

PENGARUH BUDAYA KERJA APARATUR DAN KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELAPORAN MASYARAKAT BERBASIS APLIKASI *QLUE* DI KELURAHAN TANJUNG DUREN UTARA KECAMATAN GROGOL PETAMBURAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

Abdul Rosid¹; Ahmad Syauqi²

¹Magister Administrasi Pemerintahan Daerah Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam
Negeri Jakarta; ²Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
email : ¹abdulrosid@gmail.com, ²ahmadsyauqi.gem@gmail.com

Paper Accepted: 20 Juni 2025
Paper Reviewed: 24-30 Juni 2025
Paper Edited: 01-08 Juli 2025
Paper Approved: 23 Juli 2025

ABSTRAK

Fenomena yang dijadikan objek penelitian adalah kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan Kota Administrasi Jakarta Barat. Tujuan penelitian adalah (1) Mengetahui dan menganalisis pengaruh Budaya Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Qlue* di Kelurahan Tanjung Duren Utara; (2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Qlue* di Kelurahan Tanjung Duren Utara; (3) Mengetahui dan menganalisis pengaruh Budaya kerja Aparatur dan Komunikasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Qlue* di Kelurahan Tanjung Duren Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deksriptif yang bertujuan untuk menganalisis besarnya pengaruh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan. Pengumpulan data dilakukan dengan studi Kepustakaan dan survei. Penentuan sampel digunakan sampel sampel jenuh (sensus) sebanyak 150 responden. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diperoleh kesimpulan, yaitu: (1) Terdapat pengaruh Budaya Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Qlue* di Kelurahan Tanjung Duren Utara sebesar 53,9%; (2) Terdapat pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Qlue* di Kelurahan Tanjung Duren Utara sebesar 54,5%; (3) Terdapat pengaruh Budaya Kerja Aparatur dan Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Qlue* di Kelurahan Tanjung Duren Utara sebesar 57,1%.

Kata Kunci : Budaya Kerja, Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Pelaporan Masyarakat

PENDAHULUAN

Amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa salah satu tujuan Negara adalah turut serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat

Indonesia, hal ini sejalan dengan salah satu Nawacita kedua yang disuguhkan oleh Presiden Joko Widodo yaitu membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintah yang bebas, efektif, demokratis dan terpercaya, dengan

membersihkan prioritas pada upaya memulihkan kepercayaan publik pada intitusi-institusi demokrasi dengan melanjutkan konsolidasi demokrasi melalui reformsi sistem kepartaian, pemilu, dan lembaga perwakilan.

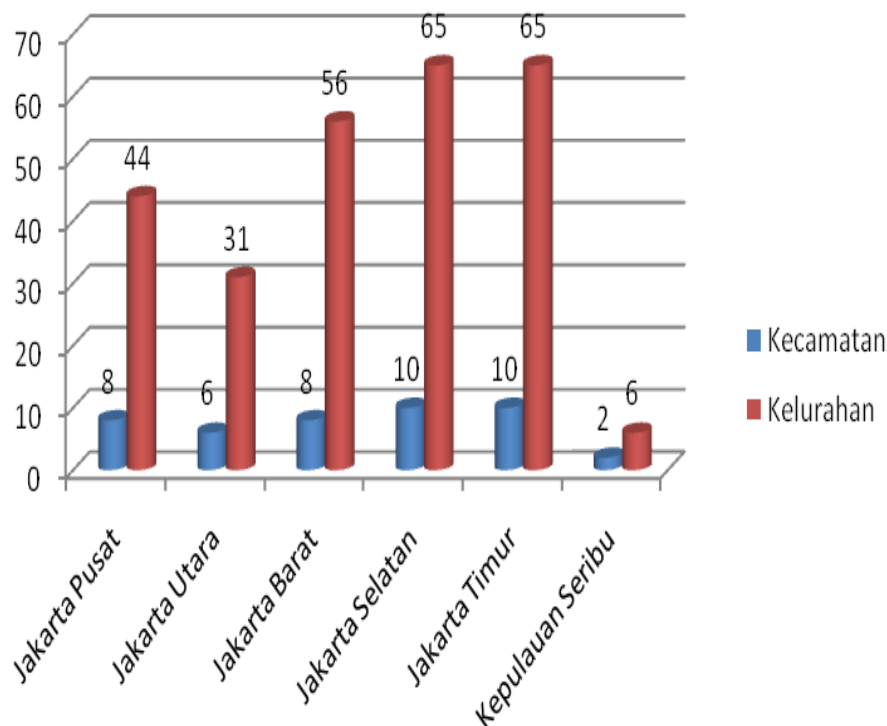
Kedua elemen tersebut jelas memperlihatkan sebuah peran Negara dalam melindungi keutuhan manusianya sebagai warga Negara, sehingga Pemerintah menganggap perlu untuk meningkatkan kepercayaan public dengan sistem yang bebas dan efektif. Dalam hal tersebut Pemerintah DKI Jakarta merespon positif dengan menerbitkan sistim aplikasi berbasis internet yaitu Qlue yang langsung dapat memfasilitasi keluhan warganya dalam segala hal yang menyangkut kesejahteraan dan ketertiban di Provinsi DKI Jakarta.

