir secara fisik. Perizinan usaha pada saat sekarang sudah dilakukan melalui sistem *online single submission* (OSS), yang merupakan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik.

Masyarakat yang memiliki tempat usaha dan telah memiliki izin usaha, berarti usahanya telah diakui secara hukum dan peraturan yang berlaku. Perusahaan yang telah memiliki izin usaha, maka masyarakat dan badan usaha lainnya akan memiliki kepercayaan bahwa perusahaan atau usaha tersebut adalah sah dan tidak ilegal. Perizinan usaha memiliki banyak manfaat untuk pengusaha karena izin usaha tersebut memberikan kepastian hukum, perlindungan konsumen, kemudahan akses ke pasar, fasilitas pajak, dan adanya dukungan dari pemerintah terhadap perusahaan tersebut. Olehnya itu, pelayanan izin usaha harus dapat mempermudah para pelaku usaha, agar kegiatan ekonomi masyarakat dapat berjalan di bawah perlindungan hukum.

Kualitas layanan perizinan usaha akan dinilai berdasarkan seberapa sesuai layanan yang diterima pengguna dengan keinginan dan keinginannya. Pelayanan perizinan komersial dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, dan tujuan pengelolaan pelayanan adalah kepuasan. Sekalipun tujuannya sederhana, namun untuk mencapainya memerlukan keseriusan dan syarat yang seringkali tidak mudah untuk dicapai. Oleh karena itu, setiap pegawai yang memberikan pelayanan perizinan komersial harus mempunyai kapasitas kerja yang memadai untuk memberikan pelayanan perizinan komersial yang berkualitas untuk mencapai kepuasan pengguna. Peningkatan kualitas pelayanan perizinan komersial merupakan isu yang sangat



penting. Hal ini terjadi karena di satu sisi, tuntutan pengguna terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan pendirian semakin meningkat dari tahun ke tahun. Sementara itu, kegiatan penyediaan layanan belum menunjukkan perbaikan yang signifikan.

Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo merupakan instansi pemerintah yang tugas untuk merumuskan, menyelenggarakan, membina dan mengevaluasi urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan urusan perindustrian, perdagangan, pasar, serta koperasi dan usaha mikro kecil dan menengah. Salah pelayanan yang diberikan instansi ini ialah pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang merupakan identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh lembaga *online single submission* (OSS), setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran. Sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Pelaku usaha merupakan pelaku bisnis yang dapat memberikan manfaat kepada perkembangan dan pertumbuhan perekonomian suatu daerah dan negara. Faktanya, perkembangan perekonomian daerah dapat dilihat dari seberapa keterlibatan pelaku usaha dalam memanfaatkan potensi daerah yang berhubungan dengan kegiatan mendukung percepatan perkembangan ekonomi daerah.

Hasil pengamatan peneliti terhadap proses pelayanan izin usaha, dalam hal ini Nomor Induk Berusaha (NIB), masih terdapat keluhan dari para pelaku usaha mikro kecil, yakni lamanya proses penyelesaian pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB),

aparatur pemberi pelayanan terkadang terlambat melayani pemohon izin. Permasalahan lain yang muncul yakni belum adanya regulasi terkait *online single submission* (OSS) sehingga muncul perbedaan penafsiran antara pelaku usaha selaku pemohon izin dengan petugas pemberi pelayanan. Kemudian, pelaku usaha masih mengeluhkan adanya prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang dinilai masih berbelit-belit, dan belum ada jaminan kepastian terkait hukum, waktu, dan biaya walaupun pelayanan perizinan sudah terintegrasi secara elektronik.

Permasalahan tersebut tidak akan terjadi kalau semua pegawai yang terlibat dalam urusan pelayanan perizinan dapat bekerja secara profesional. Oleh karena itu, untuk mencapai pelaksanaan tugasnya secara maksimal diperlukan aparatur sipil negara yang mempunyai kualifikasi profesional yang tinggi. Memiliki kapasitas melayani, menjawab kebutuhan, dan menjawab keluhan masyarakat secara memuaskan, sesuai dengan harapannya melalui kebijakan dan perangkat hukum yang berfungsi sebagai kontrol dan acuan regulasi agar kekuatan sosial dan aktivitas masyarakat tidak merugikan komunitas lain.

Masih adanya keluhan dari pemohon izin disebabkan karena pelayanan belum berpusat pada masyarakat yang harus dilayani. Secara normatif pelayanan harus selalu berorientasi pada orang yang dilayani. Seharusnya model piramida pelayanan yang menempatkan pemimpin puncak birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga negara berada pada posisi terbawah, harus dibalik dengan menempatkan warga negara berada pada puncak piramida dengan pemimpin birokrasi pada posisi paling bawah. Konsekuensi logisnya, bahwa setiap level dalam birokrasi

harus secara sistematis berupaya untuk memuaskan kepuasan masyarakat (pelanggan) yang dilayani. Salah satunya pelayanan yang menggunakan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan faktor penting sebagai bentuk respon pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Melaksanakan pelayanan perizinan terpadu secara elektronik (Prasetio, Isnaini, dan Adam, 2021).

Dari uraian permasalahan tersebut, mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul: **Pengaruh Implementasi Kebijakan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.**

## **1.2. Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4) secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo?
- 2) Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo?

- 3) Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan publik berupa sumber daya (X2) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo?
- 4) Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan publik berupa sikap pelaksana (X3) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo?
- 5) Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan publik berupa komunikasi (X4) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo?

### **1.3. Maksud dan tujuan penelitian**

#### **1.3.1 Maksud penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4) secara simultan dan parsial terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.

#### **1.3.2 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan komunikasi secara simultan



terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan publik berupa sumber daya secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan publik berupa sikap pelaksana secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan publik berupa komunikasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

Ada beberapa manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

##### **a) Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep implementasi kebijakan publik dan kualitas pelayanan publik.

b) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan acuan bagi untuk Kepala Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo dalam mengimplementasikan kebijakan publik agar kualitas pelayanan publik dapat terwujud.

c) Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan peneliti terkait konsep implementasi kebijakan publik dan kualitas pelayanan publik, yang diterima di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Di samping itu, hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan perbandingan dan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian menyangkut implementasi kebijakan publik dan kualitas pelayanan publik.

.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Kebijakan

Pemerintah memegang peranan penting dalam proses pembuatan kebijakan publik. Seperti diketahui bahwa kebijakan publik itu diambil untuk mengatasi masalah riil yang dihadapi di tengah-tengah masyarakat. Menurut Dunn (2000:24), pada fase formulasi kebijakan para pejabat merumuskan alternatif kebijakan untuk mengatasi masalah, di mana alternatif kebijakan melihat perlunya membuat perintah eksekutif, keputusan pengadilan, dan tindakan legislatif. Dye dalam Thoha (2018:62), mengatakan bahwa kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan ataupun untuk tidak dilakukan (*whatever government choose to do or not to do*).

Easton dalam Islamy (2016:19), mendefinisikan kebijakan publik sebagai pembagian nilai-nilai wajib (hukum) kepada seluruh anggota masyarakat. Berdasarkan definisi Easton ditegaskan bahwa hanya pemerintah yang dapat secara sah melakukan sesuatu untuk rakyatnya, dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu merupakan salah satu bentuk pembagian kekuasaan kepada masyarakat. Memang benar, pemerintah adalah bagian dari apa yang Easton sebut sebagai “otoritas sistem politik,” yaitu, para pemimpin sistem politik yang terlibat dalam urusan sehari-hari sistem politik, menjadi tanggung jawab atau peran mereka.

Menurut Ealau dan Prewitt dalam Suharto (2017), kebijakan ialah suatu keputusan yang dapat dilaksanakan, ditandai dengan perilaku yang konsisten dan berulang, baik oleh mereka yang membuat kebijakan maupun mereka yang mengikutinya (orang yang terkena dampak kebijakan). Kamus Webster mendefinisikan kebijakan sebagai prinsip atau tindakan yang dipilih untuk memandu pengambilan keputusan. Titmuss dalam Suharto (2017) berpendapat bahwa kebijakan adalah prinsip-prinsip yang mengatur tindakan menuju tujuan tertentu. Politik, menurut Titmuss dalam Suharto (2017), selalu berorientasi pada masalah dan berorientasi pada tindakan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kebijakan adalah suatu ketentuan yang memuat prinsip-prinsip sebagai pedoman bagaimana bertindak secara terencana dan runtut untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditemukan unsur-unsur dalam kebijakan publik, seperti yang diungkapkan Anderson dalam Islamy (2016:2021), yang mencakup unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau tindakan yang ditargetkan tertentu.
- b) Kebijakan mencakup tindakan atau pola tindakan pejabat pemerintah.
- c) Kebijakan adalah apa yang sebenarnya dilakukan pemerintah, bukan apa yang ingin dilakukan pemerintah.
- d) Kebijakan publik bersifat positif (tindakan pemerintah mengenai suatu permasalahan tertentu) atau negatif (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu).

- e) Kebijakan publik (positif) selalu didasarkan pada peraturan perundang-undangan tertentu yang bersifat memaksa (otoriter).

Menurut Syafiie (2018:145) kebijakan berbeda dengan kebijaksanaan karena kebijakan ialah sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah pusat, sedangkan kebijaksanaan adalah cara pejabat daerah dalam melakukan sesuatu. Perhatian utama pemerintah adalah kebijakan pemerintah (public policy), artinya apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.

Selanjutnya, Hoogerwerf dalam Raharjo (2017:1) mengatakan bahwa kebijakan (*policy*) adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah, merupakan upaya untuk memecahkan, mengurangi, mencegah suatu masalah melalui cara tertentu yaitu dengan tindakan-tindakan yang terarah”. Pengertian ini menyebutkan bahwa kebijakan merupakan jawaban dari suatu masalah, sekarang jika kita lihat dalam kondisi masyarakat Indonesia, saya berpendapat tidaklah sedikit kebijakan yang ibaratnya hanya menutup lobang dengan bahan asal jadi seperti jalanan kota yang rusak saat musim hujan dan ditambal dengan bahan asal jadi seadanya sehingga kembali rusak saat hujan datang kembali. Kebijakan yang baik ialah kebijakan yang dapat menjawab masalah, mengatasi masalah dan menyelesaikan masalah, bukan sebaliknya yang hanya meredakan masalah dimana kemudian akhirnya masalah tersebut kembali bergejolak setelah datang tantangan yang sama, yang akhirnya bernasib sama dengan jalanan kota yang rusak saat musim hujan kembali datang.

Kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah, yang memiliki tujuan tertentu dalam kepentingan

seluruh masyarakat. Anderson dalam Winarno (2016:2) mengatakan bahwa kebijakan sebagai arah suatu tindakan yang memiliki maksud dan ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan. Sebagai produk hukum, kebijakan publik harus disesuaikan dengan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan publik mencakup proses pemilihan dan pengklasifikasian alternatif terbaik untuk menyelesaikan permasalahan sosial tertentu (Dwiyanto, 2017:21). Kebijakan publik juga mencakup proses penciptaan masalah, cara mengatasinya, dan cara mendefinisikan, menerapkan, dan mengevaluasi kebijakan.

## **2.2 Implementasi Kebijakan Publik**

Proses implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan perilaku lembaga administratif yang bertanggung jawab melaksanakan program dan menarik kepatuhan kelompok sasaran, namun juga jaringan kekuatan politik. Masalah ekonomi dan sosial dapat secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi perilaku seluruh pemangku kepentingan. yang pada akhirnya mempengaruhi dampak, baik yang disengaja (disengaja) maupun tidak disengaja (limpahan/dampak negatif).

Pressman dan Widavsky dalam Wahab (2016:65) juga menegaskan kembali bahwa perhatian khusus harus diberikan pada proses implementasi kebijakan. Oleh karena itu, keliru jika kita berpikir bahwa implementasi kebijakan akan terjadi secara otomatis tanpa hambatan. Bahkan Udoji dalam Wahab (2016:59) memperjelas bahwa implementasi kebijakan itu penting, bahkan mungkin lebih penting daripada

perumusan kebijakan. Kebijakan hanyalah mimpi atau rencana bagus yang disimpan dengan hati-hati jika tidak dilaksanakan.

Definisi lain juga diberikan oleh Mazmanian dan Sabatier dalam Widodo (2016:87). menjelaskan pengertian implementasi dengan mengatakan bahwa hakikat implementasi kebijakan adalah memahami apa yang terjadi ketika suatu program dinyatakan efektif atau dirumuskan. Pemahaman ini menyangkut upaya pengelolaannya dan memberikan dampak nyata terhadap masyarakat atau peristiwa.

Pada prinsipnya implementasi kebijakan merupakan sarana bagi kebijakan untuk mencapai tujuannya. Untuk melaksanakan suatu kebijakan publik terdapat dua langkah, yaitu implementasi langsung dalam bentuk program atau melalui perumusan kebijakan yang berasal atau berasal dari kebijakan publik. Urutan implementasi kebijakan dapat terlihat dengan jelas, mulai dari program, proyek, dan kegiatan. Model ini mengatur mekanisme pengelolaan secara umum, khususnya di sektor publik. Kebijakan lahir sebagai program, kemudian direduksi menjadi proyek dan akhirnya menjadi kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, atau melalui kemitraan antara pemerintah dan pemerintah.

Agustinus (2019:155) menjelaskan bahwa ada dua pendekatan dalam implementasi kebijakan, yaitu: Pendekatan top-down mirip dengan pendekatan command-and-control dan pendekatan bottom-up mirip dengan pendekatan pasar (pendekatan top-down atau command-and-control dilakukan secara terpusat dari para aktor di tingkat pusat dan pengambilan keputusan Pendekatan top-down dimulai dari sudut pandang bahwa keputusan kebijakan (policies) yang telah ditetapkan oleh



pengambil kebijakan harus disetujui oleh pengambil kebijakan, dilaksanakan oleh manajer atau pejabat tingkat bawah (pejabat akar rumput).

Kemudian, Tachjan (2016:25) berpendapat bahwa implementasi kebijakan publik adalah suatu proses kegiatan administratif yang dilaksanakan setelah kebijakan tersebut diundangkan dan disetujui. Kegiatan ini terletak antara perumusan kebijakan dan evaluasi. Implementasi kebijakan didasarkan pada logika top-down, artinya mereduksi atau menerjemahkan pilihan-pilihan yang abstrak atau makro menjadi pilihan-pilihan yang konkrit atau mikro.

### **2.3 Indikator Implementasi Kebijakan**

Untuk mengkaji implementasi kebijakan publik dengan baik, perlu diketahui variabel-variabel atau determinannya. Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor yang mempunyai pengaruh penting terhadap implementasi kebijakan publik dan untuk mempermudah pemahaman, akan digunakan model implementasi kebijakan. Edwards III dalam Widodo (2016:98) mengemukakan dalam model implementasi kebijakannya bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor berikut:

#### **1. Struktur birokrasi**

Struktur organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini mencakup dua hal, yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme: ketika menerapkan suatu kebijakan, seringkali dikembangkan prosedur operasi

standar (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman bagi setiap orang dalam mengambil tindakan agar pelaksanaan kebijakan tidak menyimpang dari maksud dan tujuan kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan kemampuan pengendalian sehingga menimbulkan prosedur administrasi yang rumit dan rumit sehingga membuat operasional organisasi menjadi tidak fleksibel.

