

## PENGARUH PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN

Afina Miftahurrachmah<sup>1</sup>, Erialdy<sup>2</sup>, Jim Hoy Yam<sup>3</sup>

<sup>1</sup>PMPTSP Kecamatan Cengkareng

<sup>23</sup>Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh Yusuf, Indonesia, 15118

E-mail Corespondent : erialdy@unis.ac.id

### Abstrak

Penelitian yang dilakukan ini, bertujuan untuk menguji serta menganalisis adanya pengaruh pelaksanaan standar operasional prosedur dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP.PMPTSP) Kecamatan Cengkareng baik secara parsial maupun simultan antara variabelnya. Metode sampling yang digunakan ialah simple random sampling dan metode pengumpulan data yang digunakan ialah dengan menyebarkan kuesioner kepada pemohon yang telah selesai menggunakan jasa layanan IMB di UP. PMPTSP Kecamatan Cengkareng pada tahun 2020. Dari populasi yang ada, yaitu sebanyak 270 pemohon, 73 pemohon dijadikan sampel. Data di analisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar operasional prosedur dan kompetensi pegawai secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $19,438 > F_{tabel} 2,340$ . Sedangkan secara parsial, variabel standar operasional prosedur dan kompetensi pegawai juga memberi pengaruh serta menunjukkan angka positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan UP. PMPTSP Kecamatan Cengkareng.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan

### Abstract

*This research aims to examine and analyze the influence of the implementation of standard operating procedures and employee competence on the quality of licensing services for Building Construction Permits (IMB) at the Investment Management Unit and One Stop Integrated Services (UP.PMPTSP) Cengkareng District either partially or simultaneously between the variables. The sampling method used is simple random sampling and the data collection method used is by distributing questionnaires to applicants who have finished using IMB services at UP. PMPTSP Cengkareng District in 2020. Of the existing population, which is 270 applicants, 73 applicants are sampled. The data were analyzed using validity, reliability, multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis. The results of the study show that standard operating procedures and employee competence simultaneously have a positive and significant effect on service quality with a significance value of  $0.000 < 0.05$  and an F arithmetic value of  $19.438 > F_{table} 2.340$ . While partially, the variables of standard operating procedures and employee competence also have an influence and show positive and significant numbers on the quality of services. UP. PMPTSP Cengkareng District.*

**Keywords :** *Standard Operating Procedures, Employee Competence, Service Quality*

## **A. Pendahuluan**

*Ease Of Doing Business* (EODB) merupakan suatu indeks tolak ukur dalam keberhasilan kemudahan berbisnis dalam suatu negara yang dimiliki oleh Bank Dunia. Pada tahun 2015, Indonesia berada di peringkat 120 EODB dari total 190 negara. Jauh tertinggal dengan negara tetangga, yaitu Singapura yang berada di peringkat 6. Salah satu penyebabnya ialah biaya registrasi usaha di Indonesia yang sangat mahal, dibandingkan dengan negara Singapura. Pengelolaan pelayanan publik di Singapura telah berjalan secara profesional, yang ditunjukkan dengan transparansi mengenai prosedur dalam memberikan kemudahan perizinan dan investasi bagi warganya dan bagi investor.

Standar Operasional Prosedur menurut Atmoko dalam Gozali (2017) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Khurun In (2019) menjelaskan bahwa kompetensi adalah kewenangan dan kecakapan atau kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan jabatan yang disandangnya. Kompetensi juga bisa dianggap sebagai pengetahuan, keterampilan, nilai serta sikap dasar yang dicerminkan ke dalam bertindak dan kebiasaan berpikir yang sifatnya berkembang, dinamis, terus menerus serta bisa diraih dari waktu ke waktu (Erialdy, Sugeng Lubar Prastowo, 2020). Lukman dalam Suparman (2017) menyebutkan bahwa kualitas yang diharapkan pengguna layanan terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

Upaya pemerintah dalam rangka membenahi dan menciptakan suatu pelayanan perizinan yang mampu memberi kemudahan berinvestasi serta kemudahan perizinan, transparansi dan terintegrasi kepada masyarakat, disusunlah suatu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang diatur dalam Pergub No 281 Tahun 2016, memiliki sistem kerja terpusat dengan pemberian kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada wilayah dibawahnya, yaitu 5 Kota Administrasi, 44 Kecamatan dan 267 kelurahan.