Memperhatikan keseluruhan luas wilayah 7.659,02 km², meliputi 662,33 km²

daratan, dan 6.977,5 km² lautan, Provinsi DKI Jakarta terbagi dalam lima Kota Administrasi dan satu Kabupaten Administrasi. Kota Administrasi Jakarta Pusat memiliki luas 48,13 km²; Kota Administrasi Jakarta Utara dengan luas 146,66 km²; Kota Administrasi Jakarta Barat dengan luas 129,54 km²; Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan luas 141,27 km²; dan Kota Administrasi Jakarta Timur dengan luas 188,03 km², serta Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dengan luas 8,70 km². Secara administrasi kewilayahan, masing-masing Kota dan Kabupaten Administratif dibagi menjadi beberapa kecamatan. Masing-masing kecamatan tersebut dibagi menjadi beberapa kelurahan. Adapun penyebaran Kecamatan dan Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut :

Gambar 1

Sebaran Kecamatan dan Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta



Atas dasar kondisi kewilayahan yang demikian itu dan dengan jumlah penduduk yang mencapai 10.187.595 juta jiwa pada tahun 2011, Provinsi DKI Jakarta tampak menjadi daerah yang sangat dinamis. Sementara itu pesatnya pertumbuhan penduduk di Provinsi DKI Jakarta terkait erat dengan kedudukan Jakarta sebagai pusat

pemerintahan dan perekonomian yang memiliki daya tarik bagi penduduk di luar Jakarta untuk tinggal dan atau mencari penghidupan. Penduduk yang datang pun beragam, baik dari sisi budaya, etnis maupun tingkat pendidikannya. Keragaman ini menjadikan Jakarta sebagai kota yang kaya budaya dan menjadi kawasan pertemuan

budaya yang dinamis. Apabila tidak dikelola dengan baik, keragaman ini tentu dapat menimbulkan berbagai masalah perkotaan seperti misalnya munculnya para pedagang kaki lima yang mengganggu ketertiban umum, buang sampah sembarangan, aktivitas parkir liar, jalan yang rusak dan drainase yang tidak lancar.

Terhadap masalah perkotaan yang demikian itu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tentu memerlukan berbagai pendekatan untuk tidak hanya meningkatkan kinerja aparatur namun sekaligus juga untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemeliharaan lingkungan. Untuk itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerbitkan Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Tindak Lanjut Evaluasi Respon Opini Publik. Dalam instruksi ini dinyatakan bahwa dalam rangka upaya mewujudkan visi "Jakarta Baru, kota modern yang tertata rapih, menjadi tempat hunian yang layak dan manusiawi, memiliki masyarakat yang berkebudayaan dan dengan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik", pengaduan masyarakat yang masuk di Respon Opini Publik Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta yang berasal dari berita online, LAPOR 1708, Facebook, Email, Kliping Media, SMS Center, Balai Warga, Twiter, Unjuk Rasa, Call Center 164, perlu ditindak lanjuti. Untuk itu, Gubernur mengintruksikan kepada para Walikota, Bupati Kepulauan Seribu, para Camat dan Lurah Provinsi DKI Jakarta untuk :

- (1) Menyelesaikan permasalahan drainase, jalan rusak, parkir liar dan kaki lima yang ada di wilayahnya dengan berkoordinasi dengan SKPD/UPKD terkait;
- (2) Melaporkan kondisi wilayahnya secara rutin dan membuat program usulan yang dapat menyelesaikan masalah tersebut sebagaimana tercantum dalam lampiran Instruksi Gubernur ini;
- (3) Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah setiap bulan pada tanggal 10 bulan berikutnya.

Terkait dengan Instruksi Gubernur di atas, Gubernur Provinsi DKI Jakarta menerbitkan Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 223 Tahun 2015 Tentang Penggunaan Aplikasi Jakarta Smart City di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Dalam instruksi ini dinyatakan bahwa dalam rangka mewujudkan peningkatan

pelayanan dan keterbukaan informasi publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta serta sebagai upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan berbasis teknologi informasi, dengan ini mengintruksikan kepada para Kepala Badan Provinsi DKI Jakarta; para Kepala Dinas Provinsi DKI Jakarta; para Walikota Provinsi DKI Jakarta; Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta; para Kepala Biro Setda Provinsi DKI Jakarta; para Camat Provinsi DKI Jakarta; para Lurah Provinsi DKI Jakarta untuk : Satu, mengunduh Aplikasi Mobile JSC (Jakarta Smart City Apps) dan Jakarta Smart City Portal pada telepon genggam pintar serta pedoman pemanfaatannya; kedua, mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi-aplikasi yang ada pada Jakarta Smart City Apps dan Jakarta Smart City Portal sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu serta menambah informasi dan potensi mengenai Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sesuai kewenangannya; ketiga, menugaskan para staf di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah (SKPD/UPKD) masing-masing untuk mengunduh dan memanfaatkan Jakarta Smart City Apps dan Jakarta Smart City Portal, guna peningkatan monitoring dan tindak lanjut pelaporan/pelayanan publik.

Konsekuensi dari terbitnya dua intruksi Gubernur tersebut adalah bahwa semua SKPD/UPKD Provinsi DKI Jakarta wajib melaksanakan pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue. Terdapat dua hal penting yang tercakup dalam pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue ini. *Pertama*, bagaimana SKPD/UPKD mengelola informasi yang masuk dari masyarakat melalui Aplikasi Jakarta Smart City Apps dan Jakarta Smart City Portal pada telepon genggam pintar sebagai suatu konsep pelayanan informasi publik. *Kedua*, bagaimana SKPD/UPKD menindaklanjuti informasi yang masuk dari masyarakat melalui aplikasi teknologi informasi tersebut. Dengan demikian terwujud peningkatan pelayanan dan keterbukaan informasi publik di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan tercipta pula tata kelola pemerintahan yang transparan berbasis teknologi informasi.

Merujuk kepada kebijakan pelayanan yang demikian itu, setiap SKPD/UPKD,

termasuk Kelurahan Tanjung Duren Utara, wajib melaksanakan pelayanan dan keterbukaan informasi publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan berbasis teknologi informasi. Pelayanan ini terkait dengan penyelesaian permasalahan drainase, jalan rusak, parkir liar dan kaki lima yang ada di wilayahnya masing-masing.