## **2. Sumber daya**

Sumber daya memainkan peran penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya sangat penting bagi implementasi kebijakan, termasuk staf implementasi yang memadai dan terampil untuk melaksanakan mandat, informasi, kewenangan, dan sarana untuk menerjemahkan proposal ke dalam bentuk kertas untuk implementasi. Sumber daya yang dimaksud di sini adalah seluruh sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan yang dijelaskan sebagai berikut:

### **a. Sumber daya manusia (*Staff*)**

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap

keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang kehandalan sumber daya manusia, implementasi kebijakan akan berjalan lambat

b. Anggaran (*Budgetary*)

Dalam implementasi kebijakan, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

c. Fasilitas (*facility*)

Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

### 3. Sikap pelaksana

Kecenderungan perilaku atau karakteristik pelaksana kebijakan memegang peranan penting dalam melaksanakan kebijakan sesuai tujuan dan sasaran. Ciri-ciri penting yang harus dimiliki oleh para pelaksana kebijakan, seperti kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran memotivasi para pelaksana untuk tetap berpegang pada aspirasi program yang diusulkan, sedangkan komitmen yang tinggi dari para pelaksana kebijakan akan selalu membuat mereka bersemangat

menjalankan tugas, wewenang, dan kedudukan, fungsi dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan yang telah diundangkan.

Sikap pelaksana kebijakan akan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan. Apabila pelaksana mempunyai sikap yang baik, maka kebijakan akan dapat dilaksanakan sesuai dengan keinginan pengambil kebijakan. Sebaliknya jika sikapnya tidak baik, maka pelaksanaannya tidak akan terlaksana dengan baik.

#### **4. Komunikasi**

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari komunikator ke komunikator. Sedangkan komunikasi politik mengacu pada proses penyampaian informasi politik dari pengambil kebijakan kepada pelaksana kebijakan (Widodo, 2016:97). Widodo kemudian menambahkan, informasi harus disampaikan kepada aktor politik agar mereka memahami isi, tujuan, arah, dan kelompok sasaran kebijakan, sehingga aktor politik dapat mempersiapkan segala sesuatunya terkait implementasi kebijakan, sehingga proses implementasi kebijakan dapat berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan kebijakan.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa aspek penting, yaitu transformasi informasi (transmisi), kejelasan informasi (clarity), dan konsistensi informasi (coherence). Aspek transformasi memerlukan informasi yang disampaikan tidak hanya kepada para pelaksana kebijakan namun juga kepada kelompok sasaran dan pihak-pihak yang terkena dampak. Aspek kejelasan menghendaki informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta menghindari kesalahpahaman oleh pelaksana kebijakan, kelompok sasaran, dan pemangku kepentingan dalam implementasi

kebijakan. Sementara itu, aspek konsistensi mengharuskan informasi yang disampaikan konsisten agar tidak membingungkan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran, atau pemangku kepentingan.

## **2.4 Pelayanan Publik**

Dalam pemberian pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas aparatur pelaksana, karena merekalah yang berhadapan langsung dengan masyarakat selaku penerima pelayanan. Kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan kualitas kerja petugas pelayanan, akan tetapi juga sangat berkaitan dengan sikap petugas dalam melayani masyarakat. Olehnya itulah, untuk mewujudkan kualitas pelayanan, maka dua komponen ini harus bersandingan, dimana petugas bekerja dengan sebaik-baiknya dengan menggunakan semua kemampuan kerjanya dan memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah.

Banyak ide layanan yang dikemukakan oleh para ahli. Menurut Sinambala (2018:5) Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang tertentu yang melakukan suatu kegiatan yang menguntungkan suatu kelompok atau satuan dan memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak berkaitan dengan suatu produk fisik. Selanjutnya, Fitzsimmons di Sinabala (2018:6) meyakini adanya lima indikator pelayanan publik, yaitu keandalan yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang konsisten dan akurat; Aset berwujud ditandai dengan ketersediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai; daya tanggap, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan

moralitas dalam pemberian pelayanan; dan empati, yang ditandai dengan kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Soejono (2017:13) yang melihat pelayanan sebagai rangkayan aktifitas manajemen. Manajemen pelayanan menurut soejono pada dasarnya mempunyai ruang lingkup: (1) keseluruhan proses manajemen miulai dari perencanansampai pngawasan, (2) keseluruhan fungsi manajemen termasuk kordinasi, pengambilan kputusan dan sebagainya, (3) proses perumusan kebijakan (4) menyelesaikan pekerjaan untuk orang lain sehinga orang lain puas akan hasil pekerjaanya.

Berikutnya Kurniawan dalam Pasolong (2018:199) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (pemenuhan) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2004 di Pasolong (2008:199) adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan wujud kewajiban pejabat pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Sanapiah (2014:32) kemudian membagi pengertian pengabdian kepada masyarakat menjadi dua, luas dan sempit. Dalam arti luas, pelayanan publik adalah keseluruhan proses perwujudan kepentingan umum atau kemaslahatan masyarakat yang dilakukan pemerintah untuk menciptakan efisiensi, efektifitas, keadilan sosial, dan kesejahteraan sosial. Sedangkan dalam arti sempit, pengabdian kepada masyarakat adalah proses pelayanan langsung lembaga pemerintah kepada

masyarakat di maksud sebagai suatu proses pengawasan, dan pembinaan yang di lakukan oleh birokrasi di tingkat kecamatan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2018:5) Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan, baik yang berupa barang publik maupun pelayanan publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pada pusat, daerah, dan organisasi publik. Usaha daerah atau organisasi komersial, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan peraturan hukum.

Pelayanan publik diselenggarakan sebagai rangkaian kegiatan terpadu yang sederhana, terbuka, lancar, komprehensif, efisien, dan terjangkau. menyarankan agar widget harus berisi yang berikut:

- a. Hak dan kewajiban penyedia layanan publik dan penerima manfaat harus diketahui secara jelas dan tegas oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap jenis pelayanan publik harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan membayar masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap memperhatikan efektivitas dan efisiensi.
- c. Kualitas proses dan hasil pelayanan publik harus aman, nyaman, lancar dan memiliki kepastian hukum yang dapat dipertahankan.
- d. Apabila pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah terkait, maka instansi pemerintah terkait tersebut harus memberikan kesempatan partisipasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2018:31) petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut :

1. Dasar hukum pelayanan publik

Hukum berfungsi sebagai dasar penyediaan layanan

2. Maksud dan tujuan pelayanan publik

Apa yang akan dicapai melalui pemberian layanan

3. Sistem dan proses pelayanan publik

Sistem dan proses pelayanan publik paling sedikit mencakup:

- a) Tata cara pengajuan permintaan layanan
- b) Metode manajemen layanan
- c) Prosedur pemberian hasil pelayanan dan
- d) Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan

4. Meminta pelayanan publik

Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima layanan.

5. Biaya pelayanan publik

Rincian besaran royalti dan biaya pelayanan publik

6. Waktu penyelesaian

Durasi kinerja pelayanan publik

7. Hak dan kewajiban

Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan publik.



#### 8. PNS menerima pengaduan terhadap kegiatan pelayanan publik

Menunjuk pegawai negeri sipil yang bertanggung jawab menyelesaikan pengaduan pelayanan publik.

### 2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh sikap dan perilaku yang baik dari pihak pemberi layanan. Setiap masyarakat dan setiap negara tentunya mempunyai prinsip-prinsip moral yang melandasi sikap, perilaku dan tindakannya untuk mencapai apa yang diinginkannya. Dengan kompas moral ini, apa yang baik dan buruk, benar dan salah, apa yang dianggap ideal dan apa yang tidak. Jadi, dimanapun kita berada sebagai masyarakat, bangsa dan negara, peran etika tidak bisa diabaikan. Setiap warga negara peduli dengan moralitas. Birokrat dalam hal ini tidak memiliki independensi dalam bertindak etis, atau dengan kata lain, tidak ada otonomi dalam beretika.

Sinambala (2018:6) berpendapat bahwa secara teori, tujuan pelayanan publik pada hakikatnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan prima yang menghasilkan:

- a) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta diberikan secara lengkap dan mudah dipahami.
- b) Tanggung jawab hukum, khususnya jasa, dipertanggungjawabkan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c) Bersyarat, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima dengan tetap menghormati prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, artinya pelayanan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Persamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membedakan dalam hal apapun, termasuk suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f) Keseimbangan antara hak dan kewajiban, khususnya pelayanan, memperhatikan aspek pemerataan antara penyedia dan penerima pelayanan publik.

Menurut Fitzsmmons dalam Riduwan (2018:249) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang kompleks, sehingga untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima aspek, yaitu:

- a) Keandalan, kemauan untuk memberikan secara akurat dan tepat jenis layanan yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- b) Daya tanggap, kesadaran atau kemauan membantu konsumen dan memberikan pelayanan tepat waktu
- c) Kepastian, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kepercayaan dari pihak penyedia layanan, dan rasa hormat terhadap konsumen
- d) Empati dan kemauan penyedia jasa untuk melakukan pendekatan, melindungi dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan konsumen
- e) Tangibles, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

## **2.6 Pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB)**

Perizinan usaha adalah salah satu syarat penting untuk dapat menjalankan usaha secara legal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Indonesia. Landasan hukum dalam pemanfaatan Online Single Submission sebagai sarana pengurusan surat izin usaha adalah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Perizinan berusaha di Indonesia saat ini diterbitkan melalui Online Application System (OSS), yaitu sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik. Sistem pengarsipan online yang unik memudahkan pemangku kepentingan bisnis untuk memproses berbagai jenis izin usaha, seperti izin dasar, izin usaha, izin perdagangan atau izin operasi, dan izin khusus lainnya. Jenis izin usaha ini bergantung pada bidang, skala, dan lokasi usaha yang dijalankan oleh badan ekonomi tersebut. Untuk dapat mengakses sistem aplikasi online unik tersebut, badan usaha harus memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Induk Berusaha (NIB). Badan usaha juga harus memenuhi persyaratan dan komitmen yang ditetapkan pemerintah untuk mengajukan izin usaha.

Izin usaha memiliki banyak keunggulan seperti kepastian hukum, perlindungan konsumen, kemudahan akses pasar, basis pajak dan dukungan pemerintah. Izin usaha juga menunjukkan tanggung jawab sosial dan lingkungan dari entitas ekonomi. Izin usaha merupakan bukti yang menandakan bahwa usaha yang dijalankan telah diakui

secara hukum dan oleh undang-undang. Di samping itu, dengan memiliki izin usaha, perusahaan atau instansi pemerintah lainnya akan percaya usaha tersebut sah dan legal.

## **2.7 Kerangka pikir**

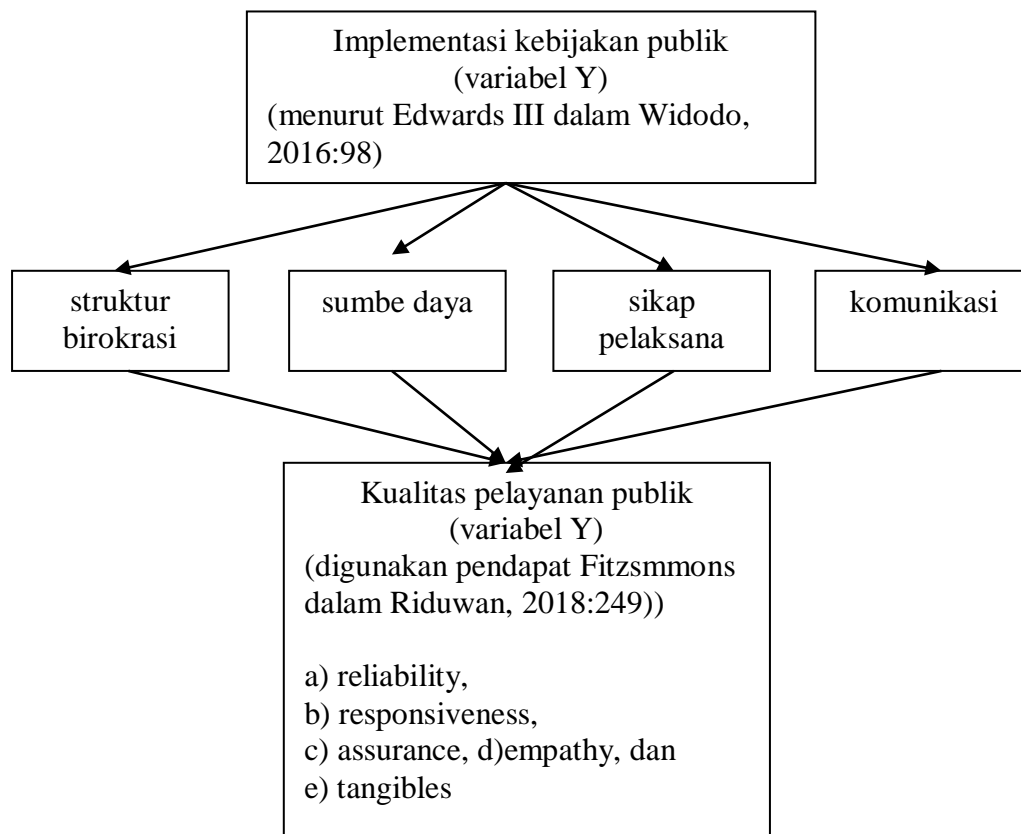
Kebijakan publik yang adalah kebijakan publik yang dapat diimplementasikan. Kebijakan adalah konsep dan prinsip yang menjadi pedoman dan landasan bagi rencana kerja, kepemimpinan, dan tindakan. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintah, organisasi dan kelompok serta sektor swasta. Implementasi kebijakan publik merupakan tahapan penting dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus dilaksanakan untuk mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan secara luas dipandang sebagai alat administrasi publik di mana para aktor, organisasi, prosedur, teknik, dan sumber daya diorganisasikan bersama untuk melaksanakan kebijakan guna mencapai dampak atau sasaran yang diinginkan.

Penelitian akan meneliti tentang implementasi kebijakan publik dan kualitas pelayanan publik. Untuk mengukur implementasi kebijakan digunakan pendapat . Edwards III dalam Widodo (2016:98) berpendapat bahwa implementasi kebijakan ditentukan oleh empat faktor sebagai berikut: a) struktur birokrasi, b) sumber daya. c) sikap pelaksana), d) komunikasi. Kemudian untuk mengukur kualitas pelayanan publik digunakan pendapat fitzsmmons dalam Riduwan (2018:249) mengutarakan

bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: a) reliability, b) responsiveness, c) assurance, d) empathy, dan e) tangibles..

Berdasarkan konsep tersebut dapat digambar kerangka pikir sebagai berikut:

### 2.1 Kerangka pikir



### 2.8 Hipotesis

Hipotesis menurut Riduwan (2020:35) adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Adapun hipotesis dalam penelitian ini ialah:

- 1) Implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.
- 2) Implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.
- 3) Implementasi kebijakan publik berupa sumber daya (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.
- 4) Implementasi kebijakan publik berupa sikap pelaksana (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.
- 5) Implementasi kebijakan publik berupa komunikasi (X4) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.

## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah mengenai implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo. Adapun waktu penelitian ialah tiga bulan.

#### **3.2 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dipadukan dengan metode survei. Kerlinger dalam Ridwan (2019:65) Penelitian survei meneliti populasi besar dan kecil dengan cara memilih dan mempelajari sampel yang dipilih dari populasi tersebut untuk mengetahui kejadian relatif, distribusi, dan korelasi variabel sosial, sosiologi dan psikologi. Sedangkan menurut Sugiyono (2018:8) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan alat penelitian, analisis data kuantitatif/statistik, untuk keperluan pengujian hipotesis yang telah ditentukan.

