

**PENGARUH EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PERIZINAN ONLINE,  
KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KOMUNIKASI ORGANISASI  
TERHADAP KUALITAS PERIZINAN PADA UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

**Zaman Zaini<sup>1\*</sup>, Efendi<sup>2</sup>, Tuswoyo<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

zamanzaini@stiami.ac.id<sup>1\*</sup>, Efendi@yahoo.com<sup>2</sup>, Tuswoyo@gmail.com<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi besarnya pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Metode pendekatan penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, jumlah sampel sebanyak 68 orang, pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan teknik Regresi Linier Berganda dan Korelasi Berganda. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Efektivitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 24,292 >  $F_{tabel}$  sebesar 3,44, hasil pengujian ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Efektivitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat adalah sebesar 53,2% sedangkan sisanya sebesar 46,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** Sistem Perizinan, Kualitas Sumber Daya Manusia, Komunikasi dan Layanan

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to evaluate the magnitude of the effect of the Effectiveness of the Application of the Online Licensing System, the Quality of Human Resources and Communication on the Quality of Licensing Services at the West Jakarta Administrative City One Stop Service Unit. The method of research approach uses descriptive quantitative, the number of samples is 68 people, the research approach used is the method of descriptive quantitative research approach, using the technique of Multiple Linear Regression and Multiple Correlation. Based on the results of the study prove that there is a significant influence between the Effectiveness of the Application of the Online Licensing System, the Quality of Human Resources and Organizational Communication on the Quality of Licensing Services at the West Jakarta Administrative City One Stop Service Unit. From the results of hypothesis testing, it shows that the  $F_{calculate}$  is 24.292 >  $F_{table}$  of 3.44, the results of this test mean that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. This shows that the Effectiveness of the Application of Online Licensing Systems, Quality of Human Resources and Organizational Communication together to the Quality of Licensing Services in West Jakarta Administrative One-Stop Services Unit Implementing Unit is 53.2% while the remaining 46.8% is influenced by other factors.*

**Keywords:** *Licencing System, Quality of Human Resources, Communication and Service*

**PENDAHULUAN**

Perizinan merupakan suatu bagian yang sangat penting dalam mempengaruhi pembangunan di wilayah DKI Jakarta. Peningkatan kualitas serta diberlakukannya reformasi birokrasi pada pelayanan Perizinan terhadap masyarakat yang membutuhkan menjadi salah satu prioritas utama pembangunan di DKI Jakarta.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat penting dimana hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan dianggap kurang mengalami peningkatan yang signifikan. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena kenyataannya pelayanan yang terjadi selama ini masih bercirikan : prosedur yang berbelit-belit, penanganan yang lambat, biaya yang tidak terukur/mahal, dan menyita waktu serta melelahkan.

Agar pelayanan dapat berjalan efektif dan prima di masing-masing daerah, pada tahun 2008 Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Permendagri No. 20 tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja pelayanan perizinan terpadu di daerah. Hal ini dimaksudkan agar masing-masing daerah membentuk sendiri instansi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan daerahnya masing-masing. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/dinas saja.

Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Penerapan otonomi daerah memberikan ruang yang cukup besar bagi daerah untuk mengatur dan mengurus pelayanan publiknya, termasuk dalam hal perizinan.

Di Provinsi DKI Jakarta sendiri lembaga ini di kenal dengan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) adalah satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu. Yang pada tahun 2017 Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sedangkan untuk tingkat Kota Administrasi di sebut dengan Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi, sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 281 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, penulis menemukan beberapa keluhan yang di hadapi masyarakat dalam mengurus perizinan seperti permohonan masyarakat untuk mendapatkan izin mendirikan bangunan (IMB) yang proses penyelesaiannya selalu melewati batas waktu yang ditentukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) proses penyelesaian izin selama 24 hari kerja sedangkan yang terjadi saat ini selama 30 hari kerja. Begitu juga dengan pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame, yang membutuhkan proses yang cukup panjang dan lama sehingga pada saat pemohon mendapatkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang harus dibayarkan agar lanjut ketahap proses cetak izin, tetapi setelah izin terbit masa berlakunya sudah hampir habis dan sebagian pemohon tidak mau membayar retribusi sehingga menjadikan piutang, dikarenakan pemohon mengetahui bahwa izin Penyelenggaraan Reklame yang dimohonkan masa berlaku izinnya hampir habis.

