

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BAIK DI KABUPATEN TAKALAR

Dahyar Daraba

Dosen IPDN Kampus Sulawesi Selatan

e-mail: dahyardaraba66@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh struktur organisasi, kemampuan aparat, sarana prasarana dan sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Takalar. Populasi Penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di Kabupaten Takalar yang berjumlah 34 orang. Berdasarkan pertimbangan bahwa sebaran populasi mudah dijangkau dan jumlah yang tidak terlalu banyak, maka jenis penelitian ini termasuk penelitian populasi. Jenis data yang dikumpulkan berupa data yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Selain itu, dilakukan pula telaah dokumen, yaitu pengumpulan data-data melalui buku-buku, laporan, jurnal atau tulisan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti. Analisis data digunakan regresi berganda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa struktur organisasi, kemampuan aparat sarana/prasarana dan sistem pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor PTSP Kabupaten Takalar. Sedangkan secara parsial berdasarkan uji-t juga menjelaskan keempat faktor tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Faktor kemampuan yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Struktur organisasi, kemampuan, sarana prasarana, sistem pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Ruang lingkup pelayanan publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan

pelayanan publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Karena pelayanan publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi.

Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu, tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dan Kabupaten Takalar pada khususnya memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Izin Gangguan (HO).

Kendati mungkin fenomena korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil (*pretty corruption*), tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang sangat besar. Karena itu pola korupsi dengan menggunakan instrumen produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas.

Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah. Artinya, pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum minimal secara kuantitatif.

Masyarakat menyadari pelayanan publik selama ini bagaikan rimba raya bagi banyak orang. Amat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit

memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Keberadaan KPTSP secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan publik. Namun, perlu digarisbawahi pula bahwa selain pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Izin Gangguan (HO), fungsi PTSP sesungguhnya tidak lebih sebagai *front liner* dalam penyelenggaraan pelayanan tertentu. Artinya, KPTSP memfungsikan dirinya sebagai 'loket' penerima permohonan yang akan dilanjutkan prosesnya kepada Dinas/Instansi fungsionalnya masing-masing. Dalam kondisi demikian, maka pembentukan KPTSP justru dapat dipersepsikan sebagai 'penambahan rantai birokrasi' dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Takalar, ini termasuk masih berusia muda, yang sebelumnya dikenal dengan SIMTAP (Sistem Informasi Satu Atap), yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Bupati No KPTS. 18/IV/1999 tentang tatalaksana pelayanan umum atau biasa disebut dengan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Atap), telah dilakukan kembali PTSA ke PTSP, sampai saat ini pelaksanaannya masih berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun, awal pendiriannya pada tahun 2007.

Namun, dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dari sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh KPTSA/KPTSP

Kabupaten Takalar tersebut, seperti digambarkan di akhir bulan desember 2010 fenomena yang diperoleh melalui Bagian Humas Pemda Kabupaten Takalar Provinsi Sulawesi Selatan.

Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut; (i) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; (ii) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; (iii) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; (iv) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; (v) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; (vi) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; (vii) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; (viii) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; (ix) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; (x) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Effendy (2001), dalam penelitiannya menyatakan bahwa, ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu: (a) apatis; (b) menolak berurusan; (c) bersikap dingin; (d) memandang rendah; (e) bekerja bagaikan robot; (f) terlalu ketat pada

prosedur; (g) seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Penelitian Kurniasih (2010) menjelaskan bahwa faktor struktur organisasi berupa umpan balik (*feedback*), variasi keterampilan, signifikan tugas, identitas tugas, dan otonomi berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan kinerja karyawan pada PT Adhi Karya (Persero) Tbk. di Kota Makassar. Menurut Utomo (1997), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Robbins (1995) mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi, serta tingkat sejauhmana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan. Penelitian Retnowati (2004) menjelaskan bahwa ada hubungan antara (kualitas pelayanan) dengan koordinasi dalam pelayanan, komunikasi dalam pelayanan, dukungan pimpinan dalam pelayanan.

Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bryson, 1992), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999).

Penelitian Rahman (2006) tentang analisis pelayanan pemerintah menjelaskan bahwa parameter sarana dan prasarana,

proses lelang dan aksesibilitas pedagang berhubungan secara signifikan dengan penerimaan retribusi tempat pelelangan ikan Lappa Kabupaten Sinjai. Dan yang paling berpengaruh dominan terhadap penerimaan retribusi tempat pelelangan ikan Lappa Kabupaten Sinjai adalah sarana dan prasarana. Moenir (2008) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Mengacu pada berbagai uraian di atas, menarik untuk menganalisis pengaruh struktur organisasi, kemampuan aparat, sarana prasarana dan sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Takalar. Hipotesis penelitian adalah diduga bahwa struktur organisasi, kemampuan aparat, ketersediaan sarana/prasarana dan sistem pelayanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Takalar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan, pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Takalar dengan maksud untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terpadu satu pintu. Populasi Penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di Kabupaten Takalar yang berjumlah 34 orang. Berdasarkan pertimbangan bahwa sebaran populasi mudah dijangkau dan jumlah yang tidak terlalu banyak, maka peneliti ini termasuk penelitian populasi. Jenis data yang dikumpulkan berupa data yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, yaitu melakukan teknik pengumpulan data melalui pembagian daftar pertanyaan. Adapun pengukuran

yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan skala Likert. Selain itu, dilakukan pula telaah dokumen, yaitu pengumpulan data-data melalui buku-buku, laporan, jurnal atau tulisan ilmiah yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (struktur organisasi, kemampuan aparat, sarana/prasarana dan sistem pelayanan) terhadap variabel terikat (pelayanan terpadu satu pintu) digunakan regresi berganda yaitu:

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + \epsilon$$

(Soegiono, 2003).