#### **3.3 Operasionalisasi Variabel**

Yang menjadi variabel pada penelitian ini adalah implementasi kebijakan (variabel X), sedangkan variabel terikatnya (variabel Y) adalah kualitas pelayanan

publik.. Agar lebih memudahkan dalam menemukan indikator penelitian, maka terlebih dahulu akan dibuatkan operasionalisasi variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Operasinalisasi variabel X

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Implementasi kebijakan publik (variabel X)  digunakan pendapat Edwards III dalam Widodo (2016:98)	Struktur birokrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ada mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan</li> <li>- Ada <i>standart operation procedur</i> (SOP) bagi pegawai</li> <li>- Prosedur pelayanan mudah atau tidak berbelit-belit</li> <li>- Adanya pengawasan yang kuat dari pimpinan dalam pelayanan</li> </ul>	Ordinal
	Sumber daya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparatur terampil dalam memberikan pelayanan NIB</li> <li>- Aparatur bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan NIB</li> <li>- Ada dukungan anggaran dalam pelaksanaan pelayanan NIB</li> <li>- Fasilitas kerja yang mendukung dalam pelayanan NIB</li> </ul>	Ordinal
	Sikap pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparatur memiliki kejujuran dalam memberikan pelayanan NIB</li> <li>- Aparatur memiliki motivasi kerja dalam memberikan pelayanan NIB</li> <li>- Aparatur memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan NIB</li> <li>- Aparatur bekerja sesuai dengan kewenangannya dalam memberikan pelayanan NIB</li> </ul>	Ordinal
	Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ada akses informasi yang mudah dalam pelayanan NIB</li> <li>- Ada informasi yang lengkap tentang pelayanan NIB</li> <li>- Aparatur dapat menjelaskan</li> </ul>	Ordinal



		dengan baik tentang pelayanan NIB - Ada informasi yang konsisten tentang pelayanan NIB	
--	--	---	--

Tabel 3.2  
Operasinalisasi variabel Y

Variabel	Sub variabel	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan publik (variabel Y)  (digunakan pendapat fitzsmmons dalam Riduwan, 2018:249)	a. Reliability  b. Responsiveness  c. Assurance  d. Empathy  e. Tangibles.	- kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan - keinginan untuk membantu masyarakat - kesadaran untuk memberikan pelayanan yang cepat - pengetahuan yang dimiliki oleh pemberi layanan - kepercayaan diri dari pemberi layanan - kemauan pemberi layanan untuk memberikan perlindungan, - berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat - fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan	Ordinal

Dalam melakukan uji terhadap masing-masing variabel akan diukur menggunakan kuesioner dengan alat ukur Skala Likert. Kuesioner disusun dengan menyiapkan (lima) pilihan jawaban yakni; selalu, sering, kurang/kadang-kadang, jarang, tidak pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3  
Bobot nilai variabel

Pilihan Jawaban	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

### 3.4 Populasi

Sugiyono dalam Ridwan (2009:70) berpendapat bahwa populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri dari obyek/objek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sehubungan dengan teori tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo yang berjumlah 198 Orang.

### 3.5 Metode Penarikan Sampel

Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasinya secara tepat dalam hal ini tergantung oleh dua faktor metode penarikan sampel dan penentuan banyaknya ukuran sampel. Menurut Ridwan (2009:70) sampel adalah bagian dari populasi. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil

sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Karena jumlah populasi relatif besar, maka metode penarikan sampelnya menggunakan penarikan sampel dengan metode *Simple Random Sampling*, *purposive sampling* adalah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu. Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan rumus dari Taro Yamane dikutip Riduwan (2018) , yang disajikan berikut ini :

$$n = \frac{N}{1 + N.d^2}$$

Dimana : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$d^2$  = Presisi yang ditetapkan 10%

(Riduwan (2018 : 65)

$$n = \frac{198}{1 + 198.(0,1)^2}$$

$$n = \frac{198}{1 + 198.(0,01)}$$

$$n = \frac{198}{1 + 1,98}$$

$$n = \frac{198}{2.98}$$

$$n = 66,44 = 66 \text{ Orang}$$

Jadi, jumlah sampel sebesar 66 Orang.

### **3.6 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuesioner yang nantinya diberikan kepada masyarakat yang telah terpilih sebagai anggota sampel.
2. Data sekunder, yaitu data yang sudah dipublikasikan oleh pihak lain, dan sumber datanya berupa dokumen-dokumen dan laporan tertulis yang ada kaitannya dengan objek penelitian, seperti visi dan misi organisasi, tugas pokok dan fungsi, dan lain-lain.

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu daftar pertanyaan sebagai alat pengumpul data mengenai indikator variabel penelitian yang diberikan kepada setiap responden untuk dijawab.

### **3.8 Prosedur Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang baik yaitu mendekati kenyataan tentunya memerlukan alat atau alat pengumpul data yang baik dan yang lebih penting lagi adalah alat ukur yang valid dan reliabel. Dan untuk menjamin bahwa alat atau alat ukur yang digunakan valid dan reliabel, maka instrumen tersebut harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan agar pada saat digunakan memperoleh hasil yang diinginkan.

### 3.8.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006:219) validitas adalah ukuran derajat validitas atau kebenaran suatu instrumen yang bersangkutan terhadap kemampuan mengukur apa yang diukur. Pengecekan validitas dilakukan dengan cara membandingkan tiap pertanyaan dengan total skor tiap variabel. Selanjutnya mari kita jelaskan koefisien korelasinya. Menurut Masrun yang dikutip oleh Sugiyono (2018:106) menunjukkan bahwa pertanyaan berkorelasi positif dengan kriteria (skor total) dan tingkat korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut juga mempunyai validitas yang tinggi. Untuk memeriksanya, gunakan rumus berikut

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n\sum X^2) - (\sum X)^2)((n\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

$t$  = Nilai  $t$  hitung

$r$  = Koefisien korelasi hasil  $r$  hitung

$n$  = Jumlah responden

Kemudian koefisien korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan diubah menjadi nilai  $t$  student dan dibandingkan dengan  $t$  tabel dengan derajat kebebasan ( $n-2$ ) untuk tingkat signifikansi yang dipilih. Jika nilai  $t$  yang diperoleh berdasarkan perhitungan lebih besar dari nilai  $t$  pada tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan jika nilai  $t$  lebih kecil atau sama dengan nilai  $t$  pada tabel, maka pertanyaan tersebut valid. pertanyaan dianggap valid. maka pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang wajar dari masing-masing variabel atau besarnya koefisien korelasi digunakan interpretasi koefisien korelasi seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4  
Interpretasi koefisien korelasi

<b>r</b>	<b>Keterangan</b>
0,000 – 0,199	Korelasi sangat lemah
0,200 – 0,399	Korelasi lemah
0,400 – 0,699	Korelasi sedang
0,700 – 0,899	Korelasi kuat
0,900 – 1,000	Korelasi sangat kuat

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen pengukuran dengan memberikan skor yang relatif sama kepada responden, meskipun responden melakukannya pada waktu yang berbeda. Dan untuk memeriksa reliabilitasnya dengan teknik Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ), dilakukan terhadap data instrumental jenis interval/mudah yang mempunyai tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai reliabilitas yang diukur berubah  $\geq 0,60$  atau 60%.

Rumus yang digunakan

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum a^2}{a1^2} \right)$$

Dimana :

$\alpha$  = Reliabilitas instrument

$k$  = Banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$  = Jumlah pertanyaan

$a1^2$  = Total varians

### 3.9 Konversi Data

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut akan disebarkan kuesioner kepada responden. Data tersebar merupakan data yang berbentuk skala ordinal dan untuk menganalisis penelitian ini peneliti perlu melakukan transformasi data. Proses

pengubahan data dari skala ordinal ke skala interval merupakan hal yang lumrah ketika menganalisis data, khususnya data penelitian sosial.

Hal ini tersebut dilakukan melalui suatu metode menurut Ridwan (2009:188), dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mencari data skor terbesar dan terkecil.
- b. Mencari nilai rentangan ( R ) dengan rumus :

$$R = \text{skor terbesar} - \text{skor terkecil.}$$

- c. Mencari banyaknya kelas (BK) dengan rumus :

$$BK = 1 + 3.3 \log n \text{ (rumus sturges)}$$

- d. Mencari nilai panjang kelas ( i ) dengan rumus :

$$i = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

- e. Membuat tabulasi dengan tabel penolong sebagai berikut :

No.	Kelas interval	fi	Nilai Tengah (Xi)	Xi <sup>2</sup>	fi.Xi	fi.Xi <sup>2</sup>
1.						
2.						
Jumlah		$\sum fi$			$\sum fi .Xi$	$\sum fi .Xi^2$

- f. Mencari rata-rata ( mean ) dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum . fiXi}{n}$$



- g. Mencari simpangan baku ( standar deviasi ) dengan rumus:

$$s = \sqrt{\frac{n \cdot \sum f_i X_i^2 - (\sum f_i X_i)^2}{n \cdot (n - 1)}}$$

- h. Mengubah data ordinal menjadi data interval dengan rumus :

$$T_i = 50 + 10 \frac{(X_i - \bar{x})}{S}$$

Keterangan:

$T_i$  = Data interval

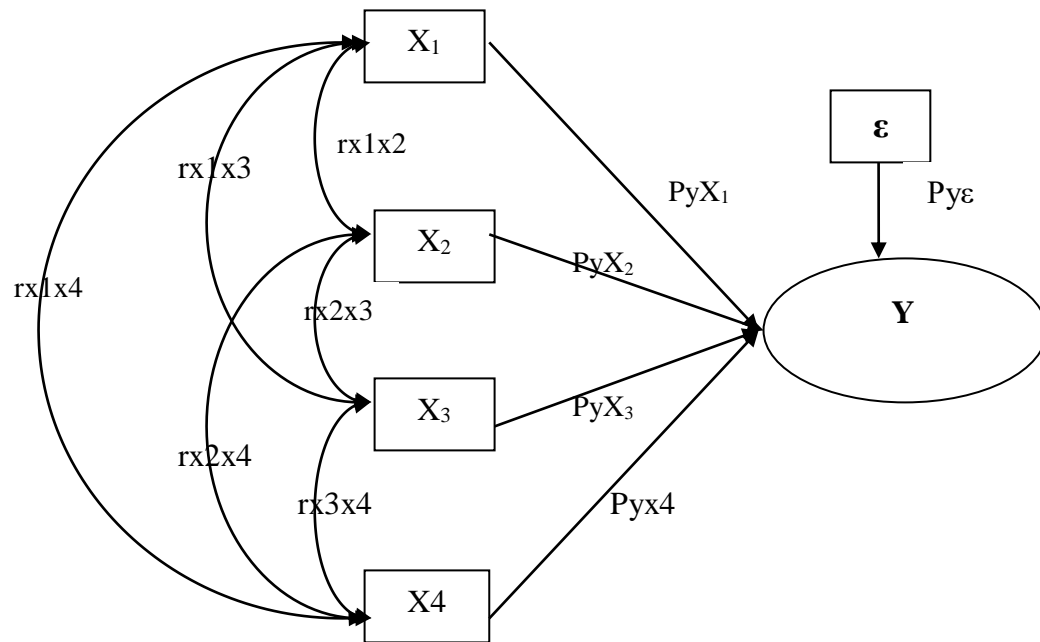
$X_i$  = Data Ordinal

$S$  = Simpangan baku

$\bar{x}$  = Nilai rata-rata

### 3.10 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah ada pengaruh implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, maka perlu pengujian yang dilakukan dengan uji analisis jalur, dengan terlebih dahulu mengkonversi data skala ordinal ke skala interval. Adapun analisa jalur dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1.  
Struktur path analisis

Keterangan:

$X_1$  = Struktur birokrasi

$X_2$  = Sumber daya

$X_3$  = Sikap pelaksana

$X_4$  = Komunikasi

$Y$  = Kualitas pelayanan

$\epsilon$  = Variabel Lain Yang Mempengaruhi  $Y$

### 3.11 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis yang telah di kemukakan, maka pengujian hipotesis

menggunakan path analisis dengan langkah-langkah berikut :

1. Membuat persamaan struktural, yaitu;

$$Y = P_{yx1}X_1 + P_{yx2}X_2 + P_{yx3}X_3 + P_{yx4}X_4 + \varepsilon$$

2. Menghitung matriks korelasi antar  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $Y$
3. Menghitung matriks korelasi antar variabel eksogenus
4. Menghitung matriks inverse  $R_1^{-1}$
5. Menghitung koefisien jalur  $P_{yX_i}$  ( $i = 1, 2, 3, 4$ )
6. Menghitung  $R^2_y (X_1, X_2, X_3, X_4)$  yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total  $X_1, X_2, X_3$  terhadap  $Y$

$$R^2_y (X_1, X_2, X_3, X_4) = (P_{yx1} \ P_{yx2} \ P_{yx3} \ P_{yx4}) \begin{Bmatrix} r_{yx1} \\ r_{yx2} \\ r_{yx3} \\ r_{yx4} \end{Bmatrix}$$

7. Menghitung koefisien jalur variabel luar yang tidak diteliti ( $P_{y\varepsilon}$ ) dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$P_{y\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2_y (X_1, X_2, X_3, X_4)}$$

8. Menghitung variabel independent terhadap variabel independent sebagai berikut:

## a. Pengaruh langsung

$$Y \xleftarrow{\quad} X_i \xrightarrow{\quad} Y = (P_{YX_i})(P_{YX_i}); \text{ dimana } i = 1, 2, 3, 4$$

## b. Pengaruh tidak langsung

$$Y \xleftarrow{\quad} X_i \xrightarrow{\quad} Y$$

$= (P_{YX_i}) (R_{YX_i X_j}) (P_{YX_j});$  dimana  $i$  = yang berpengaruh dan  $j$  = yang dilalui.

Besarnya pengaruh total untuk setiap variabel = pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung. Atau dengan rumus  $= P_{YX_i}^2 + \sum P_{YX_i} r_{X_i X_j}$ .

## 9. Menguji Koefisien Jalur

Pengujian koefisien jalur sekaligus merupakan pengujian hipotesis penelitian.

Hipotesis pertama:

Hipotesis ini merupakan pengujian hipotesis secara simultan. Rumus secara matematis adalah:

$$H_0 : P_{YX_1} > P_{YX_2} \dots \dots \dots P_{YX_k} > 0$$

$$H_1 : \text{Sekurang-kurangnya ada sebuah } P_{YX_i} < 0$$

Statistik Uji dipergunakan adalah Uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{(n - k - 1) R^2_{YX_1 X_2 \dots \dots \dots X_k}}{k (1 - R^2_{YX_1 X_2 \dots \dots \dots X_k})}$$

Kriteria uji:

Terima  $H_0$ , jika  $F_{hitung} < F_{daftar}$

Tolak  $H_0$ , jika  $F_{hitung} > F_{daftar}$

Hipotesis kedua:

Hipotesis ini merupakan pengujian hipotesis secara parsial. Rumus secara matematis yang digunakan adalah:

$H_0 : \rho_{YX_i} = 0$

$H_a : \rho_{YX_i} \neq 0$

Statistik uji yang dipergunakan adalah  $t$ , dengan rumus sebagai berikut:

$$t_i = \frac{\rho_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1-R^2_{YX_1 \dots X_k}) C_{ii} \sum x^2_{th})}{n - k - 1}}}$$

Kriteria uji:

Terima  $H_0$ , jika  $t_{hitung} < t_{daftar}$

Tolak  $H_0$ , Jika  $t_{hitung} > t_{daftar}$ .

