

Ringkasan Disertasi

J.06

**PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA ADMINISTRASI  
JAKARTA PUSAT**

Studi pada Kantor Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan  
Kota administrasi Jakarta Pusat

*INFLUENCE OF LEADERSHIP BEHAVIOR TOWARD SERVE  
QUALITY OF BUILT PERMIT ADMINISTRATION  
IN MUNICIPALITY OF CENTRAL JAKARTA*

Oleh

**GATOT HERY DJATMIKA**

NPM : 170130087016

**DISERTASI**

Dengan wibawa Rektor Universitas Padjadjaran Prof. Dr.H. Ganjar Kumia, Ir, DEA  
diajukan untuk dipertahankan guna memperoleh Gelar Doktor dalam Ilmu Sosial  
Konsentrasi Ilmu Pemerintahan pada Program Pascasarjana  
Universitas Padjadjaran



**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PADJADJARAN  
BANDUNG  
2012**

## TIM PENGUJI

### Pimpinan Sidang

**Ketua** : Prof. Dr. H. Asep Kartiwa, S.H., M.S  
**Sekretaris** : Dr. H. Sulaeman Rahman Nidar, SE., MBA

### Tim Promotor

**Ketua** : Prof. Drs. H.A. Djadja Saefullah, M.A., Ph.D  
**Anggota** : Prof. Dr. Drs. Josy Adiwisastro  
**Anggota** : Dr. H. Prio Teguh, S.H., M.Si

### Tim Oponen Ahli:

1. Prof, Dr. Drs. H.A. Kartiwa, S.H., M.S
2. Prof, Dr. Drs. H. Budiman Rusli, M.S
3. Prof, Dr. Drs. H. Nasrullah Nazsir, M.S
4. Prof, Dr. Drs. H. Dede Mariana, M.Si
5. Dr. Dra. Hj. Sintaningrum, M.T

### Guru Besar Universitas

Prof. Dr. H. Utang Suwaryo, Drs., M.A

**PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN DI KOTA ADMINISTRASI  
JAKARTA PUSAT**

Studi pada Kantor Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan  
Kota administrasi Jakarta Pusat

***INFLUENCE OF LEADERSHIP BEHAVIOR TOWARD SERVE  
QUALITY OF BUILT PERMIT ADMINISTRATION  
IN MUNICIPALITY OF CENTRAL JAKARTA***

Oleh

**GATOT HERY DJATMIKA**

NPM : 170130087046

**DISERTASI**

Dengan wibawa Rektor Universitas Padjadjaran Prof. Dr.H. Ganjar Kurnia, Ir, DEA  
diajukan untuk dipertahankan guna memperoleh Gelar Doktor dalam Ilmu Sosial  
Konsentrasi Ilmu Pemerintahan pada Program Pascasarjana  
Universitas Padjadjaran

Bandung, Agustus 2012

**Mengetahui/Menyetujui**



Prof. Drs. H.A. Djadja Saefullah, M.A., Ph.D  
KETUA TIM PROMOTOR



Prof. Dr. Drs. Josy Adiwisastro  
ANGGOTA TIM PROMOTOR



Dr. H. Prio Teguh, S.H., M.Si  
ANGGOTA TIM PROMOTOR

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, disertasi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister dan atau doktor), baik di Universitas Padjadjaran maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Promotor.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.



Jakarta, Agustus 2012  
Yang membuat pernyataan

  
GATOT HERRY DJATMIKA  
NPM : 170130087015

## DALIL

Perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas pelayanan merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Perilaku kepemimpinan yang berorientasi hubungan dengan penerima layanan merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik

Reformasi birokrasi merupakan faktor penting dalam mewujudkan penyelenggaraan sistem pemerintahan yang bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme

Optimalisasi kinerja birokrasi merupakan factor penting dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan

Penerimaan Pendapatan Asli Daerah merupakan faktor penting dalam peningkatan kapabilitas pembiayaan daerah

Pemberdayaan masyarakat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Kompetensi tenaga pendidikan meningkatkan efektivitas pelaksanaan fungsi pendidikan.

## ABSTRAK

Fenomena yang diangkat menjadi masalah penelitian adalah kualitas pelayanan administrasi Izin Mendirikan Bangunan di Kota Administrasi Jakarta Pusat dan korelasinya dengan masalah perilaku kepemimpinan. Tujuan penelitian adalah membahas pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan administrasi Izin Mendirikan Bangunan dan memperoleh konsep baru bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutam ilmu pemerintahan

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang dilaksanakan dengan pendekatan penelitian survey sample. Pengambilan sampel dari populasi penelitian menggunakan *stratified random sampling technique*. Pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, kuesioner penelitian dan observasi. Analisis data menggunakan Analisis SEM (*Structural Equation Model Analysis*). Dari pembahasan diperoleh hasil penelitian bahwa perilaku kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi izin mendirikan bangunan di Kota Administrasi Jakarta Pusat. Besarnya pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan administrasi izin mendirikan bangunan ditentukan oleh perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas, perilaku kepemimpinan yang berorientasi hubungan, dan perilaku kepemimpinan yang berorientasi perubahan. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa di antara perilaku kepemimpinan dengan kualitas pelayanan administrasi izin mendirikan bangunan terbentuk suatu hubungan kausalitas yang bermakna bahwa apabila perilaku kepemimpinan ditingkatkan atau meningkat maka secara stimulan peningkatan tersebut diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi izin mendirikan bangunan.

Kata Kunci :

Perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas, perilaku kepemimpinan yang berorientasi hubungan, dan perilaku kepemimpinan yang berorientasi perubahan.

## ABSTRACT

The phenomenon that raised an issue of research is service quality administrative services building permit in Central Jakarta Municipality and its correlation with the leadership behavior. The research objective was to determine the influence of leadership behaviors toward serve quality of administrative building permit and obtain a new concept to science development specially government science.

The research method used is quantitative research conducted with sample survey research approach. Sampling of the study population using stratified random sampling technique. Data collection using a literature study, questionnaires and observation research. Data analysis using SEM (Structural Equation Model Analysis). From the discussion of the research results obtained the following conclusions:

Leadership behavior affects the serve quality of building permit administration in Central Jakarta Municipality. Magnitude of the influence of leadership behaviors toward the serve quality of building permit administration is determined by the leadership behavior of task oriented, leadership behavior of relationships oriented, and leadership behavior of changes oriented. Shows that the influence of leadership behaviors by the serve quality of building permit administration to form a causal relationship which means that if the leadership behaviors is increased or increased then the stimulants increase was followed by an increase in the serve quality of building permit administration

Key Words :

Leadership behavior of task oriented, leadership behavior of relationships oriented, and leadership behavior of changes oriented.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan segenap syukur ke hadapan Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah kepada hambanya yang taqwa; dan dengan limpahan hidayah-Nya itu penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian studi hingga tersusunnya Disertasi. Disertasi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Doktor dari Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran, diberi judul "Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Administrasi Jakarta Pusat-Studi pada Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan".

