

**PENGARUH KOMITMEN BIROKRASI DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN  
IJIN USAHA INDUSTRI  
(Suatu Usaha Meningkatkan Investor di Medan Sumatera Utara)**

Erika Revida  
Email: erikarevida@yahoo.com  
Alwi Hasyim Batu Bara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik USU Medan

**Abstract**

*The fundamental problems in this research were the less of quality of industrial permit services: inefficient, ineffective, irresponsive, and unfair. The cost of services were expensive, inappropriate with standard and also length bureaucracy enchain which must pass by, so that require bureaucracy commitment and Total Quality Management. The purposes of this research were to study and analyse the influence of Bureaucracy Commitment Towards Total Quality Management, Bureaucracy Commitment Towards Quality of Industrial Permit Service, Total Quality Management Towards Quality of Industrial Permit Service, Bureaucracy Commitment and Total Quality Management jointly Towards Towards quality of Industrial Permit Service in Medan North Sumatera. Research method which is used in this research is survey. Sampling technique is proportional random sampling. Technique of data analyse used is path analysis. Before using path analysis, data must be change into interval scale by Method of successive interval. Test of validity instrument used by correlation of Pearson and test of reliability used by Coefficient of Cronbach. Data are used in this research are quantitative and qualitative. The Results of this research show that Bureaucracy Commitment has positive influence on Total Quality Management, Bureaucracy Commitment has positive influence on Quality of Industrial Permit Service, Total Quality Management has positive influence on Quality of Industrial Permit Service, Bureaucracy Commitment and Total Quality Management jointly have positive influence on Quality of Industrial Permit Service in Medan North Sumatera.*

**Keywords:** *Bureaucracy Commitment, Total Quality Management and Quality Of Industrial Permit Service*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Memiliki izin usaha industri merupakan kewajiban setiap perusahaan industri yang memiliki investasi 5 (lima) juta ke atas tidak termasuk tanah dan bangunan. Dalam Undang-undang nomor 5 tahun 1984, Peraturan Pemerintah nomor 13 tahun 1995 dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 590 tahun 1999 serta Peraturan Daerah kota Medan nomor 10 tahun 2002 dinyatakan bahwa untuk mengembangkan kegiatan usaha industri yang memiliki investasi 5 (lima) juta ke atas tidak termasuk tanah dan bangunan wajib memiliki izin usaha industri.

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah rendahnya kualitas pelayanan izin usaha industri. Hal ini diindikasikan dengan prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan rantai birokrasi yang panjang serta lamban dan biaya pengurusan dan retribusi yang relatif tinggi (mahal), biaya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar dan sebagainya, waktu yang lama sehingga merugikan perusahaan yang bergerak di bidang industri.

Prambudi dalam penelitiannya di Jakarta (Koran Warta Kita, 13 Januari 2004 : 9) menyimpulkan bahwa 85 persen pengusaha mengaku mengeluarkan biaya tidak resmi ketika mengurus izin usaha, pengusaha harus mengeluarkan biaya tidak resmi sebesar 60,62 persen. Hasil penelitian ini sudah barang tentu merugikan perusahaan karena pungutan tidak resmi ini akan mengakibatkan membengkaknya biaya yang harus dikeluarkan oleh pengusaha industri, yang pada gilirannya dapat membuat iklim usaha industri di daerah tidak kondusif sehingga investor akan berfikir dua kali jika ingin membuka usaha industri di daerah.

Selanjutnya, hasil penelitian Tim PUPUK (Perkumpulan Untul Peningkatan Usaha Kecil) di Kabupaten Kediri Jawa Timur (Koran Warta Kita 13 Januari 2004 : 4) menyimpulkan bahwa ada 100 orang responden penelitian mengaku membayar biaya pengurusan izin usaha industri melebihi standar yang ada. Hal ini sudah barang tentu bertentangan dengan prinsip meningkatkan investor di daerah. Wiranto (dalam Surabaya Pos, 20 Oktober 2004) menyatakan salah satu penyebab buruknya iklim investasi di daerah adalah prosedur perizinan yang panjang. Masalah-masalah sekitar kualitas pelayanan izin usaha industri ini juga tampak pada pemerintah kota Medan Sumatera Utara.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan pengusaha industri yang mengurus izin usaha industri di kota Medan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan izin usaha industri yang diberikan belum berkualitas yaitu belum efisien, efektif, responsif dan adil serta belum memuaskan perusahaan industri. Indikatornya antara lain, panjangnya rantai birokrasi yang harus ditempuh pengusaha industri ketika mengurus izin usaha industri, biaya pelayanan izin usaha yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, pelayanan yang berbelit-belit serta lamanya waktu pengurusan izin usaha industri rata-rata 6 (enam) bulan dan bahkan ada yang sudah hitungan tahun mengurus izin usaha industri belum selesai. Selain itu juga pemerintah kota kurang peka terhadap kebutuhan perusahaan industri serta pelayanan yang dirasakan kurang adil dan kurang tranparan terhadap setiap perusahaan industri. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Medan (2003 : 22) menyatakan bahwa capaian kinerja izin usaha industri tidak sesuai atau lebih sedikit dari bobot yang ditetapkan pada tahun 2002 yaitu baru tercapai 31,26%. Hal inilah yang mendasari peneliti untuk meneliti bagaimana pengaruh komitmen birokrasi dan *Total Quality Management* (manajemen mutu terpadu) terhadap kualitas pelayanan izin usaha industri di kota Medan Sumatera Utara.

Adapun alasan pemilihan lokasi di kota Medan adalah didasarkan pemikiran bahwa kota Medan adalah kota industri dan satu-satunya kota yang berada pada ibukota Propinsi Sumatera Utara, sehingga menarik dijadikan lokasi penelitian bagaimana sesungguhnya kualitas pelayanan izin usaha industri yang diberikan yang seharusnya menjadi contoh/teladan bagi kota-kota lainnya yang ada di propinsi Sumatera Utara. Selain itu, sampai penelitian ini dilakukan belum pernah dilakukan penelitian tentang pelayanan izin usaha industri di kota Medan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah Komitmen Birokrasi berpengaruh terhadap *Total Quality Management* di Kota Medan Sumatera Utara?
2. Apakah Komitmen Birokrasi berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri di Kota Medan Sumatera Utara?
3. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri di Kota Medan Sumatera Utara?
4. Apakah Komitmen Birokrasi dan *Total Quality Management* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri di Kota Medan Sumatera Utara?

## **2. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

### **2.1 Pengaruh Komitmen Birokrasi dan *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri.**

Mowday, et al.(1982 : 239) menyatakan organisasi harus melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan komitmen pada para pegawainya karena (1) semakin tinggi tingkat komitmen pegawai maka akan semakin tinggi pula usaha yang dikeluarkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kinerja dapat meningkat, dan (2) semakin tinggi tingkat komitmen pegawai maka semakin lama ia ingin tetap berada dalam organisasi dan semakin tinggi pula produktivitasnya kepada organisasi dan tingkat keluar masuknya pegawai semakin rendah.

Kualitas pelayanan izin usaha industri membutuhkan komitmen dan *total quality management*. Tanpa komitmen dan *total quality management*, kualitas pelayanan yang diharap hanya sebatas angan-angan belaka. Feisal Tamin (dalam Kompas, 20 Desember 2005) menyatakan mewujudkan komitmen birokrasi yang bersih dan profesional harus ditindaklanjuti.

Pelayanan izin usaha industri akan berkualitas jika birokrasi memiliki komitmen afektif, kontinyu dan normatif. Strauss dan Sayles (1980 :65) menyatakan *“Goals are more likely to be motivating if people commit themselves to goal voluntary, publicly, and then recommit themselves”*. Pernyataan Strauss dan Sayles didukung oleh Kouzes dan Posner (1995 :72) bahwa *“People strong in commitment find it easy to be interested in whatever they are doing and can involve themselves in it wholeheartedly. They are rarely at a loss for things to do. They always seems to make maximum effort cheerfully and zestfully”*. Dengan demikian, birokrasi yang memiliki komitmen yang tinggi akan berusaha memberikan yang terbaik yaitu kualitas pelayanan izin usaha industri. Sedarmayanti (2001 :1) menyatakan agar pemerintahan menjadi nyata dan sukses dibutuhkan komitmen birokrasi untuk melakukan yang terbaik dalam pemerintahan.

Penerapan *total quality managemen* membutuhkan komitmen yang tinggi yang dimulai dari pimpinan sampai pegawai bawahan. Hal ini didukung pernyataan Clutterbuck (1995 : 23) yaitu *“Total Quality Management demands a high level of commitment to problem recognition and resolution at all three level-individual, team and organizational”*.

Manajemen pemerintahan mau tidak mau harus dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan kebutuhan dan keinginan masyarakat, salah satu sarana manajemen yang mengarah kepada pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai pelanggan adalah melalui penerapan Total quality Management. Perubahan paradigma konsep manajemen disajikan dalam Tabel 1 sebagai berikut.

**Tabel 1**  
**Perubahan Paradigma Konsep Manajemen**

Dari	Menjadi
Jika tidak rusak jangan diperbaiki	Pengembangan berkesinambungan
Mutu tidak penting	Pengawasan terhadap Mutu
Pembangunan	Inovasi
Struktur organisasi yang kaku	Struktur organisasi fleksibel
Birokrasi organisasi berlapis-lapis	Lapisan organisasi hanya sedikit
Persaingan	Kerja sama
Kinerja individu	Kinerja Tim
Semua orang terspesialisasi dan dikendalikan	Semua orang menambah nilai
Pendidikan untuk manajemen	Fleksibel dan terberdayakan
	Pendidikan dan pelatihan untuk semua orang

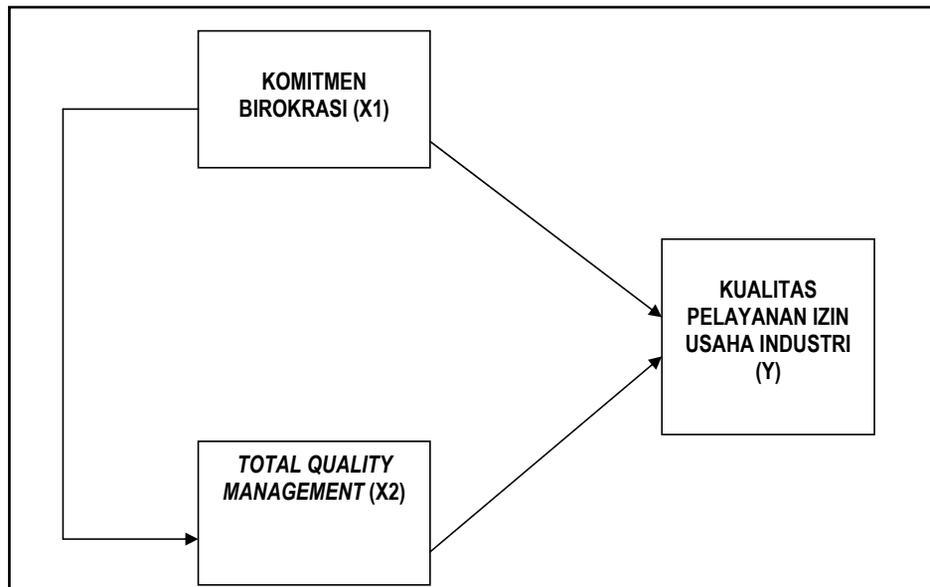
Sumber : Clutterbuck (1995)

Tabel di atas menggambarkan adanya perubahan ke arah peningkatan mutu atau kualitas yang pada gilirannya menghasilkan keluaran (output) yang sesuai dengan keinginan pelanggan yaitu masyarakat. Perubahan paradigma sistem manajemen di atas dapat dilakukan melalui penerapan Total Quality Management.

Implementasi Total Quality Management (TQM) harus disesuaikan dengan budaya, struktur organisasi, jenis, ukuran setiap organisasi. Sallis (1993 :8) menyatakan : *“There is no single spesification for TQM. Different organization pursue TQM in their own way. TQM is very flexible and can be adapted to meet the particular needs*

and circumstance of all institution, large or small”.

*Total quality management* membutuhkan komitmen birokrasi. Goetsch dan Davis (1995 : 9) menyatakan “*total quality takes commitment and perseverance*”. Lebih lanjut, Stewart (1994 : 66) menyatakan “*Of course, top-level commitment is essential if TQM is to succeed. But bottom-level commitment is every bit as important too*”. Jelaslah bahwa adanya komitmen birokrasi dari pimpinan puncak sampai pada pegawai terendah sekalipun akan memunculkan kemauan untuk menerapkan *Total quality management* yang pada gilirannya akan muncul Kualitas pelayanan izin usaha industri yang diharapkan. Clutterbuck (1995 : 23) menyatakan “*TQM demands a high level of commitment to problem recognition at all three level-individual, team and organizational*”. Kerangka pemikiran variable penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1.  
Paradigma Penelitian.**

## **2.2 Hipotesis Penelitian.**

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

- H1: Komitmen Birokrasi berpengaruh terhadap *Total Quality Management* di Kota Medan Sumatera Utara.
- H2: Komitmen Birokrasi berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri di Kota Medan Sumatera Utara.
- H3: *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri di Kota Medan Sumatera Utara.
- H4: Komitmen birokrasi dan *Total Quality Management* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri di Kota Medan Sumatera Utara.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur birokrasi yang ada pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 118 orang dan perusahaan industri yang pernah mengurus izin usaha industri di kota Medan sebanyak 1232 perusahaan.

### 3.2 Alat Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kombinasi metode penelitian kuantitatif dan kualitatif (Creswell, 1994 :177). Pada awalnya digunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hipotesis penelitian, setelah itu dianalisis dan dielaborasi dengan pendekatan kualitatif melalui observasi yang mendalam. Variabel X1 adalah Komitmen Birokrasi, sedangkan X2 adalah *Total Quality Management* dan variabel Y adalah Kualitas pelayanan izin usaha industri. Dengan menggunakan tabel Krejcie dan Morgan (dalam Isaac and Michael, 1981 : 193) maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 80. Teknik analisis data yang digunakan dalam menguji hipotesis penelitian ini adalah menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Sebelum dilakukan Analisis Jalur terlebih dahulu dilakukan Uji Normalitas dan Homogenitas.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Pengujian Persyaratan Analisis

#### 4.1.1 Uji Normalitas

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan program SPSS, maka pada tabel berikut disajikan rangkuman dari hasil pengujian normalitas data dari setiap variabel penelitian.

**Tabel 2**  
**Rangkuman Hasil Pengujian Normalitas Kolmogrov-Smirnov**

Variabel	a <sub>absolute</sub>	a <sub>tabel α = 0,05</sub>	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y)	0,072	0,152	Normal
Komitmen Birokrasi (X <sub>1</sub> )	0,079	0,152	Normal
<i>Total Quality Management</i> (X <sub>2</sub> )	0,047	0,152	Normal

*Sumber : Olahan Data Statistik*

#### 4.2.2 Uji Homogenitas Varians.

##### Uji Homogenitas Varians X<sub>2</sub> atas X<sub>1</sub>

Hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varians *Total Quality Management* (X<sub>2</sub>) atas Komitmen Birokrasi (X<sub>1</sub>) diperoleh  $\chi^2_{hitung} = 36,48$  Nilai  $\chi^2_{tabel}$  dengan dk = 45 pada  $\alpha = 0,05$  dengan cara transpolasi diperoleh sebesar 61,65. Dengan demikian, hasil  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$  atau  $36,48 < 61,65$ , maka Ho diterima, artinya varians kelompok data *Total Quality Management* (X<sub>2</sub>) atas Komitmen Birokrasi (X<sub>1</sub>) adalah homogen.

##### Uji Homogenitas Varians Y atas X<sub>1</sub>

Hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varians Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y) atas Komitmen Birokrasi (X<sub>1</sub>) diperoleh  $\chi^2_{hitung} = 46,27$ , Nilai  $\chi^2_{tabel}$  dengan dk = 45 pada  $\alpha = 0,05$  dengan cara transpolasi diperoleh sebesar 61,65. Oleh karena, hasil  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$ , atau  $46,27 < 61,65$ , (Perhitungan selengkapnya pada Lampiran 5), maka Ho diterima, artinya varians kelompok data Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y) atas Komitmen Birokrasi (X<sub>1</sub>) adalah homogen.

##### Uji Homogenitas Varians Y atas X<sub>2</sub>

Hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varians Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y) atas *Total Quality Management* (X<sub>2</sub>) diperoleh  $\chi^2_{hitung} = 34,86$ . Nilai  $\chi^2_{tabel}$  dengan dk = 45 pada  $\alpha = 0,05$  dengan cara transpolasi diperoleh sebesar 61,65. Dengan demikian, hasil  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$ , atau  $34,86 < 61,65$ , (Perhitungan selengkapnya pada Lampiran 5), maka Ho diterima, artinya varians kelompok data Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y) atas *Total Quality Management* (X<sub>2</sub>) adalah homogen.

**Tabel 3**  
**Rangkuman Uji Homogenitas Varians Uji Bartlett**

Kelompok	Hubungan	$\chi^2_{hitung}$	$\chi^2_{tabel}$ $\alpha = 0,05$	dk	Keterangan
1	$X_2$ atas $X_1$	36,48	61,65	45	Homogen
2	Y atas $X_1$	46,27	61,65	45	Homogen
3	Y atas $X_2$	34,86	61,65	45	Homogen

Sumber : Olahan Data Statistik

### 4.3 Uji Linieritas dan Signifikansi Koefisien Regresi dan Korelasi

#### 4.3.1 Total Quality Management ( $X_2$ ) atas PEMBERDAYAAN ( $X_1$ )

Untuk mengetahui linier atau tidaknya persamaan tersebut, dapat diketahui dari nilai  $F_{hitung}$  *devision from linierity*. Hasil perhitungan diperoleh  $F_{hitung} = 1,35$ . Sedangkan,  $F_{tabel} = 1,73$  pada  $\alpha = 0,05$  dengan  $dk = 34/45$ , ternyata  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $0,63 < 1,73$  sehingga model linier dapat diterima.

#### 4.3.2 Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y) atas Komitmen Birokrasi ( $X_1$ )

Untuk mengetahui linier atau tidaknya persamaan tersebut, dapat diketahui dari nilai  $F_{hitung}$  *devision from linierity*. Hasil perhitungan diperoleh  $F_{hitung} = 0,69$ . Sedangkan,  $F_{tabel} = 1,73$  pada  $\alpha = 0,05$  dengan  $dk = 33/45$ , ternyata  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $0,69 < 1,73$  sehingga model linier dapat diterima.

#### 4.3.3 Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y) atas Total Quality Management ( $X_2$ )

Untuk mengetahui linier atau tidaknya persamaan tersebut, dapat diketahui dari nilai  $F_{hitung}$  *devision from linierity*. Hasil perhitungan diperoleh  $F_{hitung} = 1,45$ . Sedangkan,  $F_{tabel} = 1,73$  pada  $\alpha = 0,05$  dengan  $dk = 33/45$ , ternyata  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $1,45 < 1,73$  sehingga model linier dapat diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui besar koefisien korelasi sederhana antara variabel penelitian, seperti yang disajikan dalam tabel matrik berikut.

**Tabel 4**  
**Matriks Koefisien Korelasi Sederhana**

Variabel	Komitmen Birokrasi ( $X_1$ )	Total Quality Management ( $X_2$ )	Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y)
Komitmen Birokrasi ( $X_1$ )	1	0,793**	0,754**
Total Quality Management ( $X_2$ )	0,793**	1	0,787**
Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y)	0,754**	0,787**	1

Sumber : Olahan Data Statistik

\* : Signifikan pada  $\alpha = 0,05$  ( $r_{tabel} = 0,220$ )

\*\* : Sangat Signifikan pada  $\alpha = 0,01$  ( $r_{tabel} = 0,286$ )

### 4.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) dan Total Quality Management ( $X_2$ ) terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri (Y).

**4.4.1. Pengaruh Komitmen Birokrasi (X<sub>1</sub>) terhadap Total Quality Management (X<sub>2</sub>).**

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan besar koefisien jalurnya antara Komitmen Birokrasi terhadap Total Quality Management  $p_{21} = 0,793$ , dan ternyata besar koefisien jalur yang diperoleh ternyata di atas 0,05 sehingga koefisien jalur tersebut sangat berarti. Ini menunjukkan Komitmen Birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Total Quality Management. Dengan demikian, hipotesis pertama yang diajukan yang menyatakan Komitmen Birokrasi (X<sub>1</sub>) berpengaruh langsung terhadap Total Quality Management (X<sub>2</sub>), dapat diterima. Pengaruh Komitmen Birokrasi terhadap Total Quality Management adalah kuat (antara 0,70 – 0,90), (Guilford, 1956 : 145). Berikutnya disajikan hasil perhitungan statistik pengaruh Komitmen Birokrasi terhadap Total Quality Management.

**Tabel 5**  
**Koefisien Korelasi, Jalur Dan Determinasi Antara Komitmen Birokrasi Terhadap Total Quality Management.**

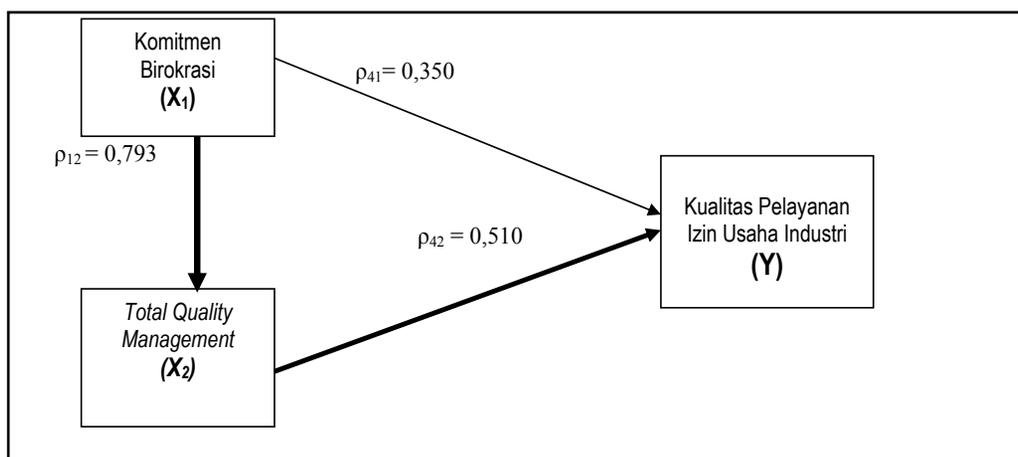
No	Koefisien	Notasi	Besar Koefisien
1	Koefisien Korelasi X <sub>1</sub> dengan X <sub>2</sub>	$r_{12}$	0,793
2	Koefisien Jalur X <sub>1</sub> terhadap X <sub>2</sub>	$\rho_{12}$	0,793
3	Koefisien Determinasi X <sub>1</sub> terhadap X <sub>2</sub>	$R^2_{X_1}$	0,628
4	Koefisien Determinasi Variabel Lain terhadap X <sub>2</sub>	$R^2_{X_2 \text{ dan } \epsilon_1}$	0,372
5	Koefisien Jalur Variabel lain thd X <sub>2</sub>	$\rho_{2 \text{ dan } \epsilon_1}$	0,609

Sumber : Olahan Data Statistik

Tabel 5 menunjukkan bahwa besar koefisien korelasi antara Komitmen birokrasi terhadap Total Quality Management sebesar 0,793. Untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh Komitmen Birokrasi (X<sub>1</sub>) terhadap Total Quality Management (X<sub>2</sub>), maka dilakukan uji signifikansi dengan uji t. Koefisien korelasi signifikan apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Hasil perhitungan uji t diperoleh besar  $t_{hitung} = 11,51$ , sedangkan  $t_{tabel} = 2,63$  pada dk = 78 dan  $\alpha = 0,01$ , sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $11,51 > 2,63$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Komitmen Birokrasi berpengaruh positif terhadap Total Quality Management. Dengan demikian, dapat dinyatakan Komitmen Birokrasi sangat berperan dalam upaya pelaksanaan Total Quality Management bagi aparat birokrasi.

Besar koefisien determinasinya  $R^2_{X_1 X_2} = 0,628$  (besarnya sumbangan Komitmen Birokrasi terhadap Total Quality Management sebesar 62,8%). Pengaruh faktor lain di luar Komitmen Birokrasi terhadap Total Quality Management adalah sebesar 37,2%, sedangkan koefisien jalur variabel lain di luar Komitmen Birokrasi terhadap Total Quality Management adalah 0,609.

Rangkuman hasil perhitungan koefisien jalur ditunjukkan pada diagram jalur pada gambar berikut.



**Gambar 2.**  
**Diagram Jalur Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ), Total Quality Management ( $X_2$ )  
terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri ( $Y$ )**

### 1.1.2. Pengaruh Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien jalurnya  $p_{41} = 0,350$ . Besar koefisien jalur yang diperoleh berada di atas 0,05 sehingga koefisien jalur tersebut berarti. Ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri ( $Y$ ), dapat diterima. Untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri ( $Y$ ), maka dilakukan uji signifikansi dengan uji t. Koefisien korelasi signifikan apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Hasil perhitungan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 3,23$ , sedangkan  $t_{tabel} = 2,63$  pada  $dk = 77$  dan  $\alpha = 0,01$ , sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $3,23 > 2,63$ . Ini menunjukkan bahwa pengaruh Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri ( $Y$ ) signifikan. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa Komitmen Birokrasi sangat berperan dalam mendukung pemberian Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri.

### 1.1.3. Pengaruh Total Quality Management ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien jalurnya  $p_{42} = 0,510$ . Besar koefisien jalur yang diperoleh berada di atas 0,05 sehingga koefisien jalur tersebut berarti. Ini menunjukkan hipotesis ketiga yang menyatakan Total Quality Management ( $X_2$ ) berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri ( $Y$ ), dapat diterima. Untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh Total Quality Management ( $X_2$ ) berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri ( $Y$ ), maka dilakukan uji signifikansi dengan uji t. Koefisien korelasi signifikan apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Hasil perhitungan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 4,71$ , sedangkan  $t_{tabel} = 2,63$  pada  $dk = 77$  dan  $\alpha = 0,01$ , sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $4,71 > 2,63$ . Dengan demikian, terdapat pengaruh yang signifikan antara Total Quality Management dengan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Total Quality Management berperan dalam upaya mendukung pemberian Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri.

Pada tabel berikut ini ditunjukkan besar koefisien jalur antara variabel Komitmen Birokrasi dan Total Quality Management terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri.

**Tabel 6**  
**Koefisien Jalur Dan Determinasi Multipel Antara Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) dan Total Quality Management ( $X_2$ ) Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y).**

No	Koefisien	Notasi	Besar koefisien
1.	Koefisien Jalur $X_1$ terhadap Y	$\rho_{y1}$	0,350
2.	Koefisien Jalur $X_2$ terhadap Y	$\rho_{y2}$	0,510
3.	Koefisien Determinasi Multiple	$R^2_{y.12}$	0,6656
4.	Koefisien Determinasi Variabel Lain terhadap Y	$R^2_{y\epsilon_2}$	0,3344
5.	Koefisien Jalur Variabel lain terhadap Y	$\rho_{y\epsilon_2}$	0,578

Sumber : Olahan Data Statistik

Dari tabel di atas, terlihat bahwa koefisien jalur Komitmen Birokrasi terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri adalah sebesar 0,350, koefisien jalur Total Quality Management terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri adalah 0,510, koefisien determinasi (R) multipel (Komitmen Birokrasi dan Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri) sebesar 0,6656 (66,56 %), sedangkan koefisien determinasi (R) variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah sebesar 0,3344 (33,44 %), dan besar koefisien jalur variabel lain di luar komitmen birokrasi dan Total Quality Management terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri adalah sebesar 0,578.

#### 4.5 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Pada tabel berikut ditunjukkan hasil perhitungan rangkuman pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antara Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) dan Total Quality Management ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y).

**Tabel 7**  
**Rangkuman Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) dan Total Quality Management ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y).**

Variabel	Pengaruh Langsung Terhadap Y	Pengaruh tidak langsung melalui :			Total Pengaruh
		$X_1$	$X_2$	Subtotal	
$X_1$	12,25		14,15	14,15	26,40
$X_2$	26,01	14,15		14,15	40,16
	Total pengaruh $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y				66,56
	Pengaruh variabel luar $\epsilon_y$ terhadap Y				33,44
	T o t a l				100,00

Sumber : Olahan Data Statistik

Dari tabel terlihat bahwa besar pengaruh langsung Komitmen Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri sebesar 12,25%, pengaruh langsung Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri sebesar 26,01%, dan besar pengaruh secara tidak langsung antara Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) melalui Total Quality Management ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y) sebesar 14,15 %. Besar pengaruh secara tidak langsung antara Total Quality Management ( $X_2$ ) melalui Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y) sebesar 14,15 %. Besar total pengaruh langsung maupun

secara tidak langsung antara Komitmen Birokrasi ( $X_1$ ) dan *Total Quality Management* ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri (Y) sebesar 66,56 %. sedangkan sisanya 33,44 % dipengaruhi oleh faktor lain.

## **5. PENUTUP**

### **5.1 Simpulan**

Komitmen birokrasi adalah kerelaan birokrasi untuk mau bekerja keras dan mencurahkan perhatiannya terhadap pekerjaannya. Birokrasi yang memiliki komitmen tinggi berusaha membuat pekerjaannya lebih baik. Komitmen birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Total Quality Management*. Dengan komitmen birokrasi yang tinggi, maka akan selalu berupaya melakukan *Total Quality Management*.

Komitmen birokrasi berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri. Birokrasi yang memiliki komitmen tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik yaitu Kualitas pelayanan izin usaha industri.

*Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri di kota Medan Sumatera Utara. *Total Quality Management* adalah perbaikan secara terus menerus (*continous improvement*) terhadap kinerjanya sehingga menghasilkan Kualitas pelayanan izin usaha industri yang baik pula.

Komitmen birokrasi dan *Total Quality Management* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan izin usaha industri di kota Medan Sumatera Utara. Birokrasi yang memiliki komitmen tinggi dan diiringi dengan penerapan *Total Quality Management* yang baik, maka Kualitas pelayanan izin usaha industri akan semakin baik.

### **5.2 Saran**

Penelitian tentang Komitmen birokrasi, *Total Quality Management* serta Kualitas pelayanan izin usaha industri masih langka. Oleh sebab itu, perlu semakin ditingkatkan dengan menggunakan teori dan konsep lain, sehingga akan diperoleh konsep dan teori baru yang memperkuat teori yang ada, memperbaiki atau bahkan menggugat teori yang sudah ada.

Penelitian ini mengakui adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kualitas pelayanan izin usaha industri. Oleh sebab itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya dilakukan penelitian terhadap faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, agar di masa yang akan datang tercapai Kualitas pelayanan izin usaha industri yang lebih maksimal.

Kualitas pelayanan izin usaha industri di kota Medan belum optimal. Oleh sebab itu, perlu ditingkatkan pelayanan izin usaha industri yang efisiensi yaitu murah biayanya, efektivitas yaitu cepat dan tepat sasaran, responsif yaitu peka terhadap kebutuhan perusahaan industri, serta adil yaitu tidak diskriminatif, serta murah biayanya yaitu disesuaikan dengan investasi yang dimiliki perusahaan industri.

Untuk mewujudkan pelayanan izin usaha industri yang "*market friendly*", maka pemerintah kota Medan perlu menerapkan pelayanan satu atap dan satu pintu yang disesuaikan dengan situasi, kondisi dan kultur yang ada.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Clutterbuck, David dan Susan Kernaghen., (1995). *The Power of Empowerment. Release the Hidden Talents of Your Employees*. London: Kogan Page Limited.
- Cresswell, John W., (1994). *Research Design Qualitative and Quantitative Approaches*. New Delhi: Thousands Oaks.
- Durkhin, Mark., (1999). "Employee Commitment in Retail Banking. Identifying and Exploring Hidden Dangers". *International Journal of Banking Marketing*. USA.
- Fink, M., (1992). *Organizational Commitment*. New York : John Willey & Sons Inc.
- Gaspersz, Vincent., (2001). *Total Quality Management*. Jakarta : Penerbit F Gramedia Pustaka Utama.

Goetsch, David Luther dan Stanley Davis., (1995). *Implementing Total Quality USA* : Prentice Hall, International, Inc.

Guilford, JP., (1956). *Fundamental Statistic in Psychology and Evaluation*. Tokyo.

Issac, Stephen dan William B Michael., (1981). *Handbook In Research And Evaluation*. New York : Ediths Publisher. Second Edition.

Kouzes, James Marthin Luther dan Barry Z Posner., (1995). *The Leadership Challenge. How To Keep Getting Extraordinary Things Done in Organizations*. San Francisco : Jossey-Bass Publisher.

Meyer, JP., Nj Alien dan KA Smith., (1993). "Commitment to Organization and Occupation : Etention and Test of A Three-Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol.78.

Mowday, R..t., L.M. Porter, dan R Dubin., (1982). "Unit Performance Situational Factors and Employee Attitudes in Spatially Separated Work Units", *Organizational Behavior and Human Performance Journal*, Volume 12, p.231-248.

Sallis, Edward., (1993). *Total Quality Management In Education*. London : Kogan Page Education Management Series.

Sedarmayanti, (2001). « Akuntabilitas Sebagai Salah satu Alat Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Dalam Rangka Implementasi Otonomi Daerah ». *Jurnal Wacana Kinerja*. Bandung : STIA LAN.

Strauss, George and Leonard R Sayles., (1980). *Behavioral Strategies Fc Managers*. United States of America : Prentioce-Hall, Inc.

Stewart, Aileen Mitchell., (1994). *Empowering People*. Singapore : Singapoi Institute of Management.

#### **DOKUMEN/KORAN/TEKST/JURNAL**

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomo 590/ MPP/ Kep/107 (1999) Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pemberiai Izin Usaha Industri, Izin Perluasan Dan Tanda Daftar Industri. Jakarta Departemen Perindustrian Dan Perdagangan.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Medan. 2003.

Peraturan Pemerintah Nomor 13 tahun 1995 Tentang Ijin Usaha Industri. Jakarta : Depdagri.

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2002 Tentang Retribusi Izin Usaha Industri, Perdagangan, Gudang/Ruangan Dan Tanda Daftar Perusahaan Di Kota Medan.

\_\_\_\_\_. Nomor 22 Tahun 2002 Tentang Retribusi Izin Gangguan Di Kota Medan.

Undang-undang nomor 5 tahun 1984 Tentang Perindustrian. Jakarta: Menteri Perindustrian Dan Perdagangan.