Untuk melakukan pengujian hipotesis dan menjawab hipotesis, serta mencari pengaruh langsung dan tidak langsung variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$  akan dipergunakan software komputer program SPSS versi 20 dan program Excel.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum lokasi penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah dinas**

Semenjak diberlakukannya OPD baru di Kota Gorontalo terhitung mulai tanggal 01 Januari 2017, maka Dinas Sosial dan Tenaga Kerja telah berganti menjadi Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UKM Kota Gorontalo. Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UKM adalah gabungan dari Dinas Sosial dan Tenaga Kerja dan Dinas Perindustrian perdagangan Koperasi dan UMKM.

Penggabungan tersebut disesuaikan dengan amanat PP No.18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Terdapat dua Bidang pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja yang berpisah yaitu Bidang Pemberdayaan Sosial dan Bidang Bantuan Jaminan Sosial yang berdiri menjadi Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo. Dan Pada Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UMKM terdapat dua Bidang yang terpisah yaitu Bidang Perindustrian dan Bidang Perdagangan yang berdiri menjadi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Gorontalo.

##### **4.1.2 Visi dan misi**

- Visi Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UKM Kota Gorontalo

“Meningkatnya Daya Saing Koperasi dan UMKM serta Tenaga Kerja Terampil dan Mandiri”

- Misi Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UKM Kota Gorontalo yaitu :
  - a. Meningkatnya Kualitas Kelembagaan Koperasi dan kesadaran berkoperasi.
  - b. Terwujudnya UMKM yang berdaya saing
  - c. Memperluas kesempatan kerja dan meningkatkan kompetensi dan produktifitas Tenaga Kerja
  - d. Meningkatkan pembinaan Hubungan industrial dan perlindungan tenaga kerja
  - e. Mewujudkan sistem pelayanan perkantoran yang baik.

#### **4.1.3 Tugas pokok**

Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UKM Kota Gorontalo di pimpin oleh seorang Kepala Dinas, terdiri dari Bagian Sekretariat dan 3 Bidang serta 9 Seksi Yaitu :

1. Bagian Sekretariat terdiri dari :
  - 1) Sekretaris
  - 2) Subag Program
  - 3) Subag Adm Keuangan Umum dan Kepegawaian
2. Bidang Hubungan Industrial Dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja terdiri dari :
  - 1) Seksi Pencegahan dan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Kerja
  - 2) Seksi Kelembagaan Hubungan Industrial dan Fasilitas Kesejahteraan Pekerja
  - 3) Seksi Hubungan Industrial dan Syarat Kerja

3. Bidang Pelatihan Produktifitas Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja terdiri dari :
  - 1) Seksi Pelatihan dan Produktifitas
  - 2) Seksi Penempatan Tenaga Kerja
  - 3) Seksi Penempatan Tenaga Kerja
4. Bidang Koperasi dan UKM terdiri dari :
  - 1) Seksi Koperasi
  - 2) Seksi Usaha Kecil Menengah
  - 3) Seksi Fasilitasi, Pembiayaan dan Pengawasan

### **Penjabaran Tugas**

Sesuai dengan struktur organisasi diatas, pembagian tugas dan tanggung jawab setiap jabatan pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UKM Kota Gorontalo adalah:

#### **1. Sekretaris**

Mempunyai tugas melakukan pertanggung jawaban membantu mengawasi pegawai-pegawai dalam melakukan tugasnya masing-masing.

#### **2. Bidang Hubungan Industrial**

Hubungan industrial dan jaminan tenaga kerja mempunyai tugas sebagai pencegahan dan penyelesaian perselisihan kerja,

3. Bidang Pelatihan Produktivitas penempatan & perluasan kesempatan kerja
4. Bidang Koperasi dan UKM



## 4.2 Hasil penelitian

Untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau kuesioner yang digunakan sudah valid dan andal, maka kuesioner tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya, sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data objektif. Berikut akan disajikan hasil pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian.

### 4.2.1 Hasil uji validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ ). Lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas instrumen dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4.1 Hasil uji validitas implementasi kebijakan publik (variabel X)

Implementasi kebijakan publik (variabel X)	Nomor pertanyaan	Koefisien korelasi		Keterangan
		r tabel	r hitung	
struktur birokrasi (X1)	1	0,254	0.762	valid
	2	0,254	0.765	valid
	3	0,254	0.751	valid
	4	0,254	0.719	valid
sumber daya (X2)	1	0,254	0.841	valid
	2	0,254	0.813	valid
	3	0,254	0.800	valid
	4	0,254	0.764	valid
sikap pelaksana (X3)	1	0,254	0.788	valid
	2	0,254	0.798	valid
	3	0,254	0.753	valid
	4	0,254	0.745	valid

komunikasi (X4)	1	0,254	0.798	valid
	2	0,254	0.732	valid
	3	0,254	0.796	valid
	4	0,254	0.790	valid

Sumber: hasil olahan statistik, Oktober 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik pada tabel 4.1 terhadap 66 responden dapat diketahui semua pertanyaan untuk mengukur implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4), yang masing-masing terdiri atas empat pertanyaan, nilai  $r$  hitungnya semuanya lebih besar dari nilai  $t$  tabel = 0,254. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian untuk variabel implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4), semuanya disimpulkan valid.

Tabel 4.2 Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (Y)

Variabel	Nomor pertanyaan	Koefisien korelasi		Keterangan
		r tabel	r hitung	
Kualitas pelayanan publik (Y)	1	0,254	0.742	valid
	2	0,254	0.769	valid
	3	0,254	0.840	valid
	4	0,254	0.895	valid
	5	0,254	0.760	valid
	6	0,254	0.759	valid
	7	0,254	0.807	valid
	8	0,254	0.781	valid

Sumber: hasil olahan statistik, Oktober 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik pada tabel 4.2 terhadap 66 responden dapat diketahui semua pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan

publik (Y), yang terdiri atas delapan pertanyaan, nilai  $r$  hitungnya semuanya lebih besar dari nilai  $t$  tabel = 0,254. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan publik (Y), semuanya disimpulkan valid.

#### 4.2.2 Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner bertujuan untuk mengukur keandalan kuesioner dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Kuesioner yang reliabel akan mendapatkan hasil berupa data yang dapat dipercaya juga. Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach (a)*, dimana nilai koefisien alpha harus lebih besar dari nilai koefisiennya reliabilitas yakni 0,60 atau 60%. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas implementasi kebijakan publik (variabel X)

Implementasi kebijakan publik (variabel X)	Reliabilitas		Kesimpulan
	Koefisien alpha	Koefisien reliabilitas	
struktur birokrasi (X1)	0.884	0,60	Reliabel
sumber daya (X2)	0.914	0,60	Reliabel
sikap pelaksana (X3)	0.897	0,60	Reliabel
komunikasi (X4)	0.901	0,60	Reliabel

Sumber: hasil olahan statistik, Oktober 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik pada tabel 4.3 terhadap 38 responden dapat diketahui bahwa semua pertanyaan untuk mengukur implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4), semuanya memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari

nilai batas koefisien reliabilitas, yakni 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian untuk mengukur implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4), dapat disimpulkan reliabel.

Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (Y)

Variabel	Reliabilitas		Kesimpulan
	Koefisien alpha	Koefisien reliabilitas	
Kualitas pelayanan publik (Y)	0.943	0,60	Reliabel

Sumber: hasil olahan statistik, Oktober 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik pada tabel 4.4 terhadap 38 responden dapat diketahui bahwa semua pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan publik (Y), semuanya memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari nilai batas koefisien reliabilitas, yakni 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan publik (Y), dapat disimpulkan reliabel.

### 4.3 Analisis deskriptif

Variabel dalam penelitian ini ialah implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4), serta kualitas pelayanan publik (Y). Masing-masing indikator dari setiap variabel akan dilakukan analisis deskriptif mengenai kriteria jawaban responden.

#### 4.3.1 Analisis deskripsi struktur birokrasi (X1)

Berdasarkan tanggapan responden sebanyak 66 orang terhadap kuesioner tentang struktur birokrasi (X1) telah dibuat hasil tabulasi data, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5

Tanggapan responden tentang adanya mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB)

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 1	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	10	15.2
Sering	31	47.0
Kadang-kadang	23	34.8
Jarang	2	3.0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang adanya mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB), ada 10 orang (15,2%) mengatakan selalu, 31 orang (47,0%) mengatakan sering, 23 orang (34,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 2 orang (3,0%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB).

Tabel 4.6

Tanggapan responden tentang ada *standart operation procedur* (SOP) bagi pegawai dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 2	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	16	24.2
Sering	26	39.4
Kadang-kadang	22	33.3
Jarang	2	3.0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada *standart operation procedur* (SOP) bagi pegawai dalam pemberian pelayanan NIB, ada 16 orang (24,2%) mengatakan selalu, 26 orang (39,4%) mengatakan sering, 22 orang (33,3%) mengatakan kadang-kadang, dan 2 orang (3,0%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada *standart operation procedur* (SOP) bagi pegawai dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.7

Tanggapan responden tentang ada kemudahan dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 3	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	12	18.2
Sering	30	45.5
Kadang-kadang	19	28.8
Jarang	5	7.6
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada kemudahan dalam pemberian pelayanan NIB, ada 12 orang (18,2%) mengatakan selalu, 30 orang (45,5%)

mengatakan sering, 19 orang (28,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 5 orang (7,6%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada kemudahan dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.8  
Tanggapan responden tentang ada pengawasan yang kuat dari pimpinan dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 4	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	16	24.2
Sering	26	39.4
Kadang-kadang	21	31.8
Jarang	3	4.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada pengawasan yang kuat dari pimpinan dalam pemberian pelayanan NIB, ada 16 orang (24,2%) mengatakan selalu, 26 orang (39,4%) mengatakan sering, 21 orang (31,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (4,5%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada pengawasan yang kuat dari pimpinan dalam pemberian pelayanan NIB.

#### 4.3.2 Analisis deskripsi sumber daya (X2)

Berdasarkan tanggapan responden sebanyak 66 orang terhadap kuesioner tentang sumber daya (X2) telah dibuat hasil tabulasi data, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9  
Tanggapan responden tentang pegawai terampil dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 1	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	10	15.2
Sering	31	47.0
Kadang-kadang	21	31.8
Jarang	4	6.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai terampil dalam pemberian pelayanan NIB, ada 10 orang (15,2%) mengatakan selalu, 31 orang (47,0%) mengatakan sering, 21 orang (31,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 4 orang (6,1%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai terampil dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.10  
Tanggapan responden tentang pegawai bekerja secara profesional dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 2	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	12	18.2
Sering	28	42.4
Kadang-kadang	20	30.3
Jarang	6	9.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai bekerja secara profesional dalam pemberian pelayanan NIB, ada 12 orang (18,2%) mengatakan selalu, 28 orang



(42,4%) mengatakan sering, 20 orang (30,3%) mengatakan kadang-kadang, dan 6 orang (9,1%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai bekerja secara profesional dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.11  
Tanggapan responden tentang ada dukungan anggaran untuk pegawai dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 3	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	12	18.2
Sering	28	42.4
Kadang-kadang	23	34.8
Jarang	3	4.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada dukungan anggaran untuk pegawai dalam pemberian pelayanan NIB, ada 12 orang (18,2%) mengatakan selalu, 28 orang (42,4%) mengatakan sering, 23 orang (34,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (4,5%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada dukungan anggaran untuk pegawai dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.12  
Tanggapan responden tentang ada fasilitas kerja yang mendukung dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 4	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	15	22.7
Sering	25	37.9
Kadang-kadang	23	34.8
Jarang	3	4.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada fasilitas kerja yang mendukung dalam pemberian pelayanan NIB, ada 15 orang (22,7%) mengatakan selalu, 25 orang (37,9%) mengatakan sering, 23 orang (34,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (4,5%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada fasilitas kerja yang mendukung dalam pemberian pelayanan NIB.

#### 4.3.3 Analisis deskripsi sikap pelaksana (X3)

Berdasarkan tanggapan responden sebanyak 66 orang terhadap kuesioner tentang sikap pelaksana (X3) telah dibuat hasil tabulasi data, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.13  
Tanggapan responden tentang pegawai memiliki kejujuran dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 1	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	12	18.2
Sering	29	43.9
Kadang-kadang	23	34.8
Jarang	2	3.0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai memiliki kejujuran dalam pemberian pelayanan NIB, ada 12 orang (18,2%) mengatakan selalu, 29 orang (43,9%) mengatakan sering, 23 orang (34,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 2 orang (3,0%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai memiliki kejujuran dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.14  
Tanggapan responden tentang pegawai memiliki motivasi kerja dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 2	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	13	19.7
Sering	34	51.5
Kadang-kadang	16	24.2
Jarang	3	4.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai memiliki motivasi kerja dalam pemberian pelayanan NIB, ada 13 orang (19,7%) mengatakan selalu, 34 orang (51,5%) mengatakan sering, 16 orang (24,2%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (4,5%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai memiliki motivasi kerja dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.15  
Tanggapan responden tentang pegawai memiliki tanggungjawab dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 3	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	13	19.7
Sering	32	48.5
Kadang-kadang	17	25.8
Jarang	4	6.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai memiliki tanggungjawab dalam pemberian pelayanan NIB, ada 13 orang (19,7%) mengatakan selalu, 32 orang

(48,5%) mengatakan sering, 17 orang (25,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 4 orang (6,1%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai memiliki tanggungjawab dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.16  
Tanggapan responden tentang pegawai bekerja sesuai dengan  
kewenangannya dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 4	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	15	22.7
Sering	29	43.9
Kadang-kadang	19	28.8
Jarang	3	4.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai bekerja sesuai dengan kewenangannya dalam pemberian pelayanan NIB, ada 15 orang (22,7%) mengatakan selalu, 29 orang (43,9%) mengatakan sering, 19 orang (28,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (4,5%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai bekerja sesuai dengan kewenangannya dalam pemberian pelayanan NIB.

#### 4.3.4 Analisis deskripsi komunikasi (X4)

Berdasarkan tanggapan responden sebanyak 66 orang terhadap kuesioner tentang komunikasi (X4) telah dibuat hasil tabulasi data, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.17  
Tanggapan responden tentang ada akses informasi yang mudah untuk  
pegawai dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 1	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	12	18.2
Sering	32	48.5
Kadang-kadang	19	28.8
Jarang	3	4.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada akses informasi yang mudah untuk pegawai dalam pemberian pelayanan NIB, ada 12 orang (18,2%) mengatakan selalu, 32 orang (48,5%) mengatakan sering, 19 orang (28,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (4,5%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada akses informasi yang mudah untuk pegawai dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.18  
Tanggapan responden tentang ada informasi yang lengkap dalam pemberian  
pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 2	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	15	22.7
Sering	26	39.4
Kadang-kadang	24	36.4
Jarang	1	1.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada informasi yang lengkap dalam pemberian pelayanan NIB, ada 15 orang (22,7%) mengatakan selalu, 26 orang (39,4%) mengatakan sering, 24 orang (36,4%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1,5%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada informasi yang lengkap dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.19  
Tanggapan responden tentang pegawai menjelaskan dengan baik dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 3	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	12	18.2
Sering	29	43.9
Kadang-kadang	22	33.3
Jarang	3	4.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai menjelaskan dengan baik dalam pemberian pelayanan NIB, ada 12 orang (18,2%) mengatakan selalu, 29 orang (43,9%) mengatakan sering, 22 orang (33,3%) mengatakan kadang-kadang, dan 3 orang (4,5%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai menjelaskan dengan baik dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.20  
Tanggapan responden tentang ada informasi yang konsisten dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 4	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	16	24.2
Sering	27	40.9
Kadang-kadang	21	31.8
Jarang	2	3.0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada informasi yang konsisten dalam pemberian pelayanan NIB, ada 16 orang (24,2%) mengatakan selalu, 27 orang (40,9%) mengatakan sering, 21 orang (31,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 2 orang (3,0%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada informasi yang konsisten dalam pemberian pelayanan NIB.