Dengan tersusunnya Disertasi ini, penulis mengucapkan terima kasih dan menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ganjar Kumia, DEA, sebagai Rektor Universitas Padjadjaran, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Program Pascasarjana.
2. Bapak Prof. Dr. Ir.H.Mahfud Arifin, MS, sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran, yang berkenan memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Program Pascasarjana;
3. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Asep Kartiwa, SH, MS, sebagai Dekan/Koordinator Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Padjadjaran, dan sekaligus sebagai Oponen Ahli yang telah banyak memberikan bimbingan serta bantuan yang sangat berharga untuk kelancaran studi.
4. Bapak Prof. Dr. H. Utang Suwaryo, Drs., MA, sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, dan sekaligus sebagai Oponen Ahli yang berkenan memberikan arahan, bimbingan dan masukan yang teramat berguna.
5. Bapak Prof.Drs.H.A.Djadja Saefullah, MA, Ph.D, sebagai Ketua Tim Promotor yang berkenan memberikan arahan, bimbingan dan masukan.

6. Bapak Prof.Dr.Drs.Josy Adiwisastra, sebagai Anggota Promotor yang berkenan memberikan arahan, bimbingan dan masukan.
7. Bapak Dr.H.Prio Teguh, SH, MSi, sebagai Anggota Tim Promotor yang berkenan memberikan bimbingan, masukan dan arahan.
8. Bapak Prof.Dr.Drs.H.Budiman Rusli, MS, sebagai Oponen Ahli yang berkenan memberikan bimbingan, masukan dan arahan..
9. Bapak Prof.Dr.Drs.Nasrullah Nazsir, MS, sebagai Oponen Ahli yang berkenan memberikan bimbingan, masukan dan arahan.
10. Bapak Prof.Dr.Drs.H.Dede Mariana, MSi, sebagai Oponen Ahli yang berkenan memberikan arahan, bimbingan dan masukan.
11. Ibu Dr.Dra.Hj.Sintaningrum, MT, sebagai Oponen Ahli yang berkenan memberikan arahan, bimbingan dan masukan.

Dalam kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih dan menyampaikan penghargaan yang tinggi kepada :

1. Yth. Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat;
2. Yth. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Pusat;
3. Yth. Ka. Sudin P2B Kota Administrasi Jakarta Pusat;
4. Yth. Para Camat di Kota Administrasi Jakarta Pusat;
5. Yth. Bapak Mayjend Prof.Dr. Moestopo (almarhum) dan Ibu R.Ay. Supartin Moestopo serta keluarga;
6. Yang teramat disayangi dan dihormati ayahanda R.M Hardjoni (almarhum) dan Ibunda R.Ay. Nunuk Mutingah Setiawati (almarhumah) yang dengan kasih sayang dan pengabdian yang tulus mengantar penulis meraih masa depan yang lebih baik;
7. yang setia mendampingi isteri tercinta Putu Tirtasari Ningsih, SE dan seluruh keluarga serta semua pihak yang berkenan membantu.

Demikian yang dapat penulis sampaikan dalam mengiringi penyajian materi disetasi. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak, dan penulis berharap disetasi ini dapat memberi manfaat yang seluas-luasnya, terutama bermanfaat untuk dijadikan acuan studi oleh peneliti-peneliti lain yang terkonsentrasi pada obyek penelitian yang sama.

Jakarta, Agustus 2012  
**Gatot Hery Djatmika**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
TIM PENGUJI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
DALIL .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
BAB III METODE PENELITIAN .....	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	22
DAFTAR PUSTAKA .....	24
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	27

## BAB I PENDAHULUAN

Penyelenggaraan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah bertujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Upaya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat jelas mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat. Salah satu aspek kebutuhan kesejahteraan masyarakat yang tampak cukup menonjol di kota-kota besar seperti DKI Jakarta adalah kebutuhan masyarakat akan perumahan. Karena itu upaya untuk mendukung pemenuhan warga masyarakat akan perumahan secara tertib sesuai dengan kebijakan tata ruang dan bangunan menjadi salah satu tantangan administratif dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan. Dalam konteks ini, salah satu fungsi pemerintahan yang perlu dilaksanakan secara transparan, efektif dan efisien adalah fungsi pelayanan publik di bidang perizinan bangunan. Pelayanan publik yang transparan tentu tidak hanya akan memudahkan dan memperlancar proses pengurusan perizinan bangunan namun sekaligus juga dapat mencegah terjadinya praktek-praktek pelayanan yang dapat membebani masyarakat atau merugikan negara. Pelayanan yang efektif tidak hanya berkenaan dengan tujuan mewujudkan tertib administrasi dan tertib teknis bangunan namun berkenaan pula dengan tertib lingkungan. Sedangkan pelayanan yang efisien adalah pelayanan yang tidak hanya memberi kepuasan kepada para penerima layanan namun menunjukkan pula kinerja pelayanan yang profesional.

Pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang transparan, efektif dan efisien di bidang perizinan bangunan pada dasarnya tidak hanya bertujuan memberikan layanan yang dapat memuaskan para pemohon IMB, namun yang lebih penting lagi adalah bahwa kinerja pelayanan tersebut bertujuan mewujudkan tertib tata ruang dan tertib tata bangunan yang selaras dengan kondisi sumber daya lingkungan. Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dengan luas lahan yang sangat terbatas, tingginya tingkat kebutuhan warga masyarakat akan

perumahan, dan adanya sejumlah persyaratan teknis lingkungan yang harus diperhatikan, maka pemberian Izin Mendirikan Bangunan menjadi salah tantangan aktual dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publi di bidang perizinan bangunan. Karena itu, kebutuhan warga masyarakat akan perumahan yang semakin meningkat seringkali tidak hanya dihadapkan pada permasalahan terbatas dan mahalnya lahan di DKI Jakarta; namun sering pula dihadapkan pada permasalahan persyaratan lingkungan permukiman yang menyebabkan Izin Mendirikan Bangunan sulit didapatkan.

Dalam konteks itu, dengan luas wilayah 664 km<sup>2</sup> yang meliputi 8 Kecamatan, 44 Kelurahan, 395 Rukun Warga dan 4.645 Rukun Tetangga, maka kualitas pelayanan IMB tampak menjadi salah satu tantangan aktual bagi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat, karena berkaitan dengan kepentingan warga masyarakat yang pada tahun 2008 saja tercatat sebanyak 231.891 kepala keluarga dengan kepadatan penduduk yang mencapai 18.485 jiwa per km<sup>2</sup>.

Salah satu konsekuensi logis yang timbul dari kepadatan penduduk dan pesatnya pertumbuhan prasarana permukiman di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah kompleksitas pengaturan tata ruang dan tata bangunan. Sementara itu kondisi dinamis kepadatan penduduk dan pesatnya pertumbuhan prasarana permukiman yang dihadapkan pada keterbatasan lahan jelas perlu disikapi, diatasi dan diantisipasi secara cermat, terpola dan terpadu oleh instansi-instansi yang bertanggungjawab atas pelaksanaan kebijakan tata ruang dan tata bangunan. Karena itu, diperlukan kebijakan tata ruang dan tata bangunan serta konsep pengaturan tata ruang dan tata bangunan yang efektif untuk mewujudkan keseimbangan dan keserasian di antara daya dukung lingkungan dengan pesatnya pertumbuhan penduduk serta pesatnya pertumbuhan sarana dan prasana permukiman dan usaha.