Dimana:

Y= Kualitas Pelayanan;

X₁ = Struktur Organisasi

X₂= Kemampuan Aparat;

X₃ = Sarana / Prasarana;

X₄ = Sistem Pelayanan;

B₀ = Intercept (konstanta);

B₁, B₂, B₃, B₄ = Koefisien Regresi;

€ = Faktor Pengganggu (*random error*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil olah data pada model persamaan regresi, dapat disimpulkan adanya struktur organisasi yang ramping dan jelas antara wewenang dan tanggungjawab antar masing-masing bagian, maka pelaksanaan dalam pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan/meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Kenyataan ini diperkuat oleh uji t yang bernilai sebesar 2,151 yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (struktur organisasi) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan terpadu satu pintu) dengan tingkat signifikan 0,036. Koefisien regresi Xi (struktur organisasi)

positif yang berarti bahwa jika diarahkan akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu, sebesar 0,181 dan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstant.

Teori yang mendukung dikemukakan oleh Moenir (2008) struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan/menjelaskan uraian pekerjaan/tugas yang menjadi pedoman dan petunjuk bagi semua orang yang terlibat dalam organisasi kerja, baik bagi pimpinan organisasi maupun bawahan. Robbins (1995) menyatakan bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi yang akan diraih. Dengan adanya struktur organisasi yang ramping dan jelas memberikan pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu, dimana wewenang dan tanggungjawab sangat jelas sehingga tidak terjadi tumpang tindih antar masing-masing bagian. Namun kendala yang dihadapi sekarang adalah pelimpahan wewenang dan tanggungjawab antar instansi belum jelas, dimana keseluruhan pelayanan perizinan belum dilaksanakan sepenuhnya di KPTSP dan langsung ditangani oleh masing-masing dinas terkait tanpa melalui KPTSP, contoh pelayanan IMB yang langsung ditangani oleh Dinas Tata Ruang Kabupaten Takalar. Dengan kondisi demikian, menggambarkan bahwa implementasi kebijakan yang diharapkan terutama dalam hal pelaksanaan perizinan masih belum optimal di Kabupaten Takalar.

2. Pengaruh Kemampuan Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil olah data pada model persamaan regresi di atas, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan pelayanan publik sesuai dengan kemampuan aparat. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

yaitu, aparat diupayakan mampu melakukan kerjasama antar bagian sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih baik dan maksimal, aparat mampu menyusun rencana kegiatan yang akan dilakukan mendahulukan pekerjaan yang lebih mendesak, membuat rencana-rencana kegiatan pekerjaan yang harus diselesaikan sesuai target yang ditentukan, sehingga memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam melaksanakan tugas/fungsi pokok aparat sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik, maka ditunjang/ditopang oleh tingkat pendidikan, keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya, kemampuan yang dimiliki oleh aparat secara otomatis akan berdampak positif dalam memberikan pelayanan kepada publik. Sifat pantang menyerah dalam menjalankan tugas akan muncul dengan sendirinya demi tercapainya kualitas pelayanan yang maksimal efektif dan efisien. Kenyataan ini diperkuat oleh hasil uji t yang bernilai sebesar 3,208 yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (kemampuan aparat) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan terpadu satu pintu) dengan tingkat signifikan 0,002. Koefisien regresi X2 (kemampuan aparat) positif yang berarti bahwa jika X2 diarahkan akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu, sebesar 0,212 dan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstant.

Teori yang mendukung dikemukakan oleh Moenir (2008) menyatakan bahwa kemampuan dan keterampilan merupakan keadaan yang menggambarkan kondisi seseorang, ditinjau dari sisi baik *skill* maupun fisik dapat melakukan pekerjaan sesuai ketentuan-ketentuan yang ada, sehingga menghasilkan barang atau jasa yang diharapkan. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya program, pengembangan pegawai secara terus-menerus melalui pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan pengetahuan dan

keterampilan kerja sehari-hari, maka pelaksanaan tugas/pekerjaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Penelitian Retnowati (2004) tentang kualitas pelayanan pada kantor pelayanan satu atap di Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara (kualitas pelayanan) dengan koordinasi dalam pelayanan, komunikasi dalam pelayanan, dukungan pimpinan dalam pelayanan.

Melalui kemampuan/keterampilan, aparatur dapat memberikan sebuah pemahaman kepada masyarakat tentang mekanisme pengurusan surat ijin usaha, memberikan penyuluhan tentang pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, memberikan informasi untuk mendapatkan pelayanan yang bebas dari kesalahan dan senantiasa memperlihatkan kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terkait kepada masyarakat.