Untuk perizinan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) sendiri terdapat 2 jenis kategori yakni IMB Rumah Tinggal dan IMB Non-Rumah Tinggal. Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas No. 01 Tahun 2020, kewenangan IMB Rumah Tinggal berada pada tingkat UP. PMPTSP Kecamatan, sedangkan IMB Non-Rumah Tinggal kewenangan berada di pihak UP. PMPTSP Kota Administrasi.

Dalam pelaksanaannya, penerapan SOP IMB ini masih banyak ditemui kendala oleh pemohon. Banyaknya persyaratan yang kurang dipahami oleh pemohon untuk dipenuhi, karena sebagian besar pemohon yang mengajukan ialah masyarakat yang awam dengan istilah - istilah yang berlaku pada keteknisan IMB. Persyaratan yang biasanya kurang

dipahami oleh pemohon contohnya ialah : GPA (Gambar Perencanaan Arsitektur) bangunan yang diajukan dalam bentuk file AutoCad. GPA ini hanya bisa didapatkan dan dikeluarkan oleh seorang arsitek yang memiliki kompetensi tentang aturan bangunan yang sesuai. Proses pembuatan GPA ini diluar dari tanggung jawab pihak UP.PMPTSP Kecamatan. Dan proses penggambaran GPA oleh arsitek pun sekitar 5-7 hari. Ini merupakan suatu hambatan yang sering terjadi dan dirasakan oleh setiap pemohon IMB Rumah Tinggal. Selain kendala yang penerapan SOP yang ditemui oleh pemohon, kendala pun ditemui oleh pegawai penyelenggara pelayanan izin IMB pada UP.PMPTSP Kecamatan Kalideres. Kendala yang ditemukan ialah, masih minimnya kompetensi petugas dalam hal survey bangunan IMB.

Berangkat dari permasalahan tersebut diatas, peneliti sangat tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dan menuangkannya dalam suatu penelitian tesis dengan judul Pengaruh Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan.

## **B. Metode**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kuantitatif dengan metode regresi linear dan korelasional yang bersifat deskriptif. Yang menjadi penelitian ialah variabel-variabel yang merupakan fokus dalam penelitian ini, yaitu Standar Operasional Prosedur (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) merupakan *independent variable* (variabel bebas) sedangkan Kualitas Pelayanan Perizinan yang merupakan (Y) *dependent variable* (variabel terikat). Tempat penelitian dilakukan pada UP. PMPTSP Kecamatan Cengkareng, dan waktu penelitian 3 Mei 2021 Sampai dengan Juli 2021

Populasi pada penelitian ini ialah pemohon yang telah menggunakan jasa pelayanan perizinan IMB sebanyak 270 pemohon dan sampel yang dihitung dari rumus slovin berjumlah 73 responden. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode wawancara, studi lapangan, studi literatur, penyebaran kuesioner/ angket. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil penelitian lapangan (survey), serta diikuti dengan pengujian terhadap hipotesis penelitian, untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, menggunakan teknik analisa sebagai berikut ini Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis, Uji Regresi Secara Parsial (Uji t) dan Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).

## **C. Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil yang didapat, instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari responden adalah valid dan reliable, sehingga memenuhi persyaratan untuk dianalisa lebih lanjut. Selanjtnya, hasil dari pengujian asumsi klasik juga menunjukkan bahwa syarat model penelitian regresi sudah terpenuhi dengan adanya data yang berdistribusi normal, tidak ada gejala multikolinieritas dan tidak ada gejala heteroskedastisitas. Sebagai bahan penjabaran dari hasil yang telah diperoleh berdasarkan analisis regresi linier berganda, berikut ini dibahas

pengaruh variabel independen standar operasional prosedur dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebagai variable dependen.

#### Pengaruh Variabel X1 (Standar Operasional Prosedur) terhadap Y (Kualitas Pelayanan)

Dalam penelitian ini, berdasarkan hasil koefisien determinasi variable independen terhadap kualitas pelayanan ialah sebesar 35,70%. Dan pada uji t, variabel standar operasional prosedur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan nilai *significance* sebesar 0,000. < 0,05 Kemudian,  $t_{hitung}$  menunjukkan  $5,325 > t_{tabel}$  sebesar -1.666. Maka dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Terkait hal tersebut di atas, maka hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima.