Untuk itu dibutuhkan kinerja pelayanan IMB yang profesional dan optimal untuk mengatur, mengimbangi dan menyelaraskan gerak pembangunan sarana dan prasarana permukiman serta prasarana usaha dengan keterbatasan sumber daya lingkungan. Dalam konteks inilah pelaksanaan tugas dan fungsi satuan kerja perangkat daerah

yang bertanggungjawab atas pengaturan dan penataan bangunan menjadi sangat penting dan bernilai strategis bagi terwujudnya keseimbangan dan keselarasan tata ruang dan tata kota di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Untuk mewujudkan keseimbangan dan keharmonisan tata ruang dan tata kota tersebut, diperlukan suatu konsep pelayanan perizinan bangunan yang prima, agar pemanfaatan lahan dan pendirian bangunan sesuai dengan kebijakan tata ruang dan tata kota. Konsep pelayanan perizinan yang prima yang dimaksud jelas tidak hanya berkaitan dengan kepentingan pemerintah dalam mewujudkan keseimbangan dan keharmonisan tata ruang dan tata kota; namun berkaitan pula dengan kepentingan warga masyarakat itu sendiri dalam memenuhi kebutuhan permukiman dan atau kegiatan usahanya.

Selaras dengan perkembangan paradigma pemerintahan dan pesatnya perubahan lingkungan strategis pemerintahan, konsep pelayanan publik yang berkualitas kini semakin menjadi tuntutan masyarakat, termasuk konsep pelayanan perizinan bangunan yang diselenggarakan oleh instansi terkait. Karena itu setiap instansi dituntut agar mampu menyelenggarakan suatu konsep pelayanan berkualitas yang mampu memberi kepuasan kepada setiap penerima layanan. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila mengandung sekurang-kurang tiga kriteria pelayanan, yakni transparan, efektif dan efisien. Transparan dalam pengertian bahwa konsep pelayanan menunjukkan pelaksanaan sistem prosedur pelayanan yang transparan, teknis pelayanan yang mudah dan waktu pelayanan yang tepat. Efektif dalam pengertian bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, selaras dengan fungsi dan tujuan pelayanan serta tercapainya sasaran pelayanan secara maksimal. Efisien dalam pengertian bahwa aktivitas pelayanan yang berlangsung tidak menimbulkan biaya yang menambah beban pada pihak penerima layanan dan tidak pula merugikan Negara.

Dalam konteks pengertian konsep pelayanan publik yang dikemukakan itu, maka sudah selayaknya kinerja pelayanan publik di

bidang perizinan bangunan ditingkatkan, agar kualitas pelayanan yang diterima warga masyarakat yang membutuhkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) semakin berkualitas. Peningkatan kinerja pelayanan ini penting sekali, mengingat dari hasil penelitian pendahuluan diketahui bahwa kualitas pelayanan IMB yang diselenggarakan oleh Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan (Sudin P2B) Kota Administrasi Jakarta Pusat masih belum optimal. Belum optimalnya kualitas pelayanan pada satuan kerja perangkat daerah tersebut terungkap dari munculnya ketidakpuasan warga masyarakat terhadap kinerja petugas pelayanan IMB. Ketidakpuasan yang dimaksud muncul sebagai reaksi terhadap kinerja pelayanan yang lamban, berbelit-belit, dan sikap petugas pelayanan yang kurang responsif terhadap keluhan pemohon IMB.

Belum optimalnya kualitas pelayanan IMB di Kota Administrasi Jakarta Pusat tidak hanya tampak pada aktivitas pelayanan administrasi IMB yang diselenggarakan oleh Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Kota Administrasi Jakarta, akan tetapi tampak pula pada aktivitas pelayanan IMB yang dilaksanakan di delapan kantor kecamatan, yaitu Kecamatan Tanah Abang, Kecamatan Menteng, Kecamatan Senen, Kecamatan Johar Baru, Kecamatan Cempaka Putih, Kecamatan Kamayoran, Kecamatan Sawah Besar dan Kecamatan Gambir. Jika dirinci kelemahan yang terungkap dari belum optimalnya kualitas pelayanan IMB di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah sebagai berikut :

Pertama, adanya keluhan masyarakat terkait dengan tingkat disiplin dan perilaku petugas layanan. Tidak sedikit warga masyarakat yang harus lama menunggu kedatangan petugas pelayanan, dan ketika dibutuhkan petugas pelayanan sering tidak siap di tempat. Kedua, adanya keluhan masyarakat terhadap penyelesaian urusan IMB yang tidak tepat waktu, karena pelaksanaan prosedur memperoleh IMB yang masih berbelit-belit. Misalnya, disamping mengurus di Kantor Pelayanan Terpadu Perijinan Satu Atap, warga masih harus mendatangi dinas atau instansi yang terkait dengan pelayanan ijin mendirikan bangunan untuk mengurus sejauh mana proses permohonan ijin mendirikan bangunan dapat diselesaikan. Ketiga,

masih adanya keluhan masyarakat penerima layanan IMB yang berkaitan dengan cara dan proses pemberian layanan oleh petugas teknis pelayanan yang sering bersikap kurang simpatik atau kurang ramah ketika memberikan layanan serta kurang mampu profesional dalam memberikan informasi pelayanan. Keempat, masih adanya keluhan masyarakat terkait dengan persyaratan pengurusan IMB, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi seperti antara lain mengenai gambar bangunan, bahan bangunan yang digunakan perhitungan besarnya biaya bangunan, bukti pembayaran pajak bumi dan bangunan sampai pada dengan permintaan ijin/tidak keberatan dari tetangga. Kelima, walaupun sudah ada ketentuan biaya pengurusan IMB namun penerima layanan masih saja dibebani sejumlah biaya yang kurang jelas peruntukannya. Bila biaya tersebut tidak dipenuhi maka konsekuensinya adalah bahwa sikap petugas pelayanan menjadi kurang responsif terhadap kebutuhan para pemohon IMB. Keenam, teknis pelayanan yang kurang akurat dan tidak responsif terhadap keluhan warga pemohon IMB yang antara lain terungkap dari waktu pengecekan lokasi oleh petugas teknis lapangan yang dilakukan secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dan atau tidak sesuai jadwal yang telah ditetapkan serta kinerja petugas pelayanan yang kurang profesional dalam memberikan informasi prosedur pelayanan yang kurang pasti. Ketujuh, masih adanya diskriminasi pelayanan, seperti misalnya ada yang sudah lama menunggu tetapi belum dipanggil untuk dilayani sedang ada yang baru datang langsung disapa petugas dan diberi pelayanan tanpa harus mengantri/menunggu giliran. Kedelapan, suasana yang kurang nyaman ketika harus menunggu waktu pelayanan dari petugas pelayanan karena kondisi kamar kecil dan ruang tunggu belum memadai, dan dari pengamatan pendahuluan diperoleh fakta bahwa peralatan kerja yang digunakan petugas teknis pelayanan belum memadai.

Belum optimalnya kualitas pelayanan IMB yang diselenggarakan oleh Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Kota Administrasi Jakarta serta oleh 8 Kantor Kecamatan tampak menjadi fenomena kinerja birokrasi pemerintahan yang tidak

berdiri sendiri. Atau dengan anggapan bahwa belum optimalnya kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkorelasi dengan rangkaian kegiatan pelayanan. Dalam dimensi internal instansi pelayanan tersebut, beberapa factor yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan IMB di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah struktur organisasi, uraian tugas dan fungsi organisasi, perencanaan strategis organisasi, perilaku kepemimpinan, sistem prosedur, kompetensi aparatur, kondisi anggaran, kondisi sarana teknis pelayanan dan prasarana administrasi pelayanan. Dalam dimensi eksternal instansi pelayanan tersebut, beberapa factor yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan IMB di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah pertumbuhan sarana dan prasarana permukiman warga masyarakat, pertumbuhan sarana dan prasarana kegiatan usaha, kebutuhan warga masyarakat akan legalitas pembangunan, dan perilaku para pemohon IMB.