#### 4.3.5 Analisis deskripsi kualitas pelayanan publik (Y)

Berdasarkan tanggapan responden sebanyak 66 orang terhadap kuesioner tentang kualitas pelayanan publik (Y) telah dibuat hasil tabulasi data, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.21  
Tanggapan responden tentang ada kemauan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 1	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	16	24.2
Sering	32	48.5
Kadang-kadang	16	24.2
Jarang	2	3.0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada kemauan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar, ada 16 orang (24,2%) mengatakan selalu, 32 orang (48,5%) mengatakan sering, 16 orang (24,2%) mengatakan kadang-kadang, dan 2 orang (3,0%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada kemauan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar.

Tabel 4.22  
Tanggapan responden tentang ada kesadaran atau keinginan untuk membantu masyarakat

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 2	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	17	25.8
Sering	28	42.4
Kadang-kadang	20	30.3
Jarang	1	1.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada kesadaran atau keinginan untuk membantu masyarakat, ada 17 orang (25,8%) mengatakan selalu, 28 orang (42,4%)



mengatakan sering, 20 orang (30,3%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1,5%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada kesadaran atau keinginan untuk membantu masyarakat.

Tabel 4.23  
Tanggapan responden tentang ada kesadaran atau keinginan untuk  
memberikan pelayanan yang cepat

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 3	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	25	37.9
Sering	21	31.8
Kadang-kadang	16	24.2
Jarang	4	6.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang ada kesadaran atau keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat, ada 25 orang (37,9%) mengatakan selalu, 21 orang (31,8%) mengatakan sering, 16 orang (24,2%) mengatakan kadang-kadang, dan 4 orang (6,1%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering ada kesadaran atau keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat.

Tabel 4.24  
Tanggapan responden tentang pegawai memiliki pengetahuan dalam  
pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 4	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	22	33.3
Sering	23	34.8
Kadang-kadang	15	22.7
Jarang	6	9.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai memiliki pengetahuan dalam pemberian pelayanan NIB, ada 22 orang (33,3%) mengatakan selalu, 23 orang (34,8%) mengatakan sering, 15 orang (22,7%) mengatakan kadang-kadang, dan 6 orang (9,1%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai memiliki pengetahuan dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.25  
Tanggapan responden tentang pegawai memiliki kepercayaan diri dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 5	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	16	24.2
Sering	29	43.9
Kadang-kadang	16	24.2
Jarang	5	7.6
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai memiliki kepercayaan diri dalam pemberian pelayanan NIB, ada 16 orang (24,2%) mengatakan selalu, 29 orang (43,9%) mengatakan sering, 16 orang (24,2%) mengatakan kadang-kadang, dan 5 orang (7,6%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai memiliki kepercayaan diri dalam pemberian pelayanan NIB.

Tabel 4.26  
Tanggapan responden tentang pegawai memiliki kemauan untuk memberi perlindungan

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 6	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	22	33.3
Sering	24	36.4
Kadang-kadang	19	28.8
Jarang	1	1.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai memiliki kemauan untuk memberi perlindungan, ada 22 orang (33,3%) mengatakan selalu, 24 orang (36,4%) mengatakan sering, 19 orang (28,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (1,5%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai memiliki kemauan untuk memberi perlindungan.

Tabel 4.27  
Tanggapan responden tentang pegawai berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 7	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	17	25.8
Sering	25	37.9
Kadang-kadang	20	30.3
Jarang	4	6.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang pegawai berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, ada 17 orang (25,8%) mengatakan selalu, 25 orang (37,9%)

mengatakan sering, 20 orang (30,3%) mengatakan kadang-kadang, dan 4 orang (6,1%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering pegawai berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat.

Tabel 4.28  
Tanggapan responden tentang fasilitas fisik menunjang dalam pemberian pelayanan NIB

Pilihan jawaban	Pertanyaan nomor 8	
	frekuensi	persentase (%)
Selalu	20	30.3
Sering	25	37.9
Kadang-kadang	17	25.8
Jarang	4	6.1
Tidak pernah	0	0
Jumlah	66	100%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari hasil tanggapan responden tentang fasilitas fisik menunjang dalam pemberian pelayanan NIB, ada 20 orang (30,3%) mengatakan selalu, 25 orang (37,9%) mengatakan sering, 17 orang (25,8%) mengatakan kadang-kadang, dan 4 orang (6,1%) mengatakan jarang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sering fasilitas fisik menunjang dalam pemberian pelayanan NIB.

#### 4.4 Hasil uji hipotesis

Ada lima hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan, maka perlu dilakukan uji hipotesis. Dalam penelitian ini uji hipotesis menggunakan analisis jalur dengan bantuan program SPSS versi 20 dan program Exel 2007. Hasil uji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

#### 4.4.1 Uji hipotesis pertama

Dalam penelitian ini, hipotesis pertama yang akan diuji ialah implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo. Adapun hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.29  
Koefisien jalur sub variabel X1, X2 X3, X4 terhadap Y

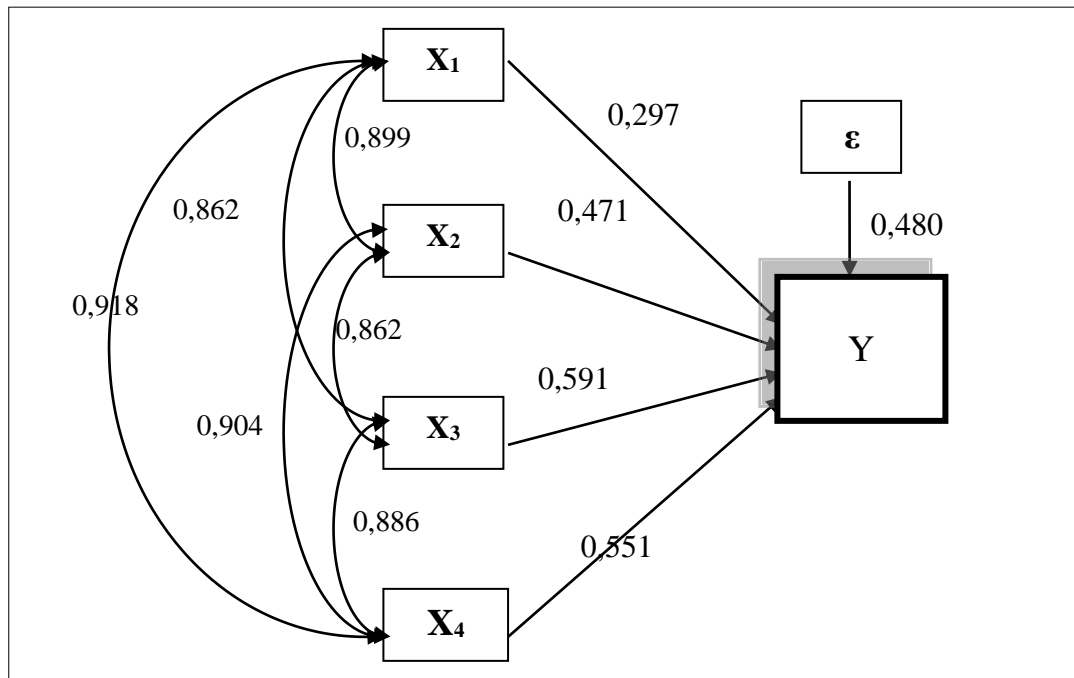
Koefisien Jalur			Persentase (%)
Koefisien jalur X1 terhadap Y	(Py.x1)	0,297	29,7%
Koefisien jalur X2 terhadap Y	(Py.x2)	0,471	47,1%
Koefisien jalur X3 terhadap Y	(Py.x3)	0,591	59,1%
Koefisien jalur X4 terhadap Y	(Py.x4)	0,551	55,1%
Koefisien Korelasi Multipel	Ry,X1,X2,X3	0,877	87,7%
Koefisien determinasi multipel	R <sup>2</sup> y,X1,X2,X3	<b>0,770</b>	<b>77,0%</b>
Koefisien determinasi var. luar terhadap Y	P <sub>2Y,€</sub>	0,230	23,0%
Koefisien jalur variabel luar terhadap Y	P <sub>y,€</sub>	0,480	48,0%

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan besarnya koefisien jalur X1 terhadap Y yaitu sebesar 0,297 (29,7%), besarnya koefisien jalur X2 terhadap Y yaitu sebesar 0,471 (47,1%), besarnya koefisien jalur X3 terhadap Y yaitu sebesar 0,591 (59,1%), serta besarnya koefisien jalur X4 terhadap Y yaitu sebesar 0,551 (55,1%).

Adapun koefisien jalur implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4) secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.1 Struktur path analisis



Adapun pengaruh variabel implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4) secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik (Y), dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.30 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X1,X2, X3 dan X4 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ( $R^2 Y X_k$ )
		Langsung	Total	
X1	0,297	0,297	0,297	-
X2	0,471	0,471	0,471	-
X3	0,591	0,591	0,591	-
X4	0,551	0,551	0,551	-
ε	0,480	$1 - 0,770 = 0,230$	-	-
<b>X1,X2,X3 dan X4</b>	-	-	-	<b>0,770</b>

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui besarnya pengaruh implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4) secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, yakni 0,770 (77,0%), sedangkan besarnya pengaruh variabel luar yang tidak diteliti ( $\epsilon$ ) terhadap kinerja aparatur (Y) yaitu sebesar 0,230 (23,0%).

Dengan demikian, hipotesis pertama yang berbunyi: implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, dapat diterima.

#### **4.4.2 Uji hipotesis kedua**

Langkah berikutnya adalah menguji hipotesis kedua. Hipotesis kedua dalam penelitian ini ialah implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 4.31  
Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X1 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ( $R^2YX_k$ )
		Langsung	Total	
X1	0,297	0,297	0,297	-

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pengaruh langsung struktur birokrasi (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah 0,297 (29,7%). Sedangkan pengaruh total struktur birokrasi (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah 0,297 (29,7%).

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua yang diajukan, yakni implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, diterima.

#### 4.4.3 Pengujian hipotesis ketiga

Langkah berikutnya adalah menguji hipotesis ketiga, yakni implementasi kebijakan publik berupa sumber daya (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel di bawah.



Tabel 4.32  
Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X2 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ( $R^2_{YX_k}$ )
		Langsung	Total	
X2	0,471	0,471	0,471	-

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pengaruh langsung sumber daya (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah 0,471 (47,1%). Sedangkan pengaruh total sumber daya (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah 0,471 (47,1%).

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga yang diajukan, yakni implementasi kebijakan publik berupa sumber daya (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, diterima.

#### 4.4.4 Pengujian hipotesis keempat

Langkah berikutnya adalah menguji hipotesis keempat yang berbunyi implementasi kebijakan publik berupa sikap pelaksana (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 4.33  
Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X3 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ( $R^2YX_k$ )
		Langsung	Total	
X3	0,591	0,591	0,591	-

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pengaruh langsung sikap pelaksana (X3) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah 0,591 (59,1%). Sedangkan pengaruh total sikap pelaksana (X3) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah 0,591 (59,1%).

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa hipotesis keempat yang diajukan, yakni implementasi kebijakan publik berupa sikap pelaksana (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo., diterima.

#### 4.4.5 Pengujian hipotesis kelima

Langkah berikutnya adalah menguji hipotesis kelima, yakni implementasi kebijakan publik berupa komunikasi (X4) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo.. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 4.34  
Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X4 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ( $R^2YX_k$ )
		Langsung	Total	
X4	0,551	0,551	0,551	-

Sumber: hasil olahan kuesioner, Oktober 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pengaruh langsung komunikasi (X4) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah 0,551 (55,1%). Sedangkan pengaruh total komunikasi (X4) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah 0,551 (55,1%).

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa hipotesis kelima yang diajukan yakni, implementasi kebijakan publik berupa komunikasi (X4) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, diterima.

#### 4.5 Pembahasan

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik, disamping bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada setiap pengusaha, juga ditujukan pada percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha. Dengan dimilikinya perizinan usaha oleh setiap pengusaha, maka pengusaha tersebut telah memiliki legalitas untuk perusahaan yang mereka dirikan. Legalitas perusahaan tersebut akan

membuat segala kegiatan usaha memiliki keabsahan di mata hukum, sehingga terlindungi hak-haknya. Kepemilikan perizinan usaha oleh pengusaha, juga sekaligus akan dapat melindungi aset pribadi, pemilik bahkan membuka jalan untuk mengembangkan bisnis, seperti mendapatkan pinjaman modal usaha. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perizinan usaha merupakan salah satu persyaratan penting untuk menjalankan usaha secara legal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan perizinan usaha tersebut dapat dilakukan melalui sistem online single submission (OSS) yang merupakan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik, yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Menurut Arrum (2019), berjalannya sistem online single submission (OSS) dalam bentuk kemudahan berusaha atau *ease of doing business* memiliki pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan peringkat kemudahan perizinan

Pentingnya kepemilikan perizinan usaha oleh pengusaha, maka keberadaan sistem online single submission (OSS) harus benar-benar dimanfaatkan oleh setiap pengusaha. agar mereka dapat melakukan transaksi usaha dengan tenang karena ada jaminan hukum terhadap usaha mereka. Sistem online single submission (OSS) akan memudahkan setiap pelaku usaha untuk mengurus bermacam-macam jenis perizinan usaha, misalnya izin dasar, izin usaha, izin komersial atau izin operasional, serta izin khusus, dimana berbagai macam perizinan usaha tersebut tergantung pada bidang skala dan lokasi usaha yang dijalankan oleh setiap pelaku usaha. Menurut Sheerlen (2021), sistem online single submission (OSS) merupakan salah satu pendekatan pemerintah pusat dalam memediasi segala permasalahan teknis yang terjadi baik yang

bersifat administratif maupun prosedural di tingkat daerah dan pusat. Sistem online single submission (OSS) yang mulai diperkenalkan pemerintah pada awal tahun 2018 bertujuan untuk meningkatkan investasi di daerah dan nasional melalui mekanisme prosedur dan administrasi yang lebih ringkas diharapkan mampu meningkatkan respon investor untuk turut terlibat dalam pertumbuhan perekonomian suatu daerah. Hal ini tentunya menjadi tolak ukur kemampuan pemerintah dalam memberikan solusi atas permasalahan teknis yang sering terjadi terkait akan permasalahan perizinan usaha bagi investor. Sistem online single submission (OSS) dibentuk dan dihadirkan dalam masyarakat dengan rencana peningkatan dan juga percepatan dalam penanaman modal dan berusaha, sehingga penerapan perizinan berusaha yang digabungkan menjadi bentuk elektronik dapat menjalankan harapan dari pembentukan sistem online single submission (OSS) ini. Namun, dalam pelaksanaannya, sistem online single submission (OSS) masih menemui banyak permasalahan, sebagaimana penelitian yang dilakukan Fadhillah dan Prabawati (2019), yang menunjukkan bahwa OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk sudah diterapkan, namun masih terdapat kendala dalam sosialisasi yang tidak sepenuhnya masyarakat mendapatkan informasi tersebut. Penggunaan layanan perizinan berusaha melalui OSS juga menimbulkan kekhawatiran salah input terkait dokumen-dokumen yang dijadikan syarat, sehingga mayoritas calon pelaku usaha perseorangan lebih memilih mendatangi langsung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Untuk dapat mengakses sistem online single submission (OSS) tersebut, maka pelaku usaha harus memiliki nomor induk kependudukan (NIK) dan nomor induk berusaha (NIB). Di samping itu, pelaku usaha juga harus memenuhi persyaratan dan komitmen yang ditetapkan oleh pemerintah, untuk mendapatkan perizinan usaha. Banyak manfaat yang akan diterima oleh setiap pengusaha kalau memiliki perizinan usaha, seperti adanya dukungan pemerintah, fasilitas pajak, kemudahan akses ke pasar, perlindungan konsumen, dan sudah pasti ialah memberikan kepastian hukum kepada pengusaha. Dengan demikian, perizinan usaha menunjukkan tanggungjawab sosial dan lingkungan dari pelaku usaha.