3. Pengaruh Sarana / Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil olah data pada model persamaan regresi, dapat disimpulkan adanya sarana/prasarana yang lengkap dan memadai akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan pelayanan perizinan mengupayakan adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung dalam menjalankan aktivitas kerjanya sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Sarana/prasarana yang dimaksud adalah gedung kantor yang layak dan strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat umum, sarana fasilitas kerja mulai dari ruang kerja, toilet, ruang tamu, suasana kerja dan kondisi tempat kerja yang bersih, rapi dan indah sehingga mendorong masyarakat untuk mendatangi

Kantor PTSP untuk mendapatkan layanan perizinan.

Termasuk pula sarana dan prasarana yang mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu Kantor PTSP berupaya mewujudkan pekerjaan yang berbasis teknologi dalam rangka efisiensi dan efektivitas kerja. Dengan ketersediaan teknologi informasi berupa perangkat lunak dan perangkat keras melalui sistem, mempermudah dalam proses pelayanan perizinan. Kenyataan ini diperkuat oleh uji t yang bernilai sebesar 2,024 yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (sarana/prasarana) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan terpadu satu pintu) dengan tingkat signifikan 0,048. Koefisien regresi X_3 (sarana/prasarana) positif yang berarti jika X_3 diarahkan akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu, sebesar 0,157 dan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstant. Dengan ketersediaan sarana/prasarana yang memadai dalam pelayanan perizinan, akan memberikan pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu. Namun kondisi yang terjadi di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu seperti letak/kondisi bangunan kantor belum terpenuhi secara maksimal, sehingga kualitas pelayanan belum terpenuhi dengan baik. Kondisi demikian menggambarkan bahwa implementasi kebijakan yang diharapkan terutama dalam hal pelaksanaan perizinan masih belum secara optimal (layak, indah, dan nyaman) di Kabupaten Takalar.

4. Pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil olah data pada model persamaan regresi, dapat disimpulkan adanya sistem pelayanan tentang kejelasan waktu, biaya, keamanan dan kenyamanan yang diterapkan oleh Kantor PTSP yaitu menggunakan sistem manual dan komputerisasi sesuai dengan

tahapan-tahapan prosedur mulai dari pendaftaran, pengisian formulir, kelengkapan data yang diperlukan sesuai syarat yang ditentukan sampai proses pembayaran sesuai dengan SOP yang telah ditentukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang efektif dan efisien. Kenyataan ini diperkuat oleh uji t yang bernilai sebesar 2,273 yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (sistem pelayanan) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan terpadu satu pintu) dengan tingkat signifikan 0,027. Koefisien regresi X4 (sistem pelayanan) positif berarti bahwa jika X4 diarahkan akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu, sebesar 0,143 dan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstant.

Teori yang mendukung oleh Moenir (2008), sistem adalah susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan yang utuh dengan sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Susunan atau rakitan komponen atau bagian tersebut yang membentuk sistem, demikian eratnya sehingga kerusakan pada salah satu komponen atau bagian akan mengakibatkan terganggunya seluruh sistem. Dengan sistem pelayanan yang efektif dan efisien adanya (kejelasan waktu dan biaya), serta sistem prosedur sesuai dengan SOP yang telah ditentukan dalam hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah memenuhi standar SOP yang telah ditentukan. Kondisi demikian menggambarkan bahwa implementasi kebijakan yang diharapkan dalam hal pelaksanaan perizinan sudah optimal.

PENUTUP

Faktor yang terdiri dari struktur organisasi, kemampuan aparat sarana/prasarana dan sistem pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas PTSP di Kabupaten Takalar. Sedangkan secara

parsial berdasarkan uji-t menunjukkan keempat faktor tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Faktor kemampuan yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kemampuan yang ditunjukkan aparat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu tingkat kemampuan melayani masyarakat dalam menjalankan tugasnya, tanggap terhadap masyarakat selaku penerima layanan, sikap ramah/santun dan sopan, terampil dalam menggunakan alat kerja, penguasaan terhadap pekerjaan dan kemampuan bekerjasama dalam menjalankan tugas, serta kemampuan memberikan pertanggungjawaban kepada atasan atas tugas yang dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bryson, John, M, and Barbara Crosby. 1992, *Leadership for the common Good*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Effendi, Widodo, 2001, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Kurniasih, 2010, *Tesis Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Adhi Karya (Persero) Tbk Makassar*.
- Moenir, H.A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Rahman, 2006, *Tesis Analisis Pelayanan Pemerintah dalam Usaha Meningkatkan Penerimaan Retribusi Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Lappa Kabupaten Sinjai*.
- Retnowati, 2004, *Tesis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Satu Atap di Kota Semarang*.
- Robbins, S.P, 1995, *Managing Organizational Conflict: A Non-*

- Traditional Approach*,
Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- Sugiono, 2003. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta Bandung.
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.
- Utomo, Warsito, 1997, “Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah”, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, volume 1.
- Zeithaml, Valarie A, et al., 1990, *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.