

Abstrak

Fauzi Abdillah : Pengaruh Implementasi Kebijakan *Electronic Government* terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.

Implementasi Kebijakan *Electronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan *electronic government* terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Santosa (2012:43) Implementasi kebijakan adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Terkait dimensi dari variabel independen (X) dari Van Horn dan Van Metter dalam (agustino, 2016 :133-135) diantaranya ukuran dan tujuan kebijakan; sumber daya; karakteristik para pelaksana; disposisi; komunikasi; lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Untuk Kualitas pelayanan Publik variabel dependen (Y) peneliti menggunakan dimensi dari Zeithmal dkk dalam Hardiansyah (2011: 46-47) yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan data kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan angket kepada 97 responden guna mendapatkan data sekunder dan informasi yang dibutuhkan. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan uji-t.

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana dapat dianalisis yaitu konstanta sebesar 15,088 artinya jika implementasi kebijakan *electronic government* nilainya adalah 0, maka kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 15,08 %. Koefisien regresi variabel implementasi kebijakan sebesar 0,779 artinya jika Implementasi kebijakan mengalami sebesar 1%, maka kualitas pelayanan publik (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,779%. Disimpulkan bahwa koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara implementasi kebijakan *electronic government* dengan kualitas pelayanan publik. Disimpulkan bahwa koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara implementasi kebijakan *electronic government* dengan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan tabel koefisien determinasi diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,853 atau (72,7%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh implementasi kebijakan *electronic government* terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 72,7%, sedangkan sisanya 27,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain, dari nilai koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang cukup tinggi dari pengaruh implementasi kebijakan *electronic government* terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung. Berdasarkan pengolahan data uji t, diperoleh t_{hitung} sebesar 15,897. Tabel distribusi t dicari $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan $df (n-2) / (97-2) = 95$, maka diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1.996. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,897 > 1,996$), artinya bahwa implementasi kebijakan *electronic government* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, *electronic government*, kualitas pelayanan publik.