Demikian pentingnya kepemilikan perizinan usaha, maka pelayanan nomor induk berusaha (NIB) sebagai persyaratan dan merupakan identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh lembaga *online single submission* (OSS), harus diberikan secara maksimal sebagai perwujudan implementasi kebijakan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik. Hasil penelitian terkait implementasi kebijakan perizinan usaha menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, yakni 0,770 (77,0%). Hal ini berarti bahwa implementasi kebijakan publik sudah kuat untuk mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian

yang dilakukan oleh Bahroni, dkk (2022) yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha mikro kecil berbasis Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di Kabupaten Situbondo sudah terlaksana dengan cukup baik sesuai dengan indikator menurut teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang walaupun dalam pelaksanaannya baru berjalan beberapa bulan. Hal ini ditandai selama kebijakan diimplementasikan tidak terjadi masalah yang berarti dan kebijakan ini mendapatkan respon yang sangat positif baik dari badan pelaksana dan pelaku usaha selaku sasaran dari kebijakan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1) yang memiliki pengaruh paling kecil terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo. Hal ini disebabkan karena berdasarkan tanggapan responden masih cukup besar memberikan tanggapan kurang positif tentang adanya mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan ada *standart operation procedur* (SOP) bagi pegawai dalam pemberian pelayanan NIB. Birokrasi adalah jenis organisasi atau lembaga yang sering bertindak sebagai pembuat kebijakan. Bahkan ketika sumber daya tersedia, pelaksana kebijakan memahami apa yang menjadi tanggungjawabnya dan memiliki keinginan untuk mengimplementasikannya dengan baik, tetapi kurang efektif ketika struktur organisasi pelaksana kebijakan tidak efektif. Menurut Widodo (2016) bahwa sebenarnya pembuat kebijakan mungkin sudah mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kemauan serta sumber daya untuk melakukannya. Namun, dalam

implementasinya, mereka mungkin masih terhalang oleh struktur organisasi tempat mereka menjalankan kegiatan suatu kebijakan. Kondisi ini, juga sesuai dengan hasil penelitian Kusumardani (2023) yang menyimpulkan bahwa struktur birokrasi. dari struktur organisasi berada pada kategori cukup baik, kejelasan tugas dan fungsi pada kategori cukup baik dan kejelasan prosedur standar pada kategori kurang baik. Secara umum indikator implementasi kebijakan publik dalam struktur birokrasi kurang baik.

Implementasi kebijakan yang baik akan sangat tergantung pada keempat aspek yang berupa struktur birokrasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan komunikasi. Keempat aspek tersebut harus dibangun dan mampu mengakomodasi setiap kepentingan yang ada, baik antar perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan dan pembuat kebijakan dengan publik yang dalam hal ini adalah masyarakat (khususnya para pengusaha). Keempat aspek tersebut juga sangat menentukan implementasi kebijakan yang pada akhirnya akan berimplikasi pada pencapaian tujuan dan output dari kebijakan tersebut. Tujuan dari pelaksanaan kebijakan juga akan tercapai apabila standar-standar dan visi para pembuat kebijakan bisa dimengerti oleh masing-masing yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan atensi yang lebih kepada kejelasan standar-standar dasar dan cita-cita dari kebijakan tersebut.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Mengacu pada hasil penelitian dan pembahasan pada bab 4, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yakni:

1. Implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1), sumber daya (X2), sikap pelaksana (X3), dan komunikasi (X4) secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, yakni 0,770 (77,0%), sedangkan besarnya pengaruh variabel luar yang tidak diteliti ( $\epsilon$ ) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) yaitu sebesar 0,230 (23,0%). Pengaruh sebesar 0,770 (77,0%) jika dikonsultasikan dengan tabel 3.4 (interpretasi koefisien korelasi) mengandung makna bahwa kontribusi implementasi kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan publik (pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB)) berada pada kategori kuat, artinya sudah memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Implementasi kebijakan publik berupa struktur birokrasi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, yakni 0,297 (29,7%) dan ini merupakan pengaruh yang paling kecil.
3. Implementasi kebijakan publik berupa sumber daya (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, yakni 0,471 (47,1%).

4. Implementasi kebijakan publik berupa sikap pelaksana (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, yakni 0,591 (59,1%).
5. Implementasi kebijakan publik berupa komunikasi (X4) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, yakni 0,551 (55,1%).

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, dapat diberikan saran, antara lain:

1. Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo harus harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) terutama pada aspek struktur birokrasi yang menurut penerima pelayanan belum maksimal menyangkut terkait mekanisme dalam pemberian pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan *standart operation procedur* (SOP) bagi pegawai dalam pemberian pelayanan NIB, sehingga muncul perbedaan penafsiran antara pelaku usaha selaku pemohon izin dengan petugas pemberi pelayanan.
2. Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo, sebaiknya mengusahakan adanya regulasi turunan atau edaran terkait sistem online single submission (OSS), agar tidak menimbulkan perbedaan tafsir antara pemohon dan petugas pemberi layanan.

3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, untuk itu disarankan kepada peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB), menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat diketahui segala sesuatu yang menyangkut permasalahan yang lebih mendalam lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2019. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Arrum, Desi Arianing. 2019. Kepastian Hukum dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Indonesia. *Jurist-Diction* 2, No. 5: 1631.
- Bahroni, Rizal, dkk. 2022. Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis Online Single Submission Riska Based Approach (OSS RBA) di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* Vol. 12, No. 1, Mei 2022: 71 - 85.
- Dwiyanto, Agu. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Penerjemah: Samodra Wibawa, dkk. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Fadhilah, A. N., dan Prabawati, Indah. 2019. Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7 (4).
- Islamy, Irfan. 2016. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bina Aksara. Jakarta
- Kusumardani, Aji. 2023. Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi Online Single Submission (OSS) Studi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung*. Lampung.
- Pasolong, Harbani. 2018. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Prasetio, Eko, Isnaini, dan Adam. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *Perspektif*10, no. 2 (2021): 710–727.
- Raharjo, Adji. 2017. Kebijakan Publik ala Tambal Lubang Jalanan. <http://ajiebonk.blogspot.com>

- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi. 2018. Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka pelajar. Yogyakarta.
- Ridwan. 2019. Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Sanapiah. 2014. Pendekatan Wilayah dan Pembangunan Pedesaan. IPB, Bogor.
- Sheerlen, Winda Fitri dan. 2021. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik: Suatu Kajian Perspektif Hukum Di Indoensia. Jurnal Komunikasi Hukum, 7(2) : 794.
- Sinambella, Lijan Poltak., dkk. 2018. Reformasi Pelayanan Publik. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Soejono. 2017. Manajemen Pelayanan Masyarakat. LAN-RI. Jakarta
- Suharto, Edi. 2007. Pendekatan Pekerja Sosial dalam Menangani Kemiskinan di Tanah Ait. <http://www.policy.hu/suharto/makIndo27.html>
- Syafiie, Inu Kencana. 2018. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tachjan. 2016. Implementasi Kebijakan Publik. AIPI. Bandung.
- Thoha, Miftah. 2018. Ilmu Administrasi Publik kontemporer. Kencana. Jakarta.
- Widodo. 2016. Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi). Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Winarno, Budi. 2016. Kebijakan Publik Era Globalisasi. CAPS. Yogyakarta.

#### **Dokumen:**

- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, yang Memungkinkan Para Pengusaha Mendaftarkan Unit Usahanya Tanpa Hadir Secara Fisik. Kemenkumham. Jakarta.

## **KUESIONER / ANGKET**

### **Identitas Diri:**

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

### **Petunjuk:**

1. Semua pertanyaan/ Pernyataan berikut, bapak/ibu diminta menjawab dengan memberikan tanda silang (√) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan apa yang bapak/ibu rasakan.
2. Jawaban bapak/ibu sangat menentukan obyektivitas hasil penelitian peneliti.

### **Pertanyaan:**

#### **Implementasi kebijakan publik (variabel X)**

##### **Struktur birokrasi (X1)**

1. Dalam memberikan pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB)

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu ada mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan	Sering ada mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan	Kadang-kadang ada mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan	Jarang ada mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan	Tidak pernah ada mekanisme yang jelas dalam pemberian pelayanan

2. Pegawai dalam memberikan pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB)

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu ada <i>standart operation procedur</i> (SOP) bagi pegawai	Sering ada <i>standart operation procedur</i> (SOP) bagi pegawai	Kadang-kadang ada <i>standart operation procedur</i> (SOP) bagi pegawai	Jarang ada <i>standart operation procedur</i> (SOP) bagi pegawai	Tidak pernah ada <i>standart operation procedur</i> (SOP) bagi pegawai

3. Dalam memberikan pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB)

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu ada kemudahan	Sering ada kemudahan	Kadang-kadang ada kemudahan	Jarang ada kemudahan	Tidak pernah ada kemudahan

4. Dalam memberikan pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB)

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu ada pengawasan yang kuat dari pimpinan	Sering ada pengawasan yang kuat dari pimpinan	Kadang-kadang ada pengawasan yang kuat dari pimpinan	Jarang ada pengawasan yang kuat dari pimpinan	Tidak pernah ada pengawasan yang kuat dari pimpinan

**Sumber daya (X2)**

1. Dalam memberikan pelayanan NIB, pegawai

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu terampil	Sering terampil	Kadang-kadang terampil	Jarang terampil	Tidak pernah terampil

2. Dalam memberikan pelayanan NIB, pegawai

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu bekerja secara profesional	Sering bekerja secara profesional	Kadang-kadang bekerja secara profesional	Jarang bekerja secara profesional	Tidak pernah bekerja secara profesional

3. Dalam pelaksanaan pelayanan NIB

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu ada dukungan anggaran	Sering ada dukungan anggaran	Kadang-kadang ada dukungan anggaran	Jarang ada dukungan anggaran	Tidak pernah ada dukungan anggaran

4. Dalam melakukan pelayanan NIB

A	B	C	D	E
Selalu ada fasilitas kerja yang mendukung	Sering ada fasilitas kerja yang mendukung	Kadang-kadang ada fasilitas kerja yang mendukung	Jarang ada fasilitas kerja yang mendukung	Tidak pernah ada fasilitas kerja yang mendukung

**Sikap pelaksana (X3)**

1. Dalam memberikan pelayanan NIB, pegawai

A	B	C	D	E
Selalu memiliki kejujuran	Sering memiliki kejujuran	Kadang-kadang memiliki kejujuran	Jarang memiliki kejujuran	Tidak pernah memiliki kejujuran

2. Dalam memberikan pelayanan NIB, pegawai

A	B	C	D	E
Selalu memiliki motivasi kerja	Sering memiliki motivasi kerja	Kadang-kadang memiliki motivasi kerja	Jarang memiliki motivasi kerja	Tidak pernah memiliki motivasi kerja

3. Dalam memberikan pelayanan NIB, pegawai

A	B	C	D	E
Selalu memiliki tanggungjawab	Sering memiliki tanggungjawab	Kadang-kadang memiliki tanggungjawab	Jarang memiliki tanggungjawab	Tidak pernah memiliki tanggungjawab

4. Dalam memberikan pelayanan NIB, pegawai

A	B	C	D	E
Selalu bekerja sesuai dengan kewenangannya	Sering bekerja sesuai dengan kewenangannya	Kadang-kadang bekerja sesuai dengan kewenangannya	Jarang bekerja sesuai dengan kewenangannya	Tidak pernah bekerja sesuai dengan kewenangannya



### Komunikasi (X4)

1. Dalam memberikan pelayanan NIB, pegawai

A	B	C	D	E
Selalu ada akses informasi yang mudah	Sering ada akses informasi yang mudah	Kadang-kadang ada akses informasi yang mudah	Jarang ada akses informasi yang mudah	Tidak pernah ada akses informasi yang mudah

2. Dalam memberikan pelayanan NIB, pegawai

A	B	C	D	E
Selalu ada informasi yang lengkap tentang NIB	Sering ada informasi yang lengkap tentang NIB	Kadang-kadang ada informasi yang lengkap tentang NIB	Jarang ada informasi yang lengkap tentang NIB	Tidak pernah ada informasi yang lengkap tentang NIB

3. Dalam memberikan pelayanan NIB, pegawai

A	B	C	D	E
Selalu menjelaskan dengan baik tentang NIB	Sering menjelaskan dengan baik tentang NIB	Kadang-kadang menjelaskan dengan baik tentang NIB	Jarang menjelaskan dengan baik tentang NIB	Tidak pernah menjelaskan dengan baik tentang NIB

4. Dalam memberikan pelayanan NIB, pegawai

A	B	C	D	E
Selalu ada informasi yang konsisten tentang NIB	Sering ada informasi yang konsisten tentang NIB	Kadang-kadang ada informasi yang konsisten tentang NIB	Jarang ada informasi yang konsisten tentang NIB	Tidak pernah ada informasi yang konsisten tentang NIB

**Kualitas pelayanan publik  
(variabel Y)**

1. Untuk jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu ada kemauan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar	Sering ada kemauan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar	Kadang-kadang ada kemauan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar	Jarang ada kemauan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar	Tidak pernah ada kemauan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar

2. Untuk membantu masyarakat

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu ada kesadaran atau keinginan	Sering ada kesadaran atau keinginan	Kadang-kadang ada kesadaran atau keinginan	Jarang ada kesadaran atau keinginan	Tidak pernah ada kesadaran atau keinginan

3. Untuk memberikan pelayanan yang cepat

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu ada kesadaran atau keinginan	Sering ada kesadaran atau keinginan	Kadang-kadang ada kesadaran atau keinginan	Jarang ada kesadaran atau keinginan	Tidak pernah ada kesadaran atau keinginan

4. Pemberi pelayanan NIB

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu memiliki pengetahuan	Sering memiliki pengetahuan	Kadang-kadang memiliki pengetahuan	Jarang memiliki pengetahuan	Tidak pernah memiliki pengetahuan

5. Pemberi pelayanan NIB

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu memiliki kepercayaan diri	Sering memiliki kepercayaan diri	Kadang-kadang memiliki kepercayaan diri	Jarang memiliki kepercayaan diri	Tidak pernah memiliki kepercayaan diri