Dari sejumlah faktor yang teridentifikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan IMB di Kota Administrasi Jakarta Pusat itu, penulis mempunyai dugaan bahwa perilaku kepemimpinan merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan IMB yang diselenggarakan oleh Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Kota Administrasi Jakarta serta oleh 8 Kantor Kecamatan. Dugaan ini penulis kemukakan bahwa: Perilaku kepemimpinan yang berlangsung di antara unsur pimpinan dan staf Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan suatu proses hubungan perilaku kerja yang berlangsung dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Pengejawantahan tugas dan fungsi organisasi yang dimaksud antara lain terwujud dalam bentuk kinerja pelayanan kepada warga masyarakat yang membutuhkan Izin Mendirikan Bangunan. Oleh sebab itu, perilaku kepemimpinan tersebut dapat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi IMB yang diselenggarakan oleh Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan Kota Administrasi Jakarta.

Berangkat dari uraian latar belakang penelitian ditetapkan rumusan masalah dengan mengajukan pertanyaan penelitian : **Seberapa besar pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan administrasi IMB di Kota Administrasi Jakarta Pusat?**

Penelitian dimaksudkan untuk mengungkap seberapa besar pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan administrasi IMB. Penelitian juga dimaksudkan untuk mengungkap dan membahas permasalahan perilaku kepemimpinan birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan maksud tersebut maka tujuan penelitian adalah memperoleh suatu konsep baru bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama pengembangan Ilmu Pemerintahan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Perilaku kepemimpinan dalam suatu organisasi tentu terkait erat dengan kepribadian para pemimpin organisasi tersebut. Dalam konteks ini Hughes et al (1996 : 216) mengatakan :

*One advantage of looking at leaders in term of behavior instead of personality is that behavior is often easier to measure; leadership behavior can be observed, whereas personality traits, values, or intelligence must be inferred from behavior or measured with tests. Another advantage of observing leader behavior is that many people are less defensive about and feel in more control of specific behaviors than they personalities. This point has significant implications for developing leadership skills, a topic we will take up in the next chapter.*

Dari pendapat di atas jelas dikemukakan bahwa perilaku kepemimpinan dapat diamati dari watak kepribadian, nilai-nilai atau intelektualitas seseorang yang mewarnai perilakunya yang spesifik. Perilaku yang spesifik inilah yang kemudian membentuk efektivitas penampilan perilaku kepemimpinan. Dalam hal ini, Hughes et al (1996 : 217) mengatakan :

*Leaders with certain traits, values, or attitudes may find it easier to effectively perform some leadership behaviors than others. For example, leaders with higher agreeableness scores (as defined in Chapter 7) may find it relatively easy to show concern and support for followers but may also find it difficult to discipline followers. Leaders on a committee who are judges on the MBTI and prefer planning out activities may have a difficult time learning to tolerate other team members who feel that plans tie them down (i.e., perceivers). Leaders can learn new behaviors, but may take practice to develop ease and competence in performing them in new situations.*

Yukl (2007:65) memaparkan bahwa suatu penelitian menemukan tiga jenis perilaku kepemimpinan dapat dibedakan antara para manajer yang efektif dan manajer tidak efektif. Tiga jenis perilaku

kepemimpinan dimaksud adalah perilaku yang berorientasi tugas; perilaku yang berorientasi hubungan; dan kepemimpinan partisipatif. Setiap jenis perilaku dijelaskan Yuki berikut:

1. **Perilaku yang berorientasi tugas.** Para manajer yang efektif tidak menggunakan waktu dan usahanya dengan melakukan pekerjaan yang sama seperti para bawahannya. Sebaliknya, para manajer yang lebih efektif berkonsentrasi pada fungsi-fungsi yang berorientasi pada tugas seperti merencanakan dan mengatur pekerjaan, mengkoordinasikan kegiatan para bawahan, dan menyediakan keperluan, peralatan dan bantuan teknis yang dibutuhkan. Disamping itu, para manajer yang efektif memandu para bawahannya dalam menetapkan sasaran kinerja yang tinggi, tetapi realistis. Perilaku yang berorientasi tugas yang diidentifikasi oleh para peneliti dari Michigan tampak mirip dengan perilaku yang dinamakan "Struktur memprakarsai" (dalam studi tentang kepemimpinan oleh Ohio State)
2. **Perilaku yang berorientasi hubungan.** Bagi para manajer yang efektif, perilaku yang berorientasi tugas tidak terjadi dengan mengorbankan perhatian terhadap hubungan antar manusia. Para manajer yang efektif lebih penuh perhatian, mendukung dan membantu para bawahan. Perilaku mendukung yang berkorelasi dengan kepemimpinan yang efektif meliputi memperlihatkan kepercayaan dan rasa percaya, bertindak ramah dan perhatian, berusaha memahami permasalahan bawahan, membantu mengembangkan bawahan dan memajukan karier mereka, selalu memberi informasi kepada bawahan, memperlihatkan apresiasi terhadap ide-ide para bawahan, dan memberikan pengakuan atas kontribusi dan keberhasilan bawahan. Perilaku ini serupa dengan perilaku yang disebut "pertimbangan" dalam studi kepemimpinan yang dilakukan oleh Ohio State University.
3. **Kepemimpinan Partisipatif.** Para manajer yang efektif menggunakan lebih banyak supervisi kelompok daripada

mengendalikan tiap bawahan sendiri-sendiri. Pertemuan berkelompok memudahkan partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan, memperbaiki komunikasi, mendorong kerjasama, dan memudahkan pemecahan konflik. Peran manajer dalam pertemuan kelompok yang utama adalah harus memandu diskusi dan membuatnya mendukung, konstruktif, dan berorientasi pada pemecahan masalah. Namun, penggunaan partisipasi tidak menyiratkan hilangnya tanggung jawab, dan manajer tersebut tetap bertanggungjawab atas semua keputusan dan hasilnya.

Menurut Yukl (2007:79), perilaku kepemimpinan spesifik akan melibatkan campuran dari tiga perhatian atau tujuan berikut :

1. **Berorientasi tugas.** Jenis perilaku ini terutama memperhatikan penyelesaian tugas, menggunakan personil dan sumber daya secara efisien, dan menyelenggarakan operasi yang teratur dan dapat diandalkan.
2. **Berorientasi hubungan.** Jenis perilaku ini terutama memperhatikan perbaikan hubungan dan memabntu orang, meningkatkan kooperasi dan kerja tim, meningkatkan kepuasankerja bawahan, dan membangun identifikasi dengan organisasi.
3. **Berorientasi perubahan.** Jenis perilaku ini terutama memperhatikan perbaikan keputusan strategis; adaptasi terhadap perubahan lingkungan; meningkatkan fleksibilitas dan inovasi; membuat perubahan besar di bidang proses, produk atau jasa; dan mendapatkan komitmen terhadap perubahan.

Dengan pandangannya itu, Yukl (2007:80) menunjukkan contoh-contoh perilaku kepemimpinan yangberorientasi tugas, hubungan dan perubahan berikut :

**Perilaku yang Berorientasi Tugas** tampak dari Mengatur aktivitas kerja untuk meningkatkan efisiensi; Merencanakan operasi jangka pendek; Menugaskan pekerjaan kepada kelompok atau perorangan; Menjelaskan harapan, peran dan sasaran tugas; Menjelaskan peraturan, kebijakan, dan standar

prosedur operasi; Mengarahkan dan mengkoordinasikan aktivitas unit; Mengawasi operasi dan kinerja; Menyelesaikan masalah mendesak yang akan mengganggu pekerjaan; Menekankan pentingnya efisiensi, produktivitas dan kualitas; dan Menetapkan standar tinggi untuk kinerja unit.

**Perilaku yang Berorientasi Hubungan** tampak dari Memberikan dukungan dan dorongan; Memperlihatkan kepercayaan bahwa orang dapat mencapai tujuan yang menantang; Bersosialisasi dengan orang untuk membangun hubungan; Mengakui kontribusi dan keberhasilan; Memberikan latihan dan bantuan; Berkonsultasi dengan orang atas keputusan yang mempengaruhi mereka; Memberikan informasi kepada orang tentang tindakan yang mempengaruhi mereka; Membantu menyelesaikan konflik; Menggunakan simbol, upacara, ritual dan cerita untuk membangun identitas tim; dan Memberi contoh dengan model perilaku yang patut dicontoh.

**Perilaku yang Berorientasi Perubahan** tampak dari Menerjemahkan peristiwa untuk menjelaskan kebutuhan mendesak akan perubahan; Mempelajari kompetitor dan orang luar untuk mendapat ide-ide perbaikan; Memimpikan kemungkinan baru yang menarik bagi organisasi; Mendorong orang untuk memandang masalah atau kesempatan dalam cara berbeda; Mengembangkan strategi baru yang inovatif yang berhubungan dengan kompetensi penting; Mendorong dan memudahkan inovasi dan kewirausahaan oleh orang lain; Mendorong dan memudahkan belajar oleh individu dan tim; Bereksperimen dengan pendekatan baru; Membangun koalisi orang-orang penting untuk mendapatkan persetujuan atas perubahan; Membuat perubahan simbolis yang konsisten dengan visi atau strategi baru; Memberikan wewenang kepada orang untuk menerapkan strategi baru; Mengumumkan dan merayakan kemajuan dalam menetapkan perubahan.

Dari kajian pustaka mengenai teori-teori kepemimpinan, penulis tertarik pada pendapat Yukl (2007:79) yang mengatakan :

Perilaku kepemimpinan spesifik akan melibatkan campuran dari tiga perhatian atau tujuan berikut, yakni 1). **Berorientasi tugas.** Jenis perilaku ini terutama memperhatikan penyelesaian tugas, menggunakan personil dan sumber daya secara efisien, dan menyelenggarakan operasi yang teratur dan dapat diandalkan; 2) **Berorientasi hubungan.** Jenis perilaku ini terutama memperhatikan perbaikan hubungan dan membantu orang, meningkatkan kooperasi dan kerja tim, meningkatkan kepuasan kerja bawahan, dan membangun identifikasi dengan organisasi; dan 3) **Berorientasi perubahan.** Jenis perilaku ini terutama memperhatikan perbaikan keputusan strategis; adaptasi terhadap perubahan lingkungan; meningkatkan fleksibilitas dan inovasi; membuat perubahan besar di bidang proses, produk atau jasa; dan mendapatkan komitmen terhadap perubahan.

Selanjutnya berdasarkan teori di atas maka **variabel Perilaku Kepemimpinan** dipandang sebagai pola kepemimpinan dan perilaku kepemimpinan yang berlangsung dalam pelaksanaan tugas pelayanan perizinan, dan perilaku kepemimpinan tersebut dapat diungkapkan dari perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas, perilaku kepemimpinan yang berorientasi hubungan, dan perilaku kepemimpinan yang berorientasi perubahan. Dengan pandangan ini maka besarnya pengaruh Perilaku Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi IMB ditentukan oleh perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas, perilaku kepemimpinan yang berorientasi hubungan kelembagaan, dan perilaku kepemimpinan yang berorientasi perubahan.

Menurut Zeithaml et. al. (1990:21) harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dihubungkan oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan – kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan dan sebagainya. Untuk mengetahui kualitas yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan, Zeithaml et. Al. (1990:21) menunjukkan indikator ukuran

kepuasan pelanggan yang terletak pada 10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangibles: Appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials .*
2. *Reliability: Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness: Willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Competence: Possession of the required skills and knowledge to perform the service.*
5. *Courtesy: Politeness, respect, consideration, and friendliness of contact personnel.*
6. *Credibility: Trustworthiness, believability, honesty of the service provider.*
7. *Security: Freedom from danger, risk and doubt.*
8. *Access: Approachability and ease of contact*
9. *Communication: Keeping customer informed in language they can understand and listening to them.*
10. *Understanding the customer: Making the effort to know customer and their needs.*

Kesepuluh dimensi tersebut lebih lanjut oleh Zeithaml et. al. (1990:22) diringkas menjadi lima dimensi yang kemudian disebut dimensi *SERVQUAL (Service Quality)*. kelima dimensi tersebut yaitu 1) *Tangibles*, meliputi dimensi *Tangibles*; 2) *Reliability*, meliputi dimensi *Reliability*; 3) *Responsiveness*, meliputi dimensi *Responsiveness*; 4) *Assurance*, meliputi dimensi *Competence, Courtesy, Credibility, Security*; dan 5) *Empathy*, meliputi dimensi *Access, Communication, Understanding the customer*.

Model untuk mengetahui kualitas layanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset adalah model *Servqual* yang mengaitkan dua dimensi sekaligus yaitu: penilaian pada dimensi pelanggan (*customer*) dan dipihak lain juga dilakukan pada dimensi *provider* atau terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang disajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat managerial hingga tingkat *front line service*. Pengukuran pada Model *Servqual* ini dapat saja terjadi kesenjangan

atau gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan dengan persepsi provider terhadap harapan-harapan pelanggan tersebut, yang diidentifikasi oleh Zeithaml et. al. (1990:131) terdapat lima gap yang menyebabkan ketidaksuksesannya penyampaian layanan, yaitu: 1) *Gap between consumer expectation and management perception*; 2) *Gap between management perception and service-quality specification*; 3) *Gap between service-quality specifications and service delivery*; 4) *Gap between service delivery and external communications*; dan 5) *Gap between perceived service and expected service*.

Bila kinerja atribut layanan melampaui standar atribut layanan maka persepsi atau kualitas layanan keseluruhan kian meningkat. Jadi model ini menganalisis gap antara dua variable pokok, yakni layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan atau dirasakan. Dengan demikian model *servqual* menekankan arti penting harapan pelanggan sebelum membeli atau mengkonsumsi suatu layanan. Dari hasil penelitian Zeithaml et. al. (1990:133) diketahui bahwa terdapat empat faktor utama yang memenuhi harapan pelanggan terhadap suatu layanan, yaitu :

1. Apa yang didengar nasabah dari nasabah lainnya (*word of mouth communication*). Seorang pelanggan memilih perusahaan yang diharapkan memberikan pelayanan yang diharapkan berdasarkan rekomendasi dari teman-temannya.
2. *Personal needs*, tergantung pada karakteristik kebutuhan pribadi. Contoh pemilik kartu kredit menginginkan pelayanan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan pribadinya.
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*).
4. Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communications*), yaitu berupa iklan, brosur atau bentuk promosi lainnya yang dilakukan oleh penyedia layanan.