Informasi terkait prosedur, proses dan persyaratan perizinan/non perizinan yang sampai kemasyarakat terbatas dan terkesan simpang-siur yang menyebabkan masyarakat harus bolak balik ke kantor PTSP Jakarta Barat untuk menanyakan persyaratan yang kurang, permohonan

izin yang diajukan sudah sampai mana, izin yang mereka ajukan sudah jadi atau belum dan banyak masyarakat yang tidak tahu mengenai prosedur baku (SOP-Standard Operating Procedure) suatu layanan.

Kinerja pegawai dalam melayani masih rendah, sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan petugas yang lamban dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan serta masih adanya pegawai yang tidak ramah dan tidak tepat waktu dalam melayani masyarakat.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta telah memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu teknologi informasi yang dikembangkan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta adalah Sistem Perizinan Online. Sistem Perizinan Online merupakan aplikasi pelayanan perizinan secara online dan penelusuran posisi perizinan yang dapat diakses oleh pemohon melalui media internet dengan alamat <https://pelayanan.jakarta.go.id> sehingga pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta atau melalui Kantor PTSP di masing-masing wilayah Kota Administrasi.

Sistem Perizinan Online dilengkapi dengan fitur lacak berkas untuk mengetahui sudah sejauh manakah status berkas perizinan yang mereka ajukan. Dengan hadirnya layanan perizinan online diharapkan dapat dan juga untuk mempersingkat waktu serta diharapkan bisa mengurangi kemungkinan adanya pungutan liar atau praktek suap menyuap dalam mengurus perizinan dan mengurangi praktek percaloan perizinan.

Sejak didirikan pada 2 Januari 2015 lalu berbarengan dengan pembentukan BPTSP Provinsi DKI Jakarta, Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat sampai saat ini masih menemui banyak permasalahan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Melalui observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ternyata masih terdapat beberapa hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pada penelitian ini peneliti menemukan beberapa masalah di Kantor PTSP Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain sistem online yang masih sering error menghambat pemohon dalam mendaftar perizinan. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan buruknya sistem online yang dimiliki PTSP, ketika banyak masyarakat yang mengakses situs online PTSP secara bersamaan kadang kala server menjadi down dan tidak merespon. Akhirnya pemohon harus menginput ulang data-datanya kembali. Sebagian besar masyarakat menganggap bahwa adanya sistem online ini bukan mempermudah tetapi justru merepotkan. Berkas-berkas yang dibutuhkan sebelumnya harus discan terlebih dahulu lalu kemudian diupload. Proses pengurusan izin tidak hanya selesai melalui daftar online saja tetapi pemohon juga harus menyerahkan berkas-berkas tersebut secara langsung ke loket pelayanan, hal ini yang seringkali membuat jengkel pemohon mereka menganggap seperti kerja dua kali. Selain itu masalah lainnya adalah tidak semua jenis perizinan terdapat fitur daftar online, masih banyak perizinan yang harus dilakukan secara manual.

Kendala lainnya adalah terbatasnya sumber daya manusia pegawai yang bertugas di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, Setiap harinya Kantor PTSP Jakarta Barat paling tidak melayani 150-200 pemohon perizinan maupun non perizinan, jumlah tersebut tentu sangat banyak hingga membuat petugas PTSP kewalahan dalam memberikan pelayanan, maka tidak jarang terjadi penumpukan di beberapa loket antrian. Untuk melayani satu pemohon saja dibutuhkan waktu sekitar 10-15 menit

untuk konsultasi. Tak jarang dari mereka harus rela menghabiskan waktunya di Kantor PTSP sehari-hari, Hal inilah yang menyebabkan proses pelayanan menjadi sangat lambat.

Masalah lain yang dihadapi dalam melakukan pelayanan perizinan kepada masyarakat adalah masih rendahnya pengetahuan petugas terkait PTSP, kompetensi yang dimiliki masing-masing petugas masih terbilang buruk. Beberapa petugas khususnya petugas Front Office (FO) yang ditempatkan di loket pelayanan masih belum mampu menguasai poin-poin perizinan maupun non perizinan yang seringkali ditanyakan oleh pemohon. Hal ini tentunya membuat pemohon merasa bingung karena petugasnya sendiri pun tidak dapat menjelaskan secara detail terkait perizinan yang dibutuhkan.

Selanjutnya berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan bahwa ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan soal ketidakjelasan informasi yang diberikan petugas PTSP Jakarta Barat. Petugas PTSP memang sebelumnya meminta no telepon pemohon dan berjanji akan menghubungi jika perizinannya sudah selesai, namun hingga seminggu bahkan ada yang hampir 2 minggu ternyata belum dihubungi juga. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mau tidak mau dituntut untuk aktif bertanya dan mencari informasi sendiri. Ini menggambarkan komunikasi yang kurang efektif antara petugas PTSP dengan masyarakat pemohon perizinan.

Berdasarkan dari hasil observasi yang peneliti telah jelaskan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk menuliskan dengan judul: Pengaruh Efektifitas Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.

## **LITERATURE REVIEW**

### **Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Adapun yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kasmir dalam Pasolong (2011:133) pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Definisi pelayanan yang lain menurut Crosby dalam Ratminto dan Winarsih adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Monir dalam buku Pasolong (2011:128), mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut David Dow dan Uttal dalam Surjadi (2012:57), bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau usaha organisasi atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan baik dalam bentuk barang atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Sinambela dalam buku Pasolong (2011:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012:5) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi lain dalam buku Surjadi (2012:7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online**

Izin sangat sulit untuk di definisikan, hal ini dikemukakan oleh Van der Pot yang mengatakan, “sangat sukar membuat definisi untuk menyatakan pengertian izin itu”, hal ini disebabkan oleh antara para pakar tidak terdapat persesuaian paham, masing-masing melihat dari sisi yang berlainan terhadap objek yang di definisikannya, sukar memberikan definisi bukan berarti tidak terdapat definisi, bahkan terdapat definisi yang beragam tentang izin (Sutedi, 2011:167).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menyebutkan bahwa Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan syah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Dan Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

Selanjutnya pengertian mengenai sistem perizinan online, yang di aplikasikan melalui sarana internet. Internet merupakan teknologi yang menyimpan segudang fasilitas dan layanan yang patut dipahami dan dikuasai oleh siapa pun di zaman modern. Namun internet bagaikan hutan rimba. Penjelajah yang belum berpengalaman tentu membutuhkan peta dan pemahaman baik konsep maupun teknis aksesnya agar tidak tersesat dan dapat menikmati kegiatan penjelajahan (Oetomo, 2010:393).

Media online adalah sebutan umum untuk sebuah bentuk media yang berbasis pada telekomunikasi dan multimedia dengan memiliki informasi yang bersifat update (terbaru), aktual dan menjangkau seluruh dunia yang memiliki akses internet (Santana, 2013:137).

Media online merupakan media yang berbasis teknologi komunikasi interaktif dalam hal ini jaringan komputer, dan oleh karenanya ia memiliki ciri khas yang tidak dimiliki media konvensional lainnya, salah satunya adalah pemanfaatan Internet sebagai wahana di mana media tersebut ditampilkan, sekaligus sarana produksi dan penyebaran informasinya. Oleh karena itu, peranan teknologi komunikasi dalam hal ini internet, sangatlah besar dalam mendukung setiap proses penyelenggaraan media online. Besarnya pengaruh teknologi Internet dalam penyelenggaraan media onlineditunjukkan lewat pengeksplorasian setiap karakter yang dimiliki internet yang kemudian diadopsi oleh media online (Wahyono, 2010:27).

Berdasarkan pengertian perizinan dan sistem online tersebut diatas, dalam pembuatan Sistem Administrasi Perizinan online pada Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Administrasi Jakarta Barat, kegiatan administrasi akan ditangani dalam sebuah sistem informasi. Kegiatan administrasi mulai dari permohonan izin, pemrosesan izin, verifikasi izin hingga penerbitan surat izin. Kegiatan administrasi berbasis informasi diharapkan akan mempermudah dan mempercepat pengolahan data dan informasi yang dibutuhkan karena didukung dengan basis data mengenai data dan informasi perizinan.

Pada Sistem Perizinan Online pada Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Administrasi Jakarta Barat juga dilakukan pemantauan terhadap sistem yang berjalan. Pemantauan ini dilakukan untuk menilai apakah masukan yang digunakan sudah



benar, apakah dan bagaimana kegiatan administrasi dilaksanakan, dan apakah keluaran dihasilkan tepat waktu dan sesuai rencana.

### **Kualitas Sumber Daya Manusia**

Organisasi yang sukses adalah organisasi yang terlebih dahulu memperhatikan kondisi sumber daya manusianya. Organisasi yang mengutamakan kualitas sumber daya manusia memiliki angkatan kerja yang berdedikasi dan berkomitmen pada organisasi sehingga mampu menciptakan produktifitas dan kepuasan pegawai yang lebih tinggi.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi. Werther dan Davis yang dikutip oleh Sutrisno menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi (Werther dan Davis dalam Sutrisno, 2011:1). Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja. Kebutuhan akan profesionalisme menunjukan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Sejalan dengan definisi sumber daya manusia di atas, Faustino Cardoso Gomes menyebutkan bahwa : “Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam, yaitu (1) sumber daya manusia (*human resource*), dan (2) sumber daya non-manusia (*non-human resources*)” (Gomes, 2012:1).

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting untuk setiap usaha, begitu pula untuk pemerintahan agar dapat menjalankan fungsinya sebenar-benarnya. Banyak definisi yang dapat digunakan untuk mendefinisikan sumber daya manusia. Menurut Susilo (2012:3) ”sumber daya manusia adalah pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi dan tujuannya”.

Sumber daya manusia harus didefinisikan bukan dengan apa yang sumber daya manusia lakukan, tetapi apa yang sumber daya manusia hasilkan”, sebagaimana yang dikemukakan oleh David Ulrich (Mathis dan Jackson, 2012:4). Maka dari itu, Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang penting bagi setiap usaha. Sumber daya manusia yang berkualitas akan menentukan kejayaan atau kegagalan dalam persaingan (Tambunan, 2013:15).

Sumber daya manusia merupakan potensi yang dimiliki oleh manusia seperti keahlian, kemampuan sedangkan sumber daya non manusia terdiri atas, sumber daya alam (*natural resources*), modal, mesin, teknologi, material. Kedua sumber daya tersebut sangat penting, akan tetapi sumber daya manusia merupakan faktor dominan, karena sumber daya manusia memiliki akal, perasaan, keinginan, pengetahuan, keterampilan, kebutuhan dan sebagainya. Prinsipnya, bahwa sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang sangat menentukan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan suatu proses untuk menumbuhkan atau meningkatkan suatu potensi fisik dan psikis manusia untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi (lembaga) yang dilakukan dengan cara mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja atau yang melakukan pekerjaan (Sudayat, 2010:25).

### **Komunikasi Organisasi**

Sebagai makhluk sosial, komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia. Kegiatan komunikasi akan timbul jika seorang manusia mengadakan interaksi dengan manusia lain, jadi dapat dikatakan bahwa komunikasi timbul sebagai akibat dari adanya hubungan social. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok.

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin *communis* yang artinya “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. (Mulyana, 2015:4).

Untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif, kita dituntut untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan kita secara kreatif. Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang terjadi bersifat dua arah yaitu dimana makna yang distimulasikan sama atau serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator atau pengirim pesan.

Pengaturan komunikasi organisasi terhadap pelayanan publik mampu menampung arus masuk (*input*) informasi-informasi dari berbagai sumber yang kompeten, baik secara struktural, legal dan dinamis, kemudian dapat diolah secara sistematis yang pada akhirnya dapat memberikan hasil (*output*) terhadap pelayanan publik (Bakri Hasan, Jurnal 2014).

Edwin B Flippo dalam Mangkunegara (2011: 145) komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis. Hovland, Janis dan Kelley dalam Muhammad (2009: 4) mengatakan bahwa *communication is the process by which an individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behaviour of other individuals*, dengan kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Sedangkan menurut Robbins and Judge (2012: 5) komunikasi adalah transfer dan pemahaman makna.

Sedangkan menurut Deddy Mulyana dalam Hidayat (2012:22), komunikasi adalah usaha untuk membangun kebersamaan pikiran tentang suatu makna atau pesan yang dianut secara bersama. Usaha manusia menyampaikan isi pertanyaan atau pesan kepada manusia lain.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai Unit pelaksana Pelayanan Terpadu satu Pintu Kodya Jakarta Barat yang berjumlah 69 orang. Sampel yang digunakan dengan sampling jenuh. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, yaitu 69 orang, dikurangi 1 peneliti sendiri jadi sampel penelitian ini sebanyak 68 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan setelah dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan, baik secara simultan maupun parsial antara Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel :

### **Pengaruh Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 2,305 > t_{tabel} 2,000$  atau  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yaitu terdapat pengaruh positif Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat ( $Y$ ). Hasil uji ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

dan sekaligus membenarkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Sedangkan dari hasil pengukuran dengan koefisien korelasi, pengaruh variabel Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat menunjukkan nilai yang positif dan signifikan. Hal ini memberikan arti bahwa hubungan tersebut mempunyai keterkaitan hubungan yang erat dan searah.

Nilai regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,255. Penambahan dan atau pengurangan setiap 0,255 akan mempengaruhi penambahan atau pengurangan sebesar 0,255 terhadap variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Artinya, apabila terjadi peningkatan dalam Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online, akan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Demikian halnya apabila terjadi penurunan pada Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online akan mempengaruhi hasil Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.

Masalah perizinan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat selama ini ialah mengenai ketidakjelasan prosedur layanan hingga membuat masyarakat menggunakan jasa pihak ketiga, ketidakprofesionalan aparat dan menyebabkan masyarakat harus datang lebih dari satu kali, maraknya pungutan liar, serta biaya dan waktu yang tidak pasti terselesaikannya proses perizinan. Bila menggunakan pihak ketiga, otomatis waktu yang diperlukan sedikit tapi biaya bertambah. Tapi jika mengurus sendiri proses perizinan, waktu yang dikeluarkan tidak menentu. Pemerintah menerapkan sistem perizinan berbasis teknologi informasi (online) untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi memenuhi kebutuhan publik yang semakin bertambah dan mengatasi permasalahan tersebut.

Penerapan Sistem Perizinan Online yang diterapkan PTSP Jakarta Barat ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan sistem pelayanan manual. Penerapan Sistem Perizinan Online membuat pelayanan perizinan menjadi cepat, mudah, dan lancar. Namun sistem ini masih belum banyak digunakan. Mayoritas masyarakat masih menggunakan sistem perizinan manual. Permasalahan sistem perizinan online yang sedang dihadapi ialah SDM yang belum cakap mengoperasikan peralatan teknologi, kendala teknis seperti mati listrik yang menyebabkan terputusnya jaringan internet, budaya organisasi yang susah menerima hal baru, serta ketidaktauhannya masyarakat mengenai sistem perizinan online yang mengakibatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi belum dapat terlaksana.

Sistem perizinan online ini diharapkan dapat membuat masyarakat mengetahui segala informasi dengan cepat, mudah, dan tepat. Persyaratan, alur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, serta progress perizinan yang diajukan dapat dilihat dengan mengakses internet. Masyarakat dapat mengurus perizinan dimana dan kapan saja dengan mengisi formulir pendaftaran izin dan memasukkan data pelanggan dengan mengakses di website ptsp jakarta barat. Namun dalam realisasinya, belum tercipta keseimbangan antara sistem perizinan dengan sistem online di ptsp jakarta barat yang membuat pelayanan perizinan tidak transparan.

### **Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 2,694 > t_{tabel} 2,000$  atau  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yaitu terdapat pengaruh positif Kualitas Sumber Daya Manusia ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat ( $Y$ ). Hasil uji ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sekaligus membenarkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat



hubungan positif Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Sedangkan dari hasil pengukuran dengan koefisien korelasi, pengaruh variabel Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat menunjukkan nilai yang positif dan signifikan. Hal ini memberikan arti bahwa hubungan tersebut mempunyai keterkaitan hubungan yang erat dan searah.

Nilai regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,375. Penambahan dan atau pengurangan setiap 0,375 akan mempengaruhi penambahan atau pengurangan sebesar 0,375 terhadap variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Artinya, apa bila terjadi peningkatan dalam Kualitas Sumber Daya Manusia, akan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Demikian halnya apabila terjadi penurunan pada mutu Kualitas Sumber Daya Manusia akan mempengaruhi hasil Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.

Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor internal yang memegang peranan penting berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan, sehingga perlu diarahkan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah organisasi harus mampu untuk menyatukan persepsi atau cara pandang pegawai dan pimpinan organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi antara lain melalui pembentukan mental bekerja yang baik, memberikan motivasi kerja, bimbingan, pengarahan dan koordinasi yang baik dalam bekerja oleh seorang pemimpin kepada para pegawainya.

Dalam melaksanakan pelayanan perizinan tidak lepas dari kegiatan administrasi perkantoran, dimana pelayanan perizinan ini merupakan suatu kegiatan administratif yang dilakukan dalam organisasi kantor dengan menggunakan alat-alat atau fasilitas yang ada dalam kantor yang bersangkutan. Administrasi perkantoran merupakan sub sistem dalam organisasi kantor yang berfungsi sebagai pendukung utama upaya pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan dalam bentuk pelayanan ke dalam dan keluar organisasi.

Administrasi perkantoran, yang bergerak di setiap bagian yang paling kecil dari suatu organisasi Kantor, dengan sebutan tata-usaha, pada umumnya melibatkan pegawai (staff) melalui keterampilannya. Namun keduanya mempunyai peran sama dalam hal pelayanan yaitu 1) pelayanan terhadap pelaksanaan kegiatan operatif atau tugas pokok organisasi pada umumnya, dan pelayanan manajemen pada khususnya, 2) pengumpulan, penyediaan dan penyajian keterangan (data dan informasi) bagi manajemen guna mengambil putusan, 3) membantu kelancaran tugas dan perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Dalam hal ini untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, seseorang sepatutnya memiliki tingkat kemampuan yang baik. Kesiapan serta kemampuan tidak berpengaruh signifikan atau efisien apabila tidak mampu memahami dengan jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya, karena tanpa ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, aktivitas suatu instansi pemerintahan tidak akan terjadi. Peran aktif seorang pegawai sangat diperlukan dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Pembangunan Sumber daya manusia dalam GBHN khususnya aparatur pemerintah diarahkan untuk menciptakan aparatur yang lebih efisien, efektif, bersih dan berwibawa serta mampu melaksanakan seluruh tugas urusan pemerintah dan pembangunan dengan sebaik-baiknya dengan dilandasi sikap dan semangat pengabdian pada masyarakat, bangsa dan negara. Dalam hubungan ini maka kemampuan sumber daya manusia khususnya aparatur pemerintah untuk merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan pembangunan harus ditingkatkan dan dibina terus menerus mutunya.

**Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 2,738 > t_{tabel} 2.000$  atau  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yaitu terdapat pengaruh positif Komunikasi Organisasi (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat (Y). Hasil uji ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sekaligus membenarkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif Komunikasi Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Sedangkan dari hasil pengukuran dengan koefisien korelasi, pengaruh variabel Komunikasi Organisasi terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat menunjukkan nilai yang positif dan signifikan. Hal ini memberikan arti bahwa hubungan tersebut mempunyai keterkaitan hubungan yang erat dan searah.

Nilai regresi ( $b_3$ ) sebesar 0,284. Penambahan dan atau pengurangan setiap 0,284 akan mempengaruhi penambahan atau pengurangan sebesar 0,284 terhadap variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Artinya, apabila terjadi peningkatan dalam Komunikasi, akan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Demikian halnya apabila terjadi penurunan pada mutu Komunikasi Organisasi akan mempengaruhi hasil Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dalam memberikan layanan. Nilai baik tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap pemberi layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, keterampilan berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting yang akan mempengaruhi bagaimana efektifitas pelayanan publik yang diberikan serta akan menentukan bagaimana masyarakat sebagai pelanggan dalam merespon dan mencitrakan organisasi pemberi layanan. Untuk berkomunikasi haruslah mampu menempatkan manusia pada posisi yang terhormat sebagaimana pula pelayanan publik adalah sebuah ikhtiar untuk memanusiakan manusia (human humanization).

Di dalam komunikasi terdapat penyampaian informasi dan pengertian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan timbul apabila terdapat saling pengertian antara pengirim dan penerima sehingga terdapat suatu pemahaman. Bukan berarti bahwa kedua belah pihak harus menyetujui sesuatu gagasan tersebut, tetapi yang penting adalah kedua belah pihak sama-sama memahami gagasan tersebut. Dalam keadaan seperti itu maka komunikasi dapat dikatakan berlangsung baik. Dengan demikian, komunikasi merupakan unsur yang sangat penting dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah khususnya pada PTSP Jakarta Barat. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan PTSP adalah perizinan.

Dengan demikian dapat difahami bahwa komunikasi organisasi merupakan suatu upaya untuk menciptakan suatu kondisi yang dapat melancarkan pelaksanaan tugas bagi aparatur pemerintah. Aparatur pemerintah merupakan motor penggerak dalam pengembangan komunikasi organisasi, tanpa adanya peran aparatur pemerintah maka proses komunikasi organisasi tidak akan dapat berjalan sebagaimana yang kita harapkan.

4. Pengaruh Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi secara bersama-sama Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa angka  $F$  hitung  $24,292 > F$  table sebesar 3.44 atau  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yaitu terdapat pengaruh positif Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Hasil uji ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sekaligus membenarkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Sedangkan dari hasil pengukuran dengan koefisien korelasi, pengaruh variabel Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat menunjukkan nilai yang positif dan signifikan. Hal ini memberikan arti bahwa hubungan tersebut mempunyai keterkaitan hubungan yang erat dan searah.

Nilai regresi  $r$  square sebesar 0,532. Penambahan dan atau pengurangan setiap 0,532 akan mempengaruhi penambahan atau pengurangan sebesar 0,532 terhadap variabel yaitu Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Artinya, apabila terjadi peningkatan dalam Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi akan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Demikian halnya apabila terjadi penurunan pada Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi akan mempengaruhi hasil Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.

Pada perkembangannya pelayanan publik menjadi bagian dari administrasi pembangunan yang telah ada, sehingga merupakan kebutuhan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Hal ini menuntut peran pemerintah sebagai organisasi publik untuk lebih berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat atau publik. Dalam menjalankan peran pelayanan publik tersebut, pemerintah memiliki sebuah alat yang disebut dengan birokrasi. Jadi untuk memperoleh pemerintahan yang baik, maka reformasi birokrasi merupakan sesuatu yang harus dilakukan sejak awal. Birokrasi sebagai komponen pemerintah harus dikembalikan kepada fungsi, tugas, dan prinsip pelayanan publik agar bersinergi dan berinteraksi dengan customer oriented yang pada hakekatnya adalah kepentingan pelayanan untuk masyarakat (Yuwonodkk, 2016 : 14).

Untuk mencapai good governance, diperlukan transparansi dan akuntabilitas. Transparansi diperlukan agar aksi oleh satu pihak dapat dikontrol oleh pihak lainnya dan akuntabilitas merupakan konsekuensi yang harus ada agar transparansi tersebut menjadi bermakna. Di dalam pola hubungan yang transparan, masing-masing pihak dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah diperbuat kepada masyarakat umum.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas instansi pemerintah adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan instansi dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pengguna jasa, untuk itu banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan tersebut.

Dalam penelitian ini telah dibuktikan bahwa Efektifitas Penerapan Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Komunikasi Organisasi dapat mempengaruhi hasil Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Di mana Penerapan Sistem Perizinan Online membuat pelayanan perizinan menjadi cepat, mudah, dan lancar, kemudian kualitas Sumber Daya Manusia adalah tingkat kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan administrasi dimana pelayanan

perizinan ini merupakan suatu kegiatan administratif yang dilakukan dalam organisasi kantor dengan menggunakan alat-alat atau fasilitas yang ada dalam kantor yang bersangkutan sedangkan komunikasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain.

## **KESIMPULAN**

Penerapan Sistem Perizinan Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat 0,255 atau 25,5 %. Kualitas Sumber Daya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat sebesar 0,375 atau 37,5 %. Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat sebesar 0,284 atau 28,4 %. Sistem Perizinan Online, Kualitas Sumber Daya dan Komunikasi Organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat sebesar 0,532 atau 53,2 % dan sisanya sebesar 0,468 atau 46,8 % dipengaruhi oleh faktor lain (epsilon)

Aparatur petugas pelayanan sebagai pelaksana pelayanan sistem online harus selalu meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga diharapkan apabila kinerja aparat pelayanan semakin meningkat, maka penyelesaian permohonan perizinan juga bisa diselesaikan dengan cepat. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur, maka diharapkan pegawai pelaksana pelayanan dapat meningkatkan kemampuannya mengenai SOP pelayanan, agar masyarakat bisa mendapatkan informasi dengan lebih jelas. Diharapkan kepada aparatur yang bertugas terutama yang bersentuhan langsung dengan proses pelayanan, agar meningkatkan perilaku dan komunikasi secara baik dengan masyarakat, agar masyarakat merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diterima. Aparat pelayanan perizinan sebagai pelaksana modernisasi pelayanan perizinan harus selalu meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga diharapkan apabila kinerja aparat pelayanan perizinan semakin meningkat, maka pelayanan perizinan yang dapat diselesaikan bisa meningkat juga.

## **REFERENSI**

- A. Abdullah, Hasim. 2015. Kepemimpinan, Budaya Organisasi, & Pelayanan Publik. Bandung: Lepsindo
- Ahmodu-Tijani Ismail Shola, Zurina Bte Adnan, Shahrin Bin Saad (2017), Influence of Human Resources Management on Service Quality of Risk Business in Northwestern Nigeria, Journal of Business and Social Review in Emerging Economies ISSN: 2519-089X (E): 2519-0326 Vol. 3, No 1, June 2017. (Diunduh tanggal 26 November 2018)
- Ardana, Komang, dkk. 2012, Perilaku Keorganisasian Edisi 2. Denpasar : Graha Ilmu.
- Badriyah, Mila. 2015. Manajemen Sumber Daya manusia. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Bungin, Burhan H.M. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta : Prenadamedia Group
- Cynthia Webster (Mississippi State University, Mississippi State, Mississippi, USA) (2009) "Effect of service provider's communication style on customer satisfaction in professional services setting: the moderating role of criticality and service nature", Journal of Services Marketing, Vol. 23 Issue: 2, pp.103-113). (Diunduh tanggal 5 November 2018)
- Darmawan, Deni. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

- Dimiyati, Hamdan. 2014. Model Kepemimpinan dan Sistem Pengambilan Keputusan. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Edison, Emron, dkk 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : CV. Alfabeta
- Fahmi, Irham. 2010. Manajemen Kinerja. Bandung : CV. Alfabeta
- .....2016. Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi, dan Kasus. Bandung : CV. Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20. Semarang : Universitas Diponegoro
- Gunawan, Imam. 2018. Pengantar Statistika Inferensial. Jakarta : Rajawali Pers
- Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- H. Rahadian, Albertina Novi, Sri Sundari, Mary Ismowati (2018) Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, Jurnal Transparasi STIAM, E-ISSN 2622-0253 Vol. 1, No. 1, Juni 2018, pp. 140-148. (Diunduh tanggal 19 November 2018)
- Istianto, Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kadir. 2016. Statistika Terapan. Depok : PT. Raja Grafindo Persada
- Kartika, Maulidya Anggi (2015) Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Karyawan Sadaya (BPRKS) Kantor Cabang Jln. Kopo Bihbul No. 166 Bandung), Jurnal Management - Bachelor Universitas Widyatama 2015-12-05T04:34:23Z. (Diunduh tanggal 5 November 2018)
- Kartono, Kartini. 2011. Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta: PT. Rajawali grafindo Persada
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV. Alfabeta
- Mulyadi, Muhammad. 2014. Metode Penelitian Praktis : Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta : Publica Institute
- Priansa, Donni Juni. 2016. Perencanaan dan Pengembangan SDM. Bandung : CV Alfabeta
- Pujawan, I Nyoman. 2010. Supply chain management Edisi Kedua. Surabaya : Guna Widya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta.
- Romli, Khomsahrial. 2011. Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta: PT Grasindo.
- Rusdiana, M. Dr. H.A., & Moch. Irfan, S. M. 2014. Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Pustaka Setia.
- Rivai, Veithzal. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Sopiah. 2008. Perilaku Organisasi, Yogyakarta : Andi
- Sudaryono. 2018. Metodologi Penelitian. Depok : Rajawali Pers
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : CV. Alfabeta
- Suparyadi. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia: Menciptakan keunggulan Bersaing berbasis Kompetensi SDM. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Sunyoto, Danang. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Center for Academic Publishing Service



- Suwatno dan Priansa, Donni Juni. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: CV. Alfabeta
- Supranto. J. 1997. "Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan". Jakarta: Rineka ipta.
- Surjadi. 2012. Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Refika
- Susilo Martoyo, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE.
- Sutedi, Adrian. 2011, Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Sinar Grafika: Jakarta.
- Sutrisno. Edy. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Uha, Ismail Nawawi. 2015. Budaya Organisasi kepemimpinan & Kinerja. Jakarta : Prenadamedia Group
- Umam, Khaerul. 2012. Perilaku Organisasi. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Umar, Husein. 2014. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan tesis Bisnis Edisi Kedua. Jakarta : Rajawali Pers
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja Edisi Kelima. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Widodo, Suparno Eko. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Yani. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Yusuf, A. Muri. 2016. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta : Prenadamedia Group
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 57 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 281 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- R. Surya Saptaraharja (2013) Pengaruh Komunikasi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lokasi (Studi Pada Badan Perizinan Terpadu (BPT) Kabupaten Bogor, Jurnal Transparasi STIAM I Volume. V No. 1 Maret 2013. (Diunduh tanggal 5 November 2018)
- Rizka Mardiyanto dan Mary Ismowati (2017), Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang, Jurnal Transparasi STIAM I ISSN 2085-1162 Volume 9, Nomor 02, September 2017. (Diunduh tanggal 26 November 2018)
- Silfianti, Widya. (2011). Do Indonesian Province Website Rich and Popular?. World of Computer Science and Information Technology Journal (WCSIT) ISSN: 2221-0741. Vol. 1, No. 6. p.253-259. (Diunduh tanggal 11 November 2018)
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004, Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua, Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1, h.69-87. (Diunduh tanggal 5 November 2018)
- Vathsala Wickramasinghe (Department of Management of Technology, University of Moratuwa, Moratuwa, Sri Lanka) (2015) Effects of human resource development practices on service quality of services offshore outsourcing firms", (International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 32 Issue: 7, pp.703-717). (Diunduh tanggal 5 November 2018)