6. Pemberi pelayanan NIB

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu memiliki kemauan untuk memberi perlindungan	Sering memiliki kemauan untuk memberi perlindungan	Kadang-kadang memiliki kemauan untuk memberi perlindungan	Jarang memiliki kemauan untuk memberi perlindungan	Tidak pernah memiliki kemauan untuk memberi perlindungan

7. Pemberi pelayanan NIB

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat	Sering berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat	Kadang-kadang berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat	Jarang berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat	Tidak pernah berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat

8. Fasilitas fisik dalam pelayanan NIB

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Selalu menunjang pelayanan	Sering menunjang pelayanan	Kadang-kadang menunjang pelayanan	Jarang menunjang pelayanan	Tidak pernah menunjang pelayanan

**Terima kasih**

## OLAHAN DATA STATISTIK

### IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK (VARIABEL X)

#### Struktur birokrasi (X1)

Nomor urut	1	2	3	4	Jumlah
1	4	5	4	3	16
2	3	3	3	4	13
3	4	5	5	4	18
4	4	4	4	5	17
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	3	15
7	3	3	4	4	14
8	4	4	3	4	15
9	3	3	3	4	13
10	4	5	5	5	19
11	5	5	5	5	20
12	4	5	4	3	16
13	2	3	3	3	11
14	3	3	3	3	12
15	4	4	4	4	16
16	5	4	5	5	19
17	3	3	3	3	11
18	4	4	5	4	17
19	3	3	2	3	11
20	4	3	3	3	13
21	3	3	3	2	11
22	4	4	3	4	15
23	3	4	4	4	15
24	4	3	4	3	14
25	4	5	4	4	17
26	5	5	4	4	18
27	4	4	3	3	14
28	3	4	4	4	15
29	4	5	4	4	17
30	3	2	2	3	10
31	3	3	4	3	13
32	4	4	4	5	17
33	4	4	4	4	16
34	4	4	5	5	18
35	3	3	2	3	11

36	5	5	5	5	20
37	4	4	4	4	16
38	3	3	4	4	14
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	3	4	4	4	15
42	3	3	3	3	12
43	3	2	3	3	11
44	2	3	3	3	11
45	4	4	3	4	15
46	4	4	4	4	16
47	3	3	2	2	10
48	3	3	3	3	12
49	4	3	3	3	13
50	4	4	3	5	16
51	3	3	3	3	12
52	4	5	4	5	18
53	3	3	4	4	14
54	4	5	3	3	15
55	5	5	5	5	20
56	5	4	4	5	18
57	3	3	4	2	12
58	4	4	4	4	16
59	5	4	5	4	18
60	4	5	4	5	18
61	5	5	5	5	20
62	4	4	4	5	17
63	3	3	2	3	11
64	3	4	4	4	15
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16

## Uji validitas dan reliabilitas Struktur birokrasi (X1)

Scale: All Variables

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	11.4242	4.894	<b>.762</b>	.599
VAR00002	11.3182	4.590	<b>.765</b>	.609
VAR00003	11.4242	4.556	<b>.751</b>	.566
VAR00004	11.3333	4.626	<b>.719</b>	.524

**Sumber daya (X2)**

<b>Nomor urut</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>Jumlah</b>
1	4	4	4	4	16
2	3	4	4	4	15
3	4	4	5	4	17
4	4	3	4	5	16
5	4	4	4	4	16
6	4	4	3	3	14
7	3	3	3	3	12
8	4	3	3	4	14
9	3	3	3	3	12
10	4	5	4	5	18
11	5	5	5	5	20
12	4	5	4	4	17
13	2	3	2	3	10
14	3	2	3	2	10
15	4	4	3	4	15
16	5	5	5	5	20
17	2	2	3	3	10
18	5	4	5	5	19
19	3	2	3	3	11
20	3	4	3	3	13
21	3	3	3	3	12
22	3	3	3	4	13
23	4	3	3	3	13
24	3	3	3	3	12
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	3	2	3	3	11
28	3	3	3	3	12
29	4	5	5	4	18
30	2	2	2	3	9
31	3	3	3	2	11
32	4	4	4	3	15
33	4	4	5	5	14
34	4	4	4	5	17
35	3	3	3	3	12
36	5	5	5	5	20
37	4	4	4	4	16
38	3	3	3	4	13

39	5	5	5	5	20
40	5	5	4	5	19
41	4	4	4	4	16
42	3	3	3	3	12
43	3	4	3	3	13
44	4	3	4	3	14
45	4	4	5	4	17
46	4	4	4	4	16
47	2	2	3	3	10
48	3	3	3	3	12
49	4	4	4	3	15
50	4	4	4	4	16
51	3	3	2	3	11
52	4	5	4	4	17
53	4	3	4	4	15
54	5	4	4	4	17
55	5	5	5	5	20
56	4	4	4	5	17
57	3	3	4	2	12
58	4	4	4	4	16
59	5	5	4	4	18
60	4	4	5	5	18
61	5	5	5	5	20
62	4	4	4	4	16
63	3	3	4	3	13
64	4	4	3	4	15
65	4	4	4	4	16
66	3	4	4	5	16



## Uji validitas dan reliabilitas Sumber daya (X2)

Scale: All Variables

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	11.2273	5.163	<b>.841</b>	.721
VAR00002	11.2424	4.925	<b>.813</b>	.681
VAR00003	11.1970	5.238	<b>.800</b>	.647
VAR00004	11.1515	5.177	<b>.764</b>	.585

**Sikap pelaksana (X3)**

<b>Nomor urut</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>Jumlah</b>
1	4	4	5	4	17
2	3	4	3	4	14
3	4	4	4	4	16
4	4	3	4	3	14
5	4	4	4	5	17
6	3	3	3	3	12
7	3	4	4	4	15
8	4	3	3	3	13
9	3	4	4	3	14
10	4	4	4	4	16
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	5	17
13	3	2	3	2	10
14	3	4	3	3	13
15	4	4	5	4	17
16	5	5	4	5	19
17	3	4	3	3	13
18	5	5	5	4	19
19	3	3	3	3	12
20	3	4	3	3	14
21	3	3	2	3	11
22	4	3	3	4	14
23	4	4	4	4	16
24	3	4	4	4	15
25	5	5	5	4	19
26	4	5	4	5	18
27	3	3	2	3	11
28	3	3	3	4	13
29	4	4	4	4	16
30	2	2	2	2	8
31	3	3	3	4	13
32	4	4	5	5	18
33	4	4	4	5	17
34	4	5	5	4	18
35	3	4	3	3	13
36	5	5	5	5	20
37	5	4	4	4	17

38	3	4	4	4	15
39	5	5	5	5	20
40	5	5	4	5	17
41	4	4	4	4	16
42	3	3	3	3	12
43	3	4	3	3	13
44	4	3	4	3	14
45	4	4	5	4	18
46	4	4	4	4	17
47	2	2	3	3	11
48	3	3	3	3	13
49	4	4	4	3	14
50	4	4	4	4	15
51	3	3	2	3	12
52	4	5	4	4	18
53	4	3	4	4	14
54	5	4	4	4	16
55	5	5	5	5	20
56	4	4	4	5	18
57	3	3	4	2	13
58	4	4	4	4	16
59	5	5	4	4	17
60	4	4	5	5	16
61	5	5	5	5	19
62	4	4	4	4	19
63	3	3	4	3	12
64	4	4	3	4	15
65	4	4	4	4	14
66	3	4	4	5	17

### Uji validitas dan reliabilitas pelaksana (X3)

Scale: All Variables

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	11.5303	4.622	<b>.788</b>	.628
VAR00002	11.4394	4.589	<b>.798</b>	.641
VAR00003	11.4848	4.561	<b>.753</b>	.573
VAR00004	11.4545	4.559	<b>.745</b>	.562

**Komunikasi (X4)**

<b>Nomor urut</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>Jumlah</b>
1	4	4	3	4	15
2	4	3	4	3	14
3	4	4	5	4	17
4	4	5	4	4	17
5	5	4	4	4	17
6	3	3	3	4	13
7	3	4	3	3	13
8	4	3	4	4	15
9	4	3	3	4	14
10	4	4	4	5	17
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	16
13	2	3	3	3	11
14	3	3	3	3	12
15	4	4	4	4	16
16	5	5	5	5	20
17	3	2	3	2	10
18	4	5	4	5	18
19	3	4	3	3	13
20	3	3	3	3	12
21	3	3	4	3	13
22	4	3	4	4	15
23	4	4	4	4	16
24	3	4	3	4	13
25	4	5	5	4	18
26	4	5	5	5	19
27	3	3	3	3	12
28	3	4	4	3	14
29	5	4	4	5	18
30	2	3	2	2	9
31	3	3	3	3	12
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	3	15
34	5	5	4	4	18
35	3	3	3	4	13
36	5	5	5	5	20
37	5	4	5	4	18
38	4	4	3	3	14

39	5	5	5	5	20
40	5	4	5	5	19
41	4	5	4	4	17
42	3	4	3	3	13
43	3	3	3	3	12
44	3	3	3	4	13
45	4	4	4	5	17
46	4	4	4	4	16
47	2	3	3	3	11
48	4	3	3	3	13
49	3	3	3	3	12
50	4	4	4	5	17
51	3	3	4	3	13
52	4	4	4	5	17
53	4	3	3	3	13
54	4	4	4	4	16
55	5	5	5	5	20
56	4	5	4	4	17
57	3	3	2	3	11
58	4	3	4	4	15
59	4	4	4	4	16
60	4	5	4	4	17
61	5	5	5	5	20
62	4	5	4	5	18
63	3	3	2	3	11
64	4	3	3	4	14
65	4	4	5	4	17
66	5	4	4	5	18

## Uji validitas dan reliabilitas Komunikasi (X4)

Scale: All Variables

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	11.4545	4.621	<b>.798</b>	.658
VAR00002	11.4242	4.771	<b>.732</b>	.544
VAR00003	11.5000	4.562	<b>.796</b>	.643
VAR00004	11.3939	4.519	<b>.790</b>	.632

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (VARIABEL Y)**

<b>Nomor urut</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>Jumlah</b>
1	4	4	4	4	4	5	3	3	31
2	4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	5	4	5	5	4	5	4	5	37
4	4	5	4	5	5	4	5	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	3	4	4	3	4	4	4	30
7	4	4	3	3	4	3	3	4	28
8	3	3	4	4	4	4	4	3	29
9	4	4	4	4	3	4	3	4	30
10	4	5	4	5	5	5	5	5	38
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	4	4	5	5	5	4	5	4	36
13	3	3	2	3	3	3	2	2	21
14	3	3	3	3	4	4	3	3	26
15	4	4	5	4	4	4	4	4	33
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	2	3	3	2	3	3	3	3	22
18	5	5	5	5	5	5	4	5	39
19	3	4	4	4	3	3	4	4	29
20	4	4	4	3	3	3	3	4	28
21	3	2	2	2	2	4	3	3	21
22	4	3	4	4	4	3	3	5	30
23	4	5	4	4	4	4	4	5	34
24	4	4	4	3	4	4	3	4	30
25	4	4	5	5	4	5	5	4	36
26	4	5	5	5	5	5	5	5	39
27	3	3	3	3	3	3	4	3	25
28	3	3	3	3	4	3	3	3	25
29	4	4	4	4	4	4	5	5	34
30	2	3	3	2	2	2	2	2	18
31	3	3	3	3	4	4	4	4	28
32	5	5	5	5	4	5	4	4	37
33	4	4	4	4	5	5	5	4	35
34	4	4	4	4	4	4	4	5	33
35	4	3	3	3	3	3	3	3	25
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	4	4	5	5	4	5	5	5	37
38	4	4	4	4	4	3	3	4	30



39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
40	5	4	5	5	5	5	5	5	39
41	5	5	5	5	4	4	4	4	36
42	4	3	3	3	4	3	3	4	27
43	4	5	3	4	4	3	4	4	31
44	3	4	4	4	3	4	4	3	29
45	4	4	5	4	4	5	5	5	36
46	5	5	5	5	3	5	4	4	36
47	3	3	2	2	2	3	2	3	20
48	3	3	2	2	3	3	3	3	22
49	4	4	5	4	4	4	4	4	33
50	5	4	5	5	4	4	4	4	35
51	5	3	3	2	3	4	2	3	25
52	5	4	4	5	5	5	4	4	36
53	4	3	5	5	5	5	4	3	34
54	4	4	5	5	5	4	4	4	35
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40
56	4	4	4	4	4	5	3	3	31
57	3	3	3	3	3	3	3	2	23
58	4	5	4	4	4	4	4	5	34
59	3	4	5	4	2	3	4	4	29
60	4	4	5	4	4	4	5	5	35
61	5	5	5	5	4	5	5	5	39
62	4	5	5	4	5	4	4	5	36
63	3	3	3	3	3	3	3	3	24
64	3	3	3	3	2	3	3	2	22
65	5	4	4	4	4	5	4	4	34
66	3	4	3	3	3	4	3	3	26

## Uji validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan publik (variabel Y)

Scale: All Variables

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	8

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	27.4848	28.131	<b>.742</b>	.693
VAR00002	27.5000	27.854	<b>.769</b>	.633
VAR00003	27.4091	25.999	<b>.840</b>	.788
VAR00004	27.5000	25.269	<b>.895</b>	.869
VAR00005	27.5758	27.140	<b>.760</b>	.616
VAR00006	27.4091	27.569	<b>.759</b>	.652
VAR00007	27.5909	26.707	<b>.807</b>	.778
VAR00008	27.5000	26.808	<b>.781</b>	.726

**TOTAL JUMLAH MASING-MASING VARIABEL**

Nomor urut	Implementasi Kebijakan Publik (variabel X)				Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)
	X1	X2	X3	X4	
1	16	16	17	15	31
2	13	15	14	14	25
3	18	17	16	17	37
4	17	16	14	17	36
5	16	16	17	17	32
6	15	14	12	13	30
7	14	12	15	13	28
8	15	14	13	15	29
9	13	12	14	14	30
10	19	18	16	17	38
11	20	20	20	20	40
12	16	17	17	16	36
13	11	10	10	11	21
14	12	10	13	12	26
15	16	15	17	16	33
16	19	20	19	20	40
17	11	10	13	10	22
18	17	19	19	18	39
19	11	11	12	13	29
20	13	13	14	12	28
21	11	12	11	13	21
22	15	13	14	15	30
23	15	13	16	16	34
24	14	12	15	13	30
25	17	16	19	18	36
26	18	16	18	19	39
27	14	11	11	12	25
28	15	12	13	14	25
29	17	18	16	18	34
30	10	9	8	9	18
31	13	11	13	12	28
32	17	15	18	16	37
33	16	14	17	15	35
34	18	17	18	18	33
35	11	12	13	13	25

36	20	20	20	20	40
37	16	16	17	18	37
38	14	13	15	14	30
39	20	20	20	20	40
40	20	19	17	19	39
41	15	16	16	17	36
42	12	12	12	13	27
43	11	13	13	12	31
44	11	14	14	13	29
45	15	17	18	17	36
46	16	16	17	16	36
47	10	10	11	11	20
48	12	12	13	13	22
49	13	15	14	12	33
50	16	16	15	17	35
51	12	11	12	13	25
52	18	17	18	17	36
53	14	15	14	13	34
54	15	17	16	16	35
55	20	20	20	20	40
56	18	17	18	17	31
57	12	12	13	11	23
58	16	16	16	15	34
59	18	18	17	16	29
60	18	18	16	17	35
61	20	20	19	20	39
62	17	16	19	18	36
63	11	13	12	11	24
64	15	15	15	14	22
65	16	16	14	17	34
66	16	16	17	18	26

