

diabaikan begitu saja, karena dengan pemberdayaan dapat terbentuk perilaku pegawai pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bandung. Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima.

Adanya pengaruh pemberdayaan terhadap pembentukan perilaku pegawai sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Saefullah (2007:199), Thoha (2005 : 4-5). Karena itu, apabila pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bandung tidak diberdayakan maka perilaku aparatur tidak baik atau pegawai akan menerima kutipan-kutipan di luar ketentuan. Tetapi dengan adanya pemberdayaan keahlian dan keterampilan pegawai akan semakin meningkat, yang pada gilirannya profesionalisme aparatur akan semakin meningkat pula. Sebab profesionalisme yang dimiliki aparat akan dapat meningkatkan efisiensi, aparatur lebih bersikap responsif, tepat waktu, sederhana serta dapat menciptakan inovasi pelayanan sesuai dengan tuntutan publik.

Pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bandung yang profesional dan mandiri akan mampu memberikan pelayanan perijinan SIUP yang bermutu kepada masyarakat yang memerlukannya sepanjang tidak menyangkut kebijakan yang tidak berwenang untuk memutuskannya sungguhpun atasannya tidak ada di tempat. Itu sebabnya pegawai perlu diberdayakan agar pegawai tidak selalu tergantung kepada atasannya, sebab dengan ketergantungan membuat pelayanan menjadi terlambat, tidak efisien dan berbelit-belit.

Berdasarkan pengukuran *path analysis* dengan menggunakan alat bantu program SPSS versi 15.0 diperoleh hasil perhitungan pengaruh perilaku pegawai (J) terhadap kualitas pelayanan (Y) atau  $P_{jy} = 0.820$ . Jika dihitung dalam persentase sebesar  $(P_{zx_1})^2 = 0,820 \times 0,820 \times 100\% = 67,3\%$ . Ini memberi pengertian jika perilaku pegawai semakin baik beserta dimensi-dimensinya yaitu dimensi dorongan, motivasi, sikap dan nilai, maka akan diikuti peningkatan kualitas pelayanan perijinan SIUP sebesar 67.3%.

Sedangkan sisanya faktor lain (epsilon) yang tidak terdeteksi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan diluar perilaku pegawai itu sendiri sebesar  $100\% - 67,3\% = 32,7\%$ . Pengaruh perilaku untuk menciptakan kualitas pelayanan perijinan SIUP tidak bisa diabaikan begitu saja, sebab dengan perilaku yang baik akan terwujud kualitas pelayanan perijinan SIUP. Dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat diterima. Adanya pengaruh perilaku terhadap kualitas pelayanan sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Siagian (1995:174); Rasyid (1997:79); Gaspersj (1997:130); dan Robbins (2003:21) kata mereka "pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara perilaku dengan kualitas pelayanan"

Lebih jelasnya, keseluruhan struktur jalur pertama dan kedua keterpengaruhan pemberdayaan (X) terhadap perilaku pegawai (Z) dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan (Y) dapat digambarkan dalam *path diagram* sebagai berikut :