Kepuasan para penerima layanan (*customer satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja ( atau hasil ) yang dirasakan dengan pengharapannya. Bila kinerjanya

dibawah pengharapannya, maka pelanggan akan kecewa, sedangkan bila kinerjanya sesuai dengan penggarapannya, maka pelanggan akan merasa puas, selanjutnya bila kinerjanya dapat melebihi penggarapannya, maka pelanggan akan sangat puas. (Kotler dan Keller, 2007:177). Tjiptono (1996:147) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*discinfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan.

Beberapa cara yang dapat ditempuh oleh suatu perusahaan untuk mengamati dan mengukur kepuasan pelanggan. Kotler (dalam Tjiptono, 1997:34) mengemukakan 4 metode yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan, yaitu :

1. *Complaint and Suggestion systems*

Perusahaan yang berfokus pada pelanggan, akan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan, misalnya banyak restoran, hotel dan rumah sakit menyediakan formulir bagi tamu atau pasiennya untuk melaporkannya hal-hal yang mereka sukai dan tidak sukai. Arus informasi seperti ini akan menyediakan banyak gagasan yang baik bagi suatu perusahaan-perusahaan dan memungkinkan mereka bertindak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. *Ghost Shopping*

Perusahaan – perusahaan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial (*ghost shopper*) produk perusahaan dan pesaing kemudian melaporkan temuan-temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami dalam membeli produk perusahaan dan produk pesaingannya berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Para pembelanja siluman ini juga bahkan dapat menyampaikan masalah tertentu untuk dapat menguji apakah staf penjualan perusahaan menangani situasi terburuk dengan baik.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan-perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti atau berganti pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan / penyempumaan untuk selanjutnya mempelajari penyebabnya.

#### 4. *Costumer Satisfaction Surveys*

Perusahaan-perusahaan yang responsif memperoleh ukuran kepuasan pelanggan secara langsung dengan melakukan survey berkala. Selain dapat mengumpulkan informasi tentang kepuasan pelanggan. Survey juga dapat mengukur keinginan pelanggan

Berdasarkan hasil kajian teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang berfokus pada pendekatan teori Zeithaml et. al. disusun konsep operasional variabel Kualitas Pelayanan Administrasi IMB berikut :

Kualitas Pelayanan IMB adalah totalitas karakteristik pelayanan publik di bidang bangunan yang terungkap dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtes, Credibility, Security, Access, Communication, dan Understanding the customer.*

Dari deskripsi teori disusun kerangka pemikiran untuk menggambarkan konsep gagasan mengenai kajian hubungan kausalitas di antara Perilaku Kepemimpinan yang dipandang sebagai variabel antecedent dengan Kualitas Pelayanan Administrasi IMB yang dipandang sebagai variabel konsekuensi. Dengan kerangka pemikiran ini penulis mengajukan hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap dua pertanyaan penelitian, dengan pernyataan (*statement*) berikut :

Besarnya pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan administrasi IMB ditentukan oleh perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas, perilaku kepemimpinan yang berorientasi hubungan, dan perilaku kepemimpinan yang berorientasi perubahan.

### BAB III METODE PENELITIAN

Operasionalisasi Variabel Penelitian terdiri atas 24 indikator Perilaku Kepemimpinan menjadi 24 item kuesioner, dan 24 indikator Kualitas Pelayanan Administrasi IMB dioperasionalkan menjadi 24 item kuesioner. Penyusunan kuesioner menggunakan skala Likert. Kuesioner diberikan kepada sampel penelitian sebanyak 386 orang responden, diambil dari Populasi sebanyak 1.115 orang dengan menggunakan rumus stratified random sampling. Pengumpulan data sekunder menggunakan Studi Kepustakaan. Pengumpulan data primer dari sampel penelitian menggunakan Teknik Kuesioner. Untuk memahami situasi dan kondisi obyek penelitian dilakukan Observasi. Pengolahan data dan analisis data menggunakan Metode Analisis SEM (*Structural Equation Model Analysis*) Aplikasi Analisis SEM menggunakan program PLS (*Partial Least Square*). Tahapan-tahapan aplikasi Analisis SEM meliputi **Spesifikasi model** (*model specification*), tahap ini berkaitan dengan pembentukan model awal persamaan struktural, sebelum dilakukan estimasi, model awal ini diformulasikan berdasarkan suatu teori atau penelitian sebelumnya; **Identifikasi** (*identification*), tahap ini berkaitan dengan pengkajian tentang kemungkinan diperolehnya nilai yang unik untuk setiap parameter yang ada di dalam model dan kemungkinan persamaan simultan tidak ada solusinya; **Estimasi** (*estimation*), tahap ini berkaitan dengan estimasi terhadap model untuk menghasilkan nilai-nilai parameter dengan menggunakan salah satu metode estimasi yang tersedia. Pemilihan metode estimasi yang digunakan seringkali ditentukan berdasarkan karakteristik dari variabel-variabel yang dianalisis; **Uji Kecocokan** (*testing fit*), tahap ini berkaitan dengan pengujian kecocokan antara model dengan data. Beberapa kriteria ukuran kecocokan atau *Goodness Of Fit* (GOF) dapat digunakan untuk melaksanakan langkah ini; dan **Respesifikasi** (*respecification*), tahap ini berkaitan dengan menspesifikasikan model berdasarkan atas hasil uji kecocokan tahapan sebelumnya.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

*Nilai loading* yang merepresentasikan konsep hipotesis yang kemudian dikembangkan menurut pendekatan teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml et al. Nilai loading pada masing-masing pengukuran menunjukkan keeratan hubungan antar variabel penelitian baik variabel laten dengan observernya ataupun antar variabel latent. Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi pada masing-masing pengukuran dilakukan pengujian dengan pendekatan statistik uji  $t_{student}$  atau ( $t_{value}$ ). Hasil pengujian  $t_{student}$  inilah yang kemudian dibahas dengan pendekatan analisis kualitatif. Nilai  $t_{value}$ . Nilai  $t_{value}$  dinyatakan signifikan karena semua nilai  $t_{value}$  lebih besar dari = 1.96.

**Uji Keباikan Model Pengukuran :** Sebelum melangkah lebih jauh lagi, terlebih dahulu harus dibuktikan bahwa model yang diajukan dalam penelitian ini sudah baik. Uji Keباikan Model Pengukuran. Tahap awal dalam pengujian keباikan model adalah pengujian keباikan model pengukuran. Dari hasil pengujian keباikan model pengukuran, untuk model pengukuran dilihat dari nilai *composite reliability*, *AVE*, dan *Cronbach Alpha*. Hasil semua model pengukuran menunjukkan nilai di atas 0,5. Hasil *composite reliability*, *AVE* dan *Alpha Cronbach* tersebut signifikan, karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1.960). Dengan hasil yang demikian itu maka uji keباikan model termasuk dalam katagori memadai, atau model pengukuran dapat dinyatakan baik.

Hasil penelitian yang demikian itu dapat dinyatakan valid dan reliabel. **Valid** dalam pengertian bahwa seluruh item kuesioner yang disampaikan kepada para responden yang menjadi sampel penelitian berlaku secara efektif untuk mengungkap setiap masalah yang dijadikan obyek penelitian. **Reliabel** dalam pengertian bahwa kuesioner yang digunakan juga dapat diandalkan (*reliable*) karena walaupun diberikan kepada para responden yang menunjukkan adanya perbedaan karakteristik namun penafsiran atas indikator-indikator yang dijadikan pernyataan-pernyataan tidak menimbulkan

tafsiran yang jauh berbeda. Dengan hasil pengujian validitas dan pengujian reliabilitas ini maka penyusunan konstruk variabel penelitian menjadi dimensi-dimensi dan indikator-indikator dapat dianggap relevan dengan masalah yang dijadikan obyek penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan dan korelasinya dengan Perilaku Kepemimpinan yang mencakup perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas, perilaku kepemimpinan yang berorientasi hubungan, dan perilaku kepemimpinan yang berorientasi perubahan. Dengan hasil penelitian yang demikian itu maka pengujian hipotesis layak dilakukan karena sudah didasarkan pada pengolahan data yang valid dan reliabel serta memenuhi kriteria penggunaan statistik parametrik.

Hasil analisis model pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan di atas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan diukur oleh sepuluh dimensi yaitu dimensi *Tangibles*, dimensi *Reliability*, dimensi *Responsiveness*, dimensi *Competence*, dimensi *Courtesy*, dimensi *Credibility*, dimensi *Security*, dimensi *Access*, dimensi *Communication*, dan dimensi *Understanding the customer*. Dari kesepuluh dimensi tersebut, dimensi *Responsiveness* ( $Y_3$ ) yang paling mampu merefleksikan Kualitas Pelayanan Administrasi IMB dibandingkan dengan dimensi lainnya, dengan nilai jalur sebesar 0,845. Dimensi kedua yang paling mampu merefleksikan Kualitas Pelayanan Administrasi IMB adalah dimensi *Courtesy* ( $Y_5$ ), kemudian diikuti oleh dimensi *Security* ( $Y_7$ ), *Competence* ( $Y_4$ ), *Tangibles* ( $Y_1$ ), *Access* ( $Y_8$ ), *Understanding the customer* ( $Y_{10}$ ), *Credibility* ( $Y_6$ ), *Communication* ( $Y_9$ ), dan yang terakhir adalah dimensi *Reliability* ( $Y_2$ ). Hasil ini mencerminkan bahwa hal yang terpenting bagi masyarakat atau penerima layanan tidak dapat menentukan standar pelayanan yang diharapkannya namun seberapa jauh keinginan para penerima layanan dapat dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan.

Seperti yang tersaji dalam tabel di atas, hasil analisis untuk kesepuluh dimensi ini menunjukkan bahwa kesepuluh dimensi ini valid dan Reliabel dalam merefleksikan variabel Kualitas Pelayanan Administrasi IMB. Ini tercermin dari nilai koefisien jalurnya yang lebih

besar dari 0.7 dan juga dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yang berarti bahwa dimensi-dimensi tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel Kualitas Pelayanan Administrasi IMB. Secara keseluruhan, kesepuluh dimensi tersebut dapat menerangkan ataupun menggambarkan keberadaan dari variabel Kualitas Pelayanan Administrasi IMB mencapai sebesar 94,1 persen seperti yang terlihat dari nilai Reliabilitas Construct. Nilai reliabilitas construct yang lebih besar dari 0.7 menunjukkan bahwa dimensi-dimensi dalam variabel Kualitas Pelayanan Administrasi IMB secara handal merefleksikan variabel latennya.

Hasil pengukuran persamaan struktural (*structural equation model* = Analisis SEM) dengan penjelasan sebagai berikut :

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari Perilaku Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan mencapai 0,960. Pengaruh ini masuk dalam kategori sangat tinggi sehingga sedikit perubahan dalam Perilaku Kepemimpinan akan berdampak besar terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan. Hal ini terungkap dari besarnya hasil pengukuran koefisien determinasi ganda yang menunjukkan  $R^2 = 0,92$  atau 92 persen keragaman dari variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan dapat dijelaskan oleh Perilaku Kepemimpinan. Sisanya sebesar 0,08 merupakan kontribusi faktor-faktor lain (*tetha epsilon*) yang tidak terlibat dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang demikian itu maka dapat dinyatakan bahwa Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas pelayanan administrasi Izin Mendirikan Bangunan di Kota Administrasi Jakarta Pusat cukup besar. Besarnya pengaruh ini ditentukan oleh dimensi perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas, dimensi perilaku kepemimpinan yang berorientasi hubungan, dan dimensi perilaku kepemimpinan yang berorientasi perubahan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan statistik uji t-student. Hasil pengujian adalah bahwa nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 129,495. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada derajat bebas 386 adalah

1,96. Nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Perilaku Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan di Kota Administrasi Jakarta Pusat. Hasil pengujian ini bermakna bahwa apabila Perilaku Kepemimpinan ditingkatkan atau meningkat, maka secara stimulan peningkatan tersebut diikuti dengan peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan. Peningkatan yang demikian itu dapat terjadi karena di antara Perilaku Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan terjalin suatu dinamika hubungan kausalitas. Artinya, Perilaku Kepemimpinan merupakan faktor penyebab kurang efektifnya Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan. Oleh sebab itu, Kualitas Pelayanan Administrasi Izin Mendirikan Bangunan dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas, perilaku kepemimpinan yang berorientasi hubungan, dan perilaku kepemimpinan yang berorientasi perubahan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan aplikasi *Structure Equations Modeling Analysis* diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Perilaku Kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi Izin Mendirikan Bangunan di Kota Administrasi Jakarta Pusat. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa di antara perilaku kepemimpinan dan kualitas pelayanan administrasi izin mendirikan bangunan terjalin suatu hubungan kausalitas yang bermakna bahwa apabila perilaku kepemimpinan ditingkatkan atau meningkat maka penigkata tersebut akan disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi izin mendirikan bangunan. Dari hasil analisis SEM diketahui bahwa besarnya pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kualitas pelayanan administrasi IMB ditentukan oleh perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas, perilaku kepemimpinan yang berorientasi hubungan, dan perilaku kepemimpinan yang berorientasi perubahan. Dari hasil Analisis SEM diketahui bahwa variabel-variabel manifes yang yang tercakup dalam dimensi perilaku kepemimpinan beroreintasi tugas memberikan kontribusi keearatan hubungan yang paling besar dalam proses pembentukan pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan administrasi IMB.

Konsep baru yang dikembangkan dari temuan penelitian adalah perilaku kepemimpinan birokrasi yang berorientasi tugas pelayanan publik yang didasarkan pada pentingnya konsep tugas, pemahaman tugas, pengarahan tugas, distribusi tugas, pelaksanaan tugas, penilaian tugas, pencapaian tugas dan evaluasi tugas secara menyeluruh dan terpadu dalam rangka mengoptimalisasikan pemenuhan kebutuhan dan harapan para penerima layanan. Dengan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian tersebut, maka saran yang perlu disampaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan adalah sebagai berikut

: **Saran Teoritis** : Perlu dikembangkan perilaku kepemimpinan birokrasi yang berorientasi tugas pelayanan publik yang didasarkan pada pentingnya konsep tugas, pemahaman tugas, pengarahan tugas, distribusi tugas, pelaksanaan tugas, penilaian tugas, pencapaian tugas dan evaluasi tugas secara menyeluruh dan terpadu dalam rangka mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan dan harapan para penerima layanan. **Saran Praktis** : Saran yang disampaikan kepada Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat terutama kepada kepala Suku Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan adalah agar para pegawai pelaksana kebijakan dan kegiatan pelayanan administrasi IMB diikutsertakan dalam Diklatpim III yang diselenggarakan oleh Lembaga Administrasi Negara; kepada para pegawai pelaksana kebijakan dan kegiatan pelayanan administrasi IMB diberikan insentif khusus berdasarkan penilaian prestasi kerja; disediakan jaringan layanan informasi IMB yang meliputi seluruh unit kerja pelayanan administrasi IMB yang mudah diakses oleh warga masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

## Buku :

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. *Perilaku dan budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian – Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_, 2007. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arief, Muhtosin, 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Bollen, K.A. 1989. *Structural Equation With Latent Variabels*. New York: John Wiley and Sons.
- Denove, Chris and Power IV, James D. 2002. *Satisfaction: Bagaimana Perusahaan Hebat mendengar suara konsumennya*. Terjemahan Riga Ponziani. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Jakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitzsimmons, James A. And Mona J. Fitzsimmons, 1994, *Service Management For Competitive Advantage*, New York : McGraw-Hill International.
- Ghozali, Imam, 2004, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Versi 5.0*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- \_\_\_\_\_, 2008, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*, Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hersey, Paul dan Ken Blanchard, 1995, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta: Penerbit : Erlangga.
- Hughes Richard L, Robert C. Ginnett, and Gordon J.Curphy, 1996, *Leadership*, United States of America : Penerbit. Times Mirror Higher Education Group.

- Kusnendi, 2008, *Model-model Persamaan Struktural: Satu dan Multigroup Sampel dengan LISREL*, Bandung: ALFABETA.
- Moenir, H.A.S., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari, 1998, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 2000, *Makna Pemerintahan – Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta : PT. Mutiara Sumber Widya.
- Rencher, Alvin C, 2002. *Method of Multivariate Analysis 2<sup>rd</sup>ed*. New York: A John Wiley & Sons, Inc. Publication, USA.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rustandi, R. Ahmad, 1987, *Gaya Kepemimpinan (Pendekatan Bakat Situasional)*, Bandung: Armico.
- Robins, Stephen P, (1994), *Teori Organisasi : Struktur, Desain dan Aplikasi*, Jakarta : Arcan.
- \_\_\_\_\_, 1998, *Organizational Behaviour, Concept-Controversies-applications, english edition*, New Jersey : Prentice-hall International.Inc.
- \_\_\_\_\_, 2003, *Perilaku Organisasi*, Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Saefullah, A. Djadja, 2008, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik, Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*, Bandung : LP3AN FISIP UNPAD.
- Siagian, Sondang P, 2003, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Siagian, Faisal, 1985. *Meretas Kepemimpinan yang Demokratis dalam Penerapan Otonomi Daerah di Indonesia, Suatu Perspektif dari Hubungan Negara dan Masyarakat*, Jurnal Analisis CSIS, Jakarta.

- Sinambela, Poltak, Lijan, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Singgih, Santoso, 2000. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Soebagio, Sastrodiningrat, 1999, *Kapita Selekta Manajemen & Kepemimpinan*, Jakarta : Ind-Hill-Co.
- Supranto.J.1997. *Metode Riset*, Edisi Keenam, Jakarta : Rineka Cipta.
- Sheng - Hsun Hsu, 2006. *Robustness Testing of PLS, LISREL, EQS and ANN-based SEM for Measuring Customer Satisfaction*, Total Quality Management Vol. 17, No. 3, 355-371, Chung-Hua University.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, Jakarta, STIA LAN Presss.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyanti, Sutopo, 1990, *Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN.
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*, (Jilid II), Yogyakarta: CV. ANDI.
- Thoha, Miftah, 1996, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Rajawali Press.
- Wexley, Kenneth N dan Gary A. Yukl, 1992, *Perilaku Organisasi Dan Psikologi Personalia*, Jakarta : P.T. Rineka Cipta.
- Yukl, Gary, 2007, *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Alih Bahasa oleh Budi Suprianto, Jakarta : PT INDEKS.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman,A and.Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer perceptions and Expectations*. The Free Press: Adivision of Macmillan,Inc.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	Gatot Hery Djatmika
Tempat/Tgl. Lahir	Jakarta, 7 Juni 1960
Jenis Kelamin	Laki-laki
Agama	Islam
Alamat	
a. Rumah	Jl. Ophir Rt.01 Rw.010 Kel. Gunung, Keb Baru, Jakarta Selatan
b. Kantor	UPDM (B) Jl. Hang Lekir I/8 Keb. Baru, Jakarta Selatan
c. Telepon Rumah	081316090660
d. Telepon Kantor	(021) 7261474, 7251682, 7262822
e. Fax	(021) 7252682
Keluarga	Putu Tirtasari Ningsih, SE. (Istri)
Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SD Negeri Solo, Lulus 1973</li> <li>b. SMP Negeri Solo, Lulus 1975</li> <li>c. SMA Negeri Solo, Lulus 1979</li> <li>d. S1 Adm Negara Jakarta, Lulus 1986</li> <li>e. S1 Ekonomi Jakarta, Lulus 2002</li> <li>f. S2 Ekonomi Jakarta, Lulus 1998</li> <li>g. S2 Public Adm Jakarta, Lulus 2001</li> </ul>
Pekerjaan	Dosen Tetap YS. UPDM (B)
a. Jabatan Akademik	
-	Lektor Kepala Sk. Mendiknas No. 21845/A2.III.I/KP/2001 Tgl 20-11-2001
b. Pengalaman Kerja	
-	Membantu di Bidang Akademik Tahun 1980 – 1998
-	Sekretaris SENAT FISIP – UPDM (B) Tahun 1998 -1999
-	Pembantu Dekan Bid Kemahasiswaan FISIP – UPDM (B) Tahun 1998 – 2004
-	Pembantu Dekan Bid Akademis FISIP – UPDM (B) Tahun 2004 – 2008
-	Dekan FISIP – UPDM (B) Tahun 2008 – 2009
-	Anggota SENAT FISIP – UPDM (B) Tahun 1987 – 2009
-	Ketua SENAT FISIP – UPDM (B) Tahun 2008 – 2009
-	Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Tahun 2009 – sekarang
-	Anggota SENAT UNIVERSITAS Tahun 2007 – sekarang

## c. Pengalaman Lain

- Mengikuti beberapa Seminar, Lokakarya, Ceramah, Diskusi Panel
- Pengurus PERSADI dan beberapa organisasi lainnya.
- Pengurus MPP ADI (Asosiasi Dosen Indonesia) dan beberapa asosiasi lainnya.
- Pelatihan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Indonesia
- Pelatihan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat yang diselenggarakan oleh Ditjen Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional
- Penghargaan atas Jasa dan Pengabdian dari Ketua YS. UPDM (B) Bpk. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo
- Penghargaan dari Bpk. Presiden Jend. Soeharto Tahun 1998 Satyalancana Karya Satya
- Penghargaan dari Ibu Presiden Megawati Soekarnoputri Tahun 2003 Satyalancana Karya Satya

Jakarta, Agustus 2012

Yang Membuat

Gatot Hery Djatmika