**Korelasi matriks sub variabel X1, X2, X3, X4, dan variabel Y**

Var	X1	X2	X3	X4	Y
X1	1,000	0,899	0,862	0,918	0,883
X2	0,899	1,000	0,862	0,904	0,839
X3	0,862	0,862	1,000	0,886	0,834
X4	0,918	0,904	0,886	1,000	0,851
Y	0,883	0,839	0,834	0,851	1,000

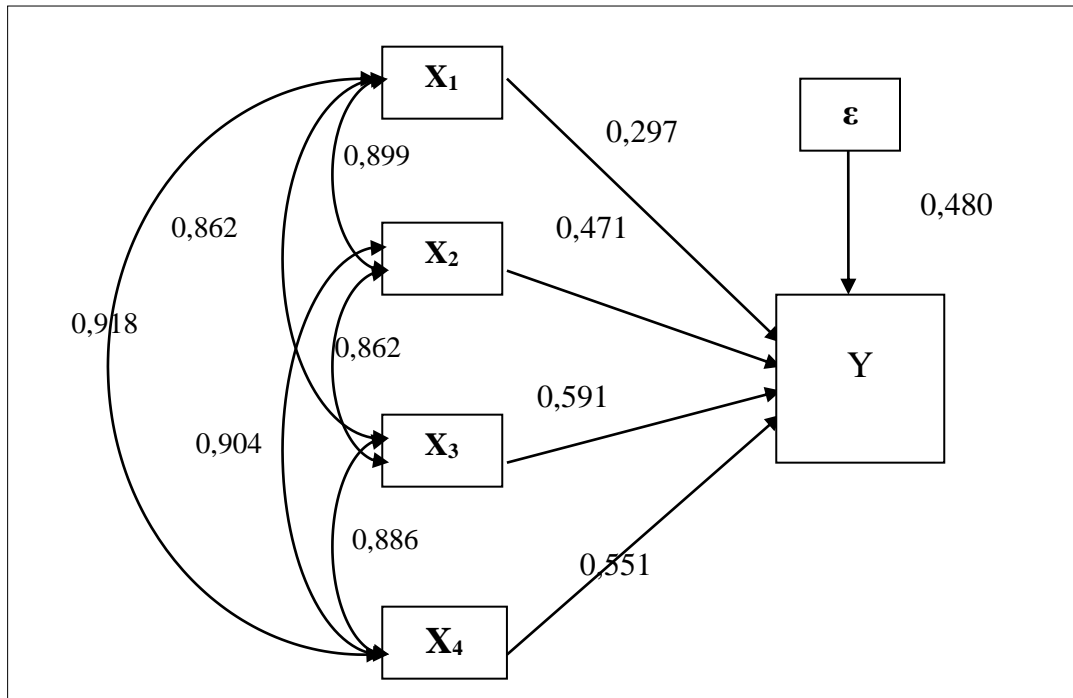
**Matriks korelasi antara variabel exogenus**

Var	X1	X2	X3	X4
X1	1,000	0,899	0,862	0,918
X2	0,899	1,000	0,862	0,904
X3	0,862	0,862	1,000	0,886
X4	0,918	0,904	0,886	1,000

**Koefisien jalur sub variabel X1,X2, X3 dan X4 terhadap Y**

Koefisien Jalur			Persen (%)
Koefisien jalur X1 terhadap Y	$(P_{y.x1})$	0,297	29,7%
Koefisien jalur X2 terhadap Y	$(P_{y.x2})$	0,471	47,1%
Koefisien jalur X3 terhadap Y	$(P_{y.x3})$	0,591	59,1%
Koefisien jalur X4 terhadap Y	$(P_{y.x4})$	0,551	55,1%
Koefisien Korelasi Multipel	$R_{y,X1,X2,X3}$	0,877	87,7%
Koefisien Determinasi Multipel			
$R^2_{y,X1,X2,X3}$		0,770	77,0%
Koefisien Determinasi Var. Luar Terhadap Y	$P_{2Y,\epsilon}$	0,230	23,0%
Koefisien Jalur Variabel Luar Terhadap Y	$P_{y,\epsilon}$	0,480	48,0%

Gambar 1. Analisis jalur



Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X1,X2, X3 dan X4 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ( $R^2YX_k$ )
		Langsung	Total	
X1	0,297	0,297	0,297	-
X2	0,471	0,471	0,471	-
X3	0,591	0,591	0,591	-
X4	0,551	0,551	0,551	-
ε	0,480	$1 - 0,770 = 0,230$	-	-
<b>X1,X2,X3 dan X4</b>	-	-	-	<b>0,770</b>

## DISTRIBUSI FREKUENSI

Implementasi kebijakan publik (variabel X)

Struktur birokrasi (X1)

pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.0	3.0	3.0
	3.00	23	34.8	34.8	37.9
	4.00	31	47.0	47.0	84.8
	5.00	10	15.2	15.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.0	3.0	3.0
	3.00	22	33.3	33.3	36.4
	4.00	26	39.4	39.4	75.8
	5.00	16	24.2	24.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	7.6	7.6	7.6
	3.00	19	28.8	28.8	36.4
	4.00	30	45.5	45.5	81.8
	5.00	12	18.2	18.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.5	4.5	4.5
	3.00	21	31.8	31.8	36.4
	4.00	26	39.4	39.4	75.8
	5.00	16	24.2	24.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**Sumber daya (X2)**

**pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	6.1	6.1	6.1
	3.00	21	31.8	31.8	37.9
	4.00	31	47.0	47.0	84.8
	5.00	10	15.2	15.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	9.1	9.1	9.1
	3.00	20	30.3	30.3	39.4
	4.00	28	42.4	42.4	81.8
	5.00	12	18.2	18.2	100.0



**pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	9.1	9.1	9.1
	3.00	20	30.3	30.3	39.4
	4.00	28	42.4	42.4	81.8
	5.00	12	18.2	18.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.5	4.5	4.5
	3.00	23	34.8	34.8	39.4
	4.00	28	42.4	42.4	81.8
	5.00	12	18.2	18.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.5	4.5	4.5
	3.00	23	34.8	34.8	39.4
	4.00	25	37.9	37.9	77.3
	5.00	15	22.7	22.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

### Sikap pelaksana (X3)

pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.0	3.0	3.0
	3.00	23	34.8	34.8	37.9
	4.00	29	43.9	43.9	81.8
	5.00	12	18.2	18.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.5	4.5	4.5
	3.00	16	24.2	24.2	28.8
	4.00	34	51.5	51.5	80.3
	5.00	13	19.7	19.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	6.1	6.1	6.1
	3.00	17	25.8	25.8	31.8
	4.00	32	48.5	48.5	80.3
	5.00	13	19.7	19.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.5	4.5	4.5
	3.00	19	28.8	28.8	33.3
	4.00	29	43.9	43.9	77.3
	5.00	15	22.7	22.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**Komunikasi (X4)**

**pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.5	4.5	4.5
	3.00	19	28.8	28.8	33.3
	4.00	32	48.5	48.5	81.8
	5.00	12	18.2	18.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	24	36.4	36.4	37.9
	4.00	26	39.4	39.4	77.3
	5.00	15	22.7	22.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.5	4.5	4.5
	3.00	22	33.3	33.3	37.9
	4.00	29	43.9	43.9	81.8
	5.00	12	18.2	18.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.0	3.0	3.0
	3.00	21	31.8	31.8	34.8
	4.00	27	40.9	40.9	75.8
	5.00	16	24.2	24.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

**pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.0	3.0	3.0
	3.00	16	24.2	24.2	27.3
	4.00	32	48.5	48.5	75.8
	5.00	16	24.2	24.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	20	30.3	30.3	31.8
	4.00	28	42.4	42.4	74.2
	5.00	17	25.8	25.8	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	6.1	6.1	6.1
	3.00	16	24.2	24.2	30.3
	4.00	21	31.8	31.8	62.1
	5.00	25	37.9	37.9	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	9.1	9.1	9.1
	3.00	15	22.7	22.7	31.8
	4.00	23	34.8	34.8	66.7
	5.00	22	33.3	33.3	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	7.6	7.6	7.6
	3.00	16	24.2	24.2	31.8
	4.00	29	43.9	43.9	75.8
	5.00	16	24.2	24.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	19	28.8	28.8	30.3
	4.00	24	36.4	36.4	66.7
	5.00	22	33.3	33.3	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	6.1	6.1	6.1
	3.00	20	30.3	30.3	36.4
	4.00	25	37.9	37.9	74.2
	5.00	17	25.8	25.8	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

**pertanyaan 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	6.1	6.1	6.1
	3.00	17	25.8	25.8	31.8
	4.00	25	37.9	37.9	69.7
	5.00	20	30.3	30.3	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

## Regression

### Correlations

		Kualitas pelayanan publik (Y)	Struktur birokrasi (X1)	Sumber daya (X2)	Sikap pelaksana (X3)	Komunikasi (X4)
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan publik (Y)	1.000	.833	.839	.834	.851
	Struktur birokrasi (X1)	.833	1.000	.899	.862	.918
	Sumber daya (X2)	.839	.899	1.000	.862	.904
	Sikap pelaksana (X3)	.834	.862	.862	1.000	.886
	Komunikasi (X4)	.851	.918	.904	.886	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan publik (Y)	.	.000	.000	.000	.000
	Struktur birokrasi (X1)	.000	.	.000	.000	.000
	Sumber daya (X2)	.000	.000	.	.000	.000
	Sikap pelaksana (X3)	.000	.000	.000	.	.000
	Komunikasi (X4)	.000	.000	.000	.000	.
N	Kualitas pelayanan publik (Y)	66	66	66	66	66
	Struktur birokrasi (X1)	66	66	66	66	66
	Sumber daya (X2)	66	66	66	66	66
	Sikap pelaksana (X3)	66	66	66	66	66



### Correlations

		Kualitas pelayanan publik (Y)	Struktur birokrasi (X1)	Sumber daya (X2)	Sikap pelaksana (X3)	Komunikasi (X4)
Pearson Correlation	Kualitas pelayanan publik (Y)	1.000	.833	.839	.834	.851
	Struktur birokrasi (X1)	.833	1.000	.899	.862	.918
	Sumber daya (X2)	.839	.899	1.000	.862	.904
	Sikap pelaksana (X3)	.834	.862	.862	1.000	.886
	Komunikasi (X4)	.851	.918	.904	.886	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas pelayanan publik (Y)	.	.000	.000	.000	.000
	Struktur birokrasi (X1)	.000	.	.000	.000	.000
	Sumber daya (X2)	.000	.000	.	.000	.000
	Sikap pelaksana (X3)	.000	.000	.000	.	.000
	Komunikasi (X4)	.000	.000	.000	.000	.
N	Kualitas pelayanan publik (Y)	66	66	66	66	66
	Struktur birokrasi (X1)	66	66	66	66	66
	Sumber daya (X2)	66	66	66	66	66
	Sikap pelaksana (X3)	66	66	66	66	66
	Komunikasi (X4)	66	66	66	66	66

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.877 <sup>a</sup>	.770	.755	2.92451	1.788

a. Predictors: (Constant), Komunikasi (X4), Sikap pelaksana (X3), Sumber daya (X2), Struktur birokrasi (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan publik (Y)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1746.401	4	436.600	51.048	.000 <sup>a</sup>
	Residual	521.720	61	8.553		
	Total	2268.121	65			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi (X4), Sikap pelaksana (X3), Sumber daya (X2), Struktur birokrasi (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan publik (Y)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.474	2.099		1.179	.243
	Struktur birokrasi (X1)	.297	.357	.143	.832	.409
	Sumber daya (X2)	.471	.323	.235	1.457	.150
	Sikap pelaksana (X3)	.591	.304	.274	1.945	.056
	Komunikasi (X4)	.551	.389	.264	1.419	.161

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan publik (Y)



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 4755/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2023

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UKM Kota Gorontalo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Sity Zulaeha Rachman

NIM : S2120014

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : DINAS TENAGA KERJA, KOPERASI, DAN UKM KOTA GORONTALO

Judul Penelitian : PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOPERASI DAN UKM KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 12 Oktober 2023  
Ketua,  
  
**Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM**  
NIDN 0929117202

+



**PEMERINTAH KOTA GORONTALO**  
**DINAS TENAGA KERJA, KOPERASI DAN UKM**  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 127 Kel. Dulalowo Timur  
Telp. (0435) 82186 Kode Pos 96128

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Nomor : 800/Disnakerkop&ukm/ 1946 /XI/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nixon Rachman, SH. MH.  
Jabatan : Kepala Dinas  
Alamat : Jl. Durian Perum Tomulabutao Blok A/118  
Kel. Tomulabutao Selatan Kec. Duingi  
Kota Gorontalo

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Sity Zulaeha Rachman  
NIM : S2120014  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Alamat : Jl. Thayeb Moh. Gobel Kel. Tapa  
Kec. Sipatana Kota Gorontalo  
Universitas : Ichsan Gorontalo

Telah selesai melakukan penelitian di Dinas Tenaga Kerja Koperasi & UKM Kota Gorontalo selama 30 ( Tiga Puluh ) Hari Terhitung dari tanggal 16 Oktober 2023 s/d 16 November 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi Penelitian yang berjudul : “ **PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOPERASI & UKM KOTA GORONTALO** ”

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya.

Gorontalo, 30 November 2023

**KEPALA DINAS**  
**TENAGA KERJA KOPERASI & UKM**  
**KOTA GORONTALO**

**NIXON RACHMAN, SH.MH**  
NIP. 19680219 199312 1 003





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001**  
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 022/FISIP-UNISAN/S-BP/III/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.IP.,M.Si  
NIDN : 0926096601  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

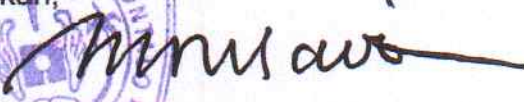
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : SITY ZULAEHA RACHMAN  
NIM : S2120014  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Kebijakan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gorontalo


Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **16%** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,

  
**Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si**  
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 16 Maret 2024  
Tim Verifikasi,

  
**Purwanto, S.IP.,M.Si**  
NIDN. 0926096601

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin  
DF

PAPER NAME

**SKRIPSI. SITY ZULAEHA.doc**

AUTHOR

**SITI ZULEHA RAHMAN**

WORD COUNT

**12538 Words**

CHARACTER COUNT

**81988 Characters**

PAGE COUNT

**81 Pages**

FILE SIZE

**509.5KB**

SUBMISSION DATE

**Jan 20, 2024 5:59 PM GMT+7**

REPORT DATE

**Jan 20, 2024 6:00 PM GMT+7**

### ● 16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 14% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 3% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)

## BIODATA MAHASISWA



### I. IDENTITAS PRIBADI

- Nama : Sity Zulaeha Rachman
- NIM : S2120014
- Tempat/Tanggal Lahir : Gorontalo, 26 Juli 2000
- Alamat : Jl. Thayeb Moh. Gobel Kel. Tapa  
Kec. Sipatana Kota Gorontalo
- Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik /  
Ilmu Pemerintahan
- Jenjang : Strata 1 ( S1 )
- Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Kebijakan  
Publik Terhadap Kualitas Pelayanan  
Publik Pada Dinas Tenaga Kerja  
Koperasi Usaha Kecil Menengah  
Kota Gorontalo
- No. HP : 089612068285

### II. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

- SD : Tamat 2013
- SMP : Tamat 2016
- SMA : Tamat 2019
- Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo