

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) terhadap kualitas pelayanan perizinan di bidang kesehatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung. Masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai kualitas pelayanan perizinan dibidang kesehatan. Dimana berdasarkan hasil SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) pada SAMIRINDU masih terdapat indikator yang kurang baik yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang diterapkan pada 75 sampel yang dipilih secara acak atau random. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Hasil penelitian dari perhitungan setiap item pernyataan kuesioner yang diisi oleh responden dinyatakan valid dan reliabel. Tetapi terdapat beberapa jawaban responden yang menjawab ragu-ragu. Hasil analisis regresi linear sederhana nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai sig. $0,000 < 0,1$, maka mengandung arti bahwa ada pengaruh antara variabel implementasi kebijakan sistem layanan online cetak sendiri (SILONCER) (X) terhadap variabel kualitas pelayanan perizinan dibidang kesehatan (Y). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Dimana nilai koefisien determinan (R Square) sebesar 0,549 yang mengandung arti bahwa terdapat pengaruh sebesar 54,9% dari sisanya 45,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil interpretasi koefisien koelasi sebesar 0,741 yang termasuk kedalam interval 0,60-0,799. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh antara implementasi kebijakan sistem layanan online cetak sendiri (SILONCER) terhadap kualitas pelayanan perizinan dibidang kesehatan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung diterima, dengan pengaruh positif dan hubungan antar kedua variabel kuat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) sudah diterapkan dengan cukup baik dimana kualitas pelayanan perizinan dibidang kesehatan meningkat dibandingkan dengan sebelum diterapkannya Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER). Penyampaian informasi kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) belum dilakukan secara konsisten karena beberapa kendala salah satunya kondisi saat ini yaitu pandemi covid-19. Maka hasil akhir dari penelitian ini yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dibidang kesehatan dapat memperbaiki proses komunikasi dan penyampaian informasi dari implementasi kebijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER).

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan Perizinan, Sistem Layanan Online

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of the implementation of the Self-Print Online Service System (SILONCER) policy on the quality of licensing services in the health sector at the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) Bandung Regency. The problem in this research is regarding the quality of licensing services in the health sector. Where based on the results of the SKM (Community Satisfaction Survey) at SAMIRINDU there are still poor indicators, namely the ease of service procedures, speed of service time and quality of facilities and infrastructure. The method used in this research is the associative method with a quantitative approach which is applied to 75 samples chosen at random. The instrument used in this study was a questionnaire.

The results of the study from the calculation of each item of the questionnaire statement filled out by the respondents were declared valid and reliable. But there are some respondents who answered in doubt. The results of simple linear regression analysis have a significance value of 0.000 where the value of sig. $0.000 < 0.1$, it means that there is an influence between the variables of the implementation of the Self-Print Online Service System (SILONCER) (X) on the variable quality of licensing services in the health sector (Y). It can be concluded that the hypothesis is accepted. Where the value of the determinant coefficient (R Square) is 0.549 which means that there is an influence of 54.9% of the remaining 45.1% is influenced by other factors not examined. The interpretation result of the correlation coefficient is 0.741 which is included in the interval 0.60-0.799. From the results of the research that has been done, it can be concluded that the hypothesis which states that there is an influence between the implementation of the Self-Print Online Service System (SILONCER) on the quality of licensing services in the health sector at DPMPTSP Bandung Regency is accepted, with a positive influence and the relationship between the two variables is strong. Based on the results of interviews conducted by researchers, the Self Print Online Service System (SILONCER) has been implemented quite well where the quality of licensing services in the health sector has increased compared to before the implementation of the Self Print Online Service System (SILONCER). The submission of information on the Self-Print Online Service System (SILONCER) policy has not been carried out consistently due to several obstacles, one of which is the current condition, namely the COVID-19 pandemic. So the final result of this research is to improve the quality of licensing services in the health sector, to improve the communication process and delivery of information from the implementation of the Self Print Online Service System (SILONCER) policy.

Keywords: Policy Implementation, Licensing Service Quality, Online Service System

RINGKESAN

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho pangaruh palaksanaan kawijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) kana kualitas palayanan perijinan dina widang kaséhatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPPTSP) Kabupaten Bandung. Masalah dina ieu panalungtikan nya éta ngeunaan kualitas palayanan perizinan dina séktor kaséhatan. Dimana dumasar kana hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) di SAMIRINDU masih kénéh aya indikator-indikator anu goréng, nya éta gampangna prosedur palayanan, gancangna waktu palayanan jeung kualitas sarana jeung prasarana. Méthode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta méthode asosiatif kalawan pendekatan kuantitatif anu dilarapkeun kana 75 sampel anu dipilih sacara acak. Instrumén anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta angkét.

Hasil panalungtikan tina itungan unggal item pernyataan kuesioner anu dieusi ku réspodén dinyatakeun valid jeung bisa dipercaya. Tapi aya sababaraha responden anu ngajawab ragu. Hasil analisis regresi linier basajan miboga nilai signifikansi 0,000 dimana nilai sig. $0,000 < 0,1$ hartina aya pangaruh antara variabel palaksanaan kawijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) (X) kana variabel kualitas palayanan perizinan di sektor kaséhatan (Y). Bisa dicindekkeun yén hipotésis téh ditarima. Dimana nilai koefisien determinan (R Square) nyaéta 0,549 hartina aya pangaruh 54,9% tina 45,1% sésana dipangaruhan ku faktor séjén teu nalungtik. Hasil interpretasi koefisien korelasi nyaéta 0,741 anu kaasup kana interval 0,60-0,799. Tina hasil panalungtikan anu geus dilaksanakeun, bisa dicindekkeun yén hipotésis anu nétélakeun yén aya pangaruh antara palaksanaan kawijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) kana kualitas palayanan perizinan dina widang kaséhatan. DPMPTSP Kabupatén Bandung ditarima, kalawan pangaruh positif sarta hubungan antara dua variabel kuat. Dumasar kana hasil wawancara anu dilakukeun ku panalungtik, Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) geus dilaksanakeun kalawan cukup alus dimana kualitas palayanan perizinan dina widang kaséhatan ngaronjat dibandingkeun saméméh dilaksanakeunna Self Print Online Service System (SILONCER). Penyampaian informasi ngeunaan kawijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER) tacan dilaksanakeun sacara konsistén alatan sababaraha kendala, salah sahijina nya éta kaayaan kiwari, nya éta pandémik COVID-19. Tah hasil ahir tina ieu panalungtikan nya éta ngaronjatkeun kualitas palayanan perizinan dina widang kaséhatan, ngaronjatkeun prosés komunikasi jeung penyampaian informasi tina palaksanaan kawijakan Sistem Layanan Online Cetak Sendiri (SILONCER).

Kata Kunci: Palaksanaan Kabijakan, Kualitas Pelayanan Perizinan, Sistem Pelayanan Online