#### Pengaruh Variabel X2 (Kompetensi Pegawai) terhadap Y (Kualitas Pelayanan)

Dalam penelitian ini, berdasarkan hasil koefisien determinasi variable independen terhadap kualitas pelayanan ialah sebesar 35,70%. Dan pada uji t, variabel kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan nilai *significance* sebesar 0,009. < 0,05 Kemudian,  $t_{hitung}$  menunjukkan  $2,681 > t_{tabel}$  sebesar -1.666. Maka dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Terkait hal tersebut di atas, maka hipotesis pertama (H2) dalam penelitian ini diterima.

#### Pengaruh Variabel X1 (Standar Operasional Prosedur) dan X2 (Kompetensi Pegawai) terhadap Y (Kualitas Pelayanan)

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan yang telah dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa kesimpulan dalam penelitian tersebut melalui uji hipotesis SPSS 25, menghasilkan suatu analisis terhadap variabel-variabel, sebagai berikut :

1. Variabel Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan. Yang telah diuji dari hasil uji regresi (Uji t parsial) didapatkan hasil: nilai *significance* sebesar 0,000. < 0,05 Kemudian,  $t_{hitung}$  menunjukkan  $5,325 > t_{tabel}$  sebesar -1.666.
2. Variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan. Yang telah diuji dari hasil uji regresi (Uji t parsial) didapatkan hasil : nilai *significance* sebesar 0,009. < 0,05 Kemudian,  $t_{hitung}$  menunjukkan  $2,681 > t_{tabel}$  sebesar -1.666
3. Variabel Standar Operasional Prosedur dan Kompetensi Pegawai yang diuji secara bersama sama menggunakan uji regresi (Uji F) didapatkan hasil : nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung 19,438 > Ftabel 2.340. Kemudian nilai korelasi berganda adalah 0,598 sedangkan nilai R Squared (R<sup>2</sup>) adalah 0,357. Besarnya koefisien determinasi adalah 35,70%.

#### D. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable pelaksanaan Standar Operasional Prosedur terhadap variable Kualitas Pelayanan pada UP. PMPTSP Kecamatan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *significance* sebesar 0,000. < 0,05 Kemudian,  $t_{hitung}$  menunjukkan  $5,325 > t_{tabel}$  sebesar -1.666.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable Kompetensi Pegawai

terhadap variable Kualitas Pelayanan pada UP. PMPTSP Kecamatan Cengkareng. Hal ini dibuktikan dengan nilai *significance* sebesar 0,009. < 0,05 Kemudian,  $t_{hitung}$  menunjukkan  $2,681 > t_{tabel}$  sebesar -1.666.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dan Kompetensi Pegawai terhadap variable Kualitas Pelayanan pada UP. PMPTSP Kecamatan Cengkareng yang bernilai positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $19,438 > F_{tabel}$  2.340.

## Referensi

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Dewi, Ni Ketut dkk. (2017). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntans* Vol.7 No.2 Hal 211-221.
- Erialdy, Sugeng Lubar Prastowo, A. I. (2020). Pelaksanaan Kebijakan Pimpinan Terhadap Model Kompetensi Dosen Akademi Keperawatan YPDR Jakarta. *Perspektif*, 2(2), 98-104.
- Gozali, Satrio. (2017). Perancangan Standar operasional Prosedur Siklus Operasional Pada Perusahaan Stagger Media. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Vol.2 No.1. Universitas Ciputra.
- Khurun In, A.W. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Independensi terhadap kualitas audit dengan etika auditor sebagai variable pemoderasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* e-ISSN:2460-0585. Hal 3.
- Monika, Meila. (2016). Pengaruh SOP sebagai acuan kerja perusahaan terhadap kualitas pelayanan (studi kasus pada provider GraPARI Telkomsel Kudus). *Jurnal Universitas Islam Indonesia* : Yogyakarta.
- Nurmashita, Faiza, dkk. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.1 No.6 Hal 1220-1228
- Situmorang, Magdalena. (2018). Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kantor Kecamatan Medan Baru. Skripsi Universitas Sumatera Utara : Medan
- Suparman, Nanang. (2017). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator* Vol.13 No 1 hal 44.
- Wibowo. (2014). *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Jakarta. Hal 7-12