Maka dalam konteks itu, dari pengamatan langsung diperoleh catatan bahwa pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue yang diselenggarakan oleh Kelurahan Tanjung Duren Utara, Kecamatan Grogol Petamburan, Kota Administrasi Jakarta Barat, belum optimal dalam merespon dinamika laporan masyarakat yang masuk melalui aplikasi Qlue. Atau dengan anggapan lain, kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue masih belum optimal untuk memenuhi harapan masyarakat, terutama yang terkait dengan laporan yang harus ditindaklanjuti.

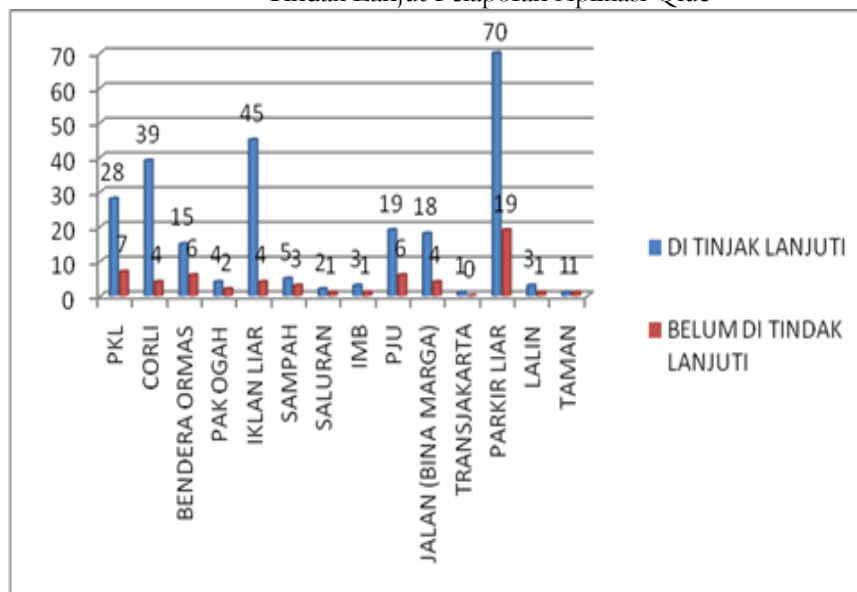
Sekurang-kurangnya tercatat tiga hal yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara belum

optimal dalam memenuhi harapan masyarakat setempat. *Pertama*, jumlah aparatur dan fasilitas pelayanan yang terfokus untuk melayani laporan masyarakat masih terbatas. Hal ini terindikasi dari lemahnya perhatian aparatur terhadap setiap laporan masyarakat. *Kedua*, lemahnya respon aparatur terhadap setiap laporan masyarakat. *Ketiga*, keandalan aparatur dalam menyikapi dan menindaklanjuti laporan masyarakat masih terkendala oleh lemahnya koordinasi dengan instansi terkait, terutama yang terkait dengan masalah sarana dan prasarana lingkungan.

Kuantitas petugas dilapangan dan penerima laporan masyarakat yang terkait dengan aplikasi Qlue tersebut sangatlah minim mengingat pelayanan yang dilaksanakan bukan hanya terkait dengan permasalahan yang timbul akibat dari pelaporan aplikasi Qlue. Jumlah petugas yang tersedia di Kelurahan Grogol Petamburan adalah sebanyak 11 petugas diluar Kepala Kelurahan dan Sekretaris Kelurahan.

Berdasarkan data sepanjang tahun 2015 bahwa terdapat pelaporan berbasis aplikasi *Qlue*, yang belum di tindak lanjuti yaitu sebagai berikut :

Gambar 2
Tindak Lanjut Pelaporan Aplikasi Qlue



Sumber: Laporan Pengaduan Qlue Kel. Tanjung Duren Utara, 2016

Berdasarkan data yang tersaji terlihat dari total 312 pelaporan pengaduan hanya sebanyak 253 pelaporan pengaduan yang mendapat tindak lanjut dari petugas atau

sekitar 81.1%, hal ini memperlihatkan bahwa sebesar 18.9% kurang mendapat respon dari petugas di Kelurahan Tanjung Duren Utara

dalam merespon pelaporan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue*.

Belum optimalnya kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* di Kelurahan Tanjung Duren Utara tampak menjadi suatu fenomena kinerja pelayanan publik yang tidak berdiri sendiri. Mengapa demikian, karena terdapat sejumlah variabel yang berkorelasi atau mempengaruhi fenomena tersebut.

Mengacu pada fenomena tersebut, penulis berasumsi bahwa budaya kerja aparatur dan sistem komunikasi layak dianggap sebagai dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* di Kelurahan Tanjung Duren Utara. Untuk mengaktualisasikan asumsi ini, penulis termotivasi untuk melakukan suatu pendekatan penelitian. Untuk itu, penulis memilih judul penelitian berikut :

”Pengaruh Budaya Kerja Aparatur dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Qlue* di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan Kota Administrasi Jakarta Barat”

Judul penelitian tersebut di atas dipilih dengan alasan bahwa fenomena pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* dan korelasinya dengan budaya kerja aparatur dan sistem komunikasi merupakan obyek bagi penerapan Ilmu Administrasi Pemerintahan Daerah. Argumennya adalah bahwa pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi *Qlue* serta budaya kerja aparatur dan sistem komunikasi merupakan elemen-elemen administrasi pemerintahan daerah.

METODE PENELITIAN

Unit analisis dalam penelitian ini adalah seluruh unit kerja Kelurahan Tanjung Duren Utara, Kecamatan Grogol Petamburan yang berada dalam wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat. Populasi penelitian sebanyak 150 orang yang terdiri atas petugas pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Qlue* sebanyak 53 pegawai dan Petugas RT dan RW di Kelurahan Tanjung Duren Utara yang memiliki Aplikasi *Qlue* sebanyak 97 dalam kurun waktu satu bulan pelayanan.

Dengan keterjangkauan jumlah populasi maka jumlah sampel penelitian yang dijadikan responden penelitian pada penelitian

ini adalah seluruh jumlah populasi. Maka atas dasar tersebut maka penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel jenuh (sensus) seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009:85) “bahwa Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Jadi sesuai dengan ketentuan tersebut bahwa sampel yang dijadikan responden penelitian pada penelitian ini berjumlah 150 responden.

Teknik pengumpulan data sekunder dari berbagai buku dan dokumen serta data primer dari para responden yang menjadi sampel penelitian yaitu dengan menggunakan studi kepustakaan, observasi, kuesioner penelitian. Adapun teknik analisis data menurut sudjana (1996: 4), data yang berbentuk bilangan disebut *data kuantitatif*, harganya berubah-ubah atau bersifat variabel. Dari nilainya dikenal dua golongan data kuantitatif ialah : Data dengan variabel diskrit atau singkatnya data diskrit dan data dengan variabel kontinu disingkatnya data kontinum. Adapun rumus statistik yang digunakan dalam menganalisis data penelitian ini yaitu dengan menggunakan persamaan regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t dan uji F.

Kerangka Pemikiran

Pelayanan masyarakat yang efektif jelas sangat membutuhkan dukungan budaya kerja aparatur kelurahan, agar kinerja pelayanan masyarakat tersebut menjadi berkualitas dan maksimal dalam menjangkau seluruh sasaran pelayanan. Untuk itu dibutuhkan dukungan budaya kerja aparatur kelurahan. Triguno (1999:9) yaitu melaksanakan Budaya Kerja mempunyai arti yang sangat dalam, karena akan merubah sikap dan perilaku SDM untuk mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan. Manfaat yang didapat antara lain sebagai berikut : menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik, membuka seluruh jaringan komunikasi, keterbukaan, kebersamaan, kegotongroyongan, kekeluargaan, menemukan kesalahan dan cepat memperbaiki; cepat menyesuaikan diri terhadap perkembangan dari luar (faktor eksternal seperti pelanggan, teknologi, sosial, ekonomi dan lain-lain); mengurangi laporan berupa data-data dan informasi yang salah dan palsu. Disamping itu masih banyak lagi manfaat yang muncul seperti kepuasan kerja

meningkat, pergaulan yang lebih akrab, disiplin meningkat, pengawasan fungsional berkurang, pemborosan berkurang, tingkat absensi turun, ingin belajar terus, ingin memberikan yang terbaik bagi organisasi dan lain-lain.

Berdasarkan deskripsi rujukan teori yang tersaji di atas, dapat dirangkai definisi konseptual variabel penelitian bahwa *Budaya Kerja adalah budaya kerja aparatur Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan Kota Administrasi Jakarta Barat yang terungkap dari pandangan, sikap dan perilaku kerja aparatur dalam pelaksanaan program pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue*. Definisi konseptual ini dideskripsikan menjadi tiga dimensi kajian : Dimensi pandangan kerja aparatur, Dimensi sikap kerja aparatur, dan Dimensi perilaku kerja aparatur.

Dimensi Pandangan Kerja Aparatur dideskripsikan lagi menjadi indikator-indikator : (1) Persepsi kerja, (2) Harapan kerja, (3) Semangat kerja, dan (4) Motivasi kerja. *Dimensi Sikap Kerja Aparatur* dideskripsikan lagi menjadi indikator-indikator : (5) Sikap dalam menerima pekerjaan, (6) Sikap dalam melaksanakan pekerjaan, (7) Sikap dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, dan (8) Sikap dalam melayani masyarakat, *Dimensi Perilaku Kerja* dideskripsikan menjadi indikator-indikator : (9) Produktivitas kerja, (10) Efektivitas kerja, (11) Efisiensi kerja, dan (12) Akuntabilitas kerja.

Menurut Pace and Faules (2006:26). bila kita melihat apa yang terjadi ketika seseorang terlibat dalam komunikasi, kita menemukan bahwa terdapat dua bentuk umum tindakan yang terjadi : (1) *penciptaan pesan* atau, lebih tepatnya, *penciptaan pertunjukan (display)*; dan (2) *penafsiran pesan* atau *penafsiran pertunjukan*.

Menunjukkan (*to display*) berarti bahwa anda membawa sesuatu untuk diperhatikan atau orang lain. Agar pertunjukan menjadi suatu bentuk perilaku komunikasi, ia harus merepresentasikan atau mewakili atau melambangkan sesuatu lainnya. Ketika anda menciptakan suatu pertunjukan pesan, anda terlibat dalam suatu aspek komunikasi mengundang perhatian atas sesuatu. (Pace and Faules, 2006:27).

Bentuk kedua perilaku yang terjadi ketika seseorang terlibat dalam komunikasi

adalah menafsirkan pertunjukan-pesan (Redding, 1972, dalam Pace and Faules, 2006:28) Menurut Random House Dictionary, menafsirkan (*to interpret*) berarti menguraikan atau memahami sesuatu dengan suatu cara tertentu. Komunikasi dapat dibedakan dengan semua perilaku manusia dan organisasi lainnya karena ia melibatkan proses mental memahami orang, objek, dan peristiwa, yang kita sebut pertunjukan-pesan. Satu-satunya pesan yang penting dalam berkomunikasi adalah pesan yang berasal dari proses penafsiran (Redding & Sanborn, 1964, dalam Pace and Faules, 2006:28) Kita mungkin secara sadar atau untuk melukiskan suatu makna yang kita miliki, namun satu-satunya makna yang mempunyai pengaruh terhadap orang-orang adalah makna yang diberikan orang-orang itu pada pertunjukan tersebut. Apa yang ada dalam pikiran kita tidaklah menjadi soal; bagaimana orang lain menafsirkan apa yang kita lakukan atau katakan adalah apa yang mempengaruhi perasaan dan tindakannya.

Selanjutnya, berdasarkan pendapat Hasan (2014,1.3) menjabarkan tentang Komunikasi Pemerintahan adalah proses dinamik, di mana pesan-pesan di kemas, dimunculkan dan ditafsirkan. Paradigma komunikasi pemerintahan ditinjau dari sudut pandang teoritis dan pragmatis dapat diamati dari tiga aspek penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup: 1) Aspek Struktural; 2) Aspek Prosedural; dan 3) Aspek Kultural.

Dalam konteks yang demikian itu, suatu pesan yang disampaikan mungkin akan menimbulkan efek komunikasi yang diharapkan. Namun sebaliknya, suatu pesan mungkin akan menimbulkan efek komunikasi yang tidak diharapkan. Karena itu diperlukan suatu konsep pemahaman yang mendalam terhadap pentingnya komunikasi dalam proses pelaksanaan pekerjaan yang tercakup dalam karir pegawai. Dalam konteks ini, Ruben and Steward (1998:3) mengatakan :

Careers in business, government, or education call on our abilities to analyze communication situations, develop effectively communication strategies, collaborate effectively with others, and receive and present ideas effectively through various communication channels. Studies of various occupations consistently identify the following communication competencies as

among the most critical to success : Personal Skills and attitudes, Interpersonal skills, Oral and Written

Dengan landasan teori komunikasi dari Hasan (2014, 1.3) definisi konseptual ini diperoleh 3 dimensi kajian : Dimensi aspek struktural; Dimensi aspek prosedural; dan Dimensi aspek kultural. Ketiga dimensi kajian tersebut dikembangkan menjadi 12 indikator.

Dengan pandangan ini diduga komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue yang diselenggarakan oleh Kelurahan Tanjung Duren Utara.

Dalam konteks hubungan budaya kerja dan komunikasi dengan kualitas pelayanan, maka konsep pemahaman kualitas pelayanan merujuk pada pendapat Zeithaml et.al (1990:42) yang mengatakan bahwa *Servicequality* mengandung *Tangibles*; *Reliability*; *Responsiveness*; *Assurance*; dan *Empathy*. Dengan landasan teori *Servicequality* dari Zeithaml et.al, maka kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue yang diselenggarakan oleh Kelurahan Tanjung Duren Utara dipandang sebagai suatu karakteristik pelayanan publik di bidang kemasyarakatan yang terungkap dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan

Unsur dasar Budaya Kerja itu adalah mata rantai proses, dimana tiap kegiatan berkaitan dengan proses lainnya atau suatu hasil pekerjaan merupakan suatu masukan bagi proses pekerjaan lainnya. Dalam suatu organisasi bekerja melalui serangkaian proses yang saling berkaitan, yang terjadi melalui dan melewati batas-batas birokrasi. Kekuatan mata rantai proses secara terpadu tersebut tergantung pada rangkaian terlemah pada proses individual.

Dalam dimensi pandangan kerja, indikator-indikator yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan adalah persepsi kerja; harapan kerja; semangat

kerja; dan motivasi kerja, dalam dimensi sikap kerja, indikator-indikator yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan adalah sikap dalam menerima pekerjaan; sikap dalam melaksanakan pekerjaan; sikap dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan sikap dalam melayani masyarakat, dalam dimensi perilaku kerja, indikator-indikator yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan adalah produktivitas kerja; efektivitas kerja; efisiensi kerja; dan akuntabilitas kerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan. Temuan penelitian ini, diperkuat dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Triguno (1999:9) bahwa Budaya Kerja itu adalah mata rantai proses, dimana tiap kegiatan berkaitan dengan proses lainnya atau suatu hasil pekerjaan merupakan suatu masukan bagi proses pekerjaan lainnya. Dalam suatu organisasi bekerja melalui serangkaian proses yang saling berkaitan, yang terjadi melalui dan melewati batas-batas birokrasi. Kekuatan mata rantai proses secara terpadu tersebut tergantung pada rangkaian terlemah pada proses individual. Kesalahan dalam suatu proses akan mempengaruhi pada kualitas produk akhir, oleh karena itu jaminan mutu terletak kekuatan setiap rangkaian yang berjalan benar sejak saat pertama pada setiap tahap pekerjaan.

Peningkatan yang Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi dapat dilakukan melalui peningkatan Budaya Kerja pada Kelurahan Tanjung Duren Utara, hal tersebut telah terbukti dari hasil pengujian hipotesis yang diajukan dengan hasil adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.034 > 1.960$), keterpengaruhan tersebut terlihat kuat ($R = .734$) dan signifikan ($.044$) sehingga dengan kuatnya dan signifikannya keterpengaruhan tersebut maka Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue yang diselenggarakan oleh Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan maka dapat dilakukan dengan meningkatkan Budaya Kerja dengan lebih baik lagi.

Besarnya pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan

Masyarakat Berbasis Aplikasi yang menunjukkan angka 53,9% merupakan sebuah angka yang besar, sehingga peningkatan Budaya Kerja pada Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan dapat dilakukan dengan melaksanakan peningkatan pada dimensi yang tercakup dalam variabel Budaya Kerja yaitu:

Dimensi Pandangan Kerja yang terdiri Persepsi kerja dari para aparatur untuk lebih melayani dan cepat tanggap atas pelaporan yang masuk sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal; Harapan kerja aparatur perlu adanya peningkatan hal ini dapat diwujudkan dengan pemberian *reward* kepada aparatur yang antusias melakukan tugasnya atas pelaporan dari masyarakat yang masuk; Semangat kerja petugas dapat distimulus dengan pemberian bonus sehingga para petugas dapat bekerja lebih tanggap; Motivasi kerja dari petugas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue dapat ditingkatkan dengan cara pemberian kebutuhan kerja yang dapat menunjang kegiatan dari petugas dalam melaksanakan tugas pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue.

Dimensi Sikap Kerja yang terdiri dari Sikap dalam menerima pekerjaan dapat ditingkatkan dengan memberikan arahan agar melayani dengan penuh rasa kesopanan dan kesantunan; Sikap dalam melaksanakan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan melakukan standar pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kesan kualitas pelayanan yang baik; Sikap dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dapat dilakukan dengan tutur kata yang baik serta sesuai dengan azas kesopanan; Sikap dalam melayani masyarakat dapat diaktualisasikan dengan bahas badan yang baik dalam menghadapi keluhan masyarakat serta melanjutkannya dengan penuntasan pelaksanaan Pelaporan Masyarakat.

Dimensi Perilaku Kerja yang terdiri Produktivitas kerja dapat ditingkatkan dengan melakukan pemberian *reward and punishment* sehingga petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggungjawab; Efektivitas Kerja dapat dilihat dari hasil kerja yang dilakukan oleh para petugas dalam mengaktualisasikan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue; Efisiensi kerja dapat dilihat dari penyelesaian Pelaporan Masyarakat

Berbasis Aplikasi Qlue; Akuntabilitas kerja petugas dalam menerima Pelaporan Masyarakat yang berbasis aplikasi Qlue dapat ditingkatkan dengan meningkatkan pengawasan sehingga hasil kerja petugas dapat terlihat menjadi lebih baik lagi.

Hasil penelitian pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan ini sejalan dengan hasil penelitian dari Maria (2014) dengan salah satu hasilnya yaitu budaya kerja (Inovatif dan Pengambilan Resiko, Perhatian terhadap detail, Orientasi hasil, Orientasi orang, Orientasi tim, Keagresifan, dan Kemantapan) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik. Serta penelitian yang dilakukan oleh Frinaldi (2014) dengan salah satu hasilnya adalah secara umum budaya kerja PNS di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Payakumbuh sudah tinggi, meskipun terdapat 2 indikator yang masih sedang. Upaya peningkatan budaya kerja ada 2 indikator ini dapat dilakukan dengan program-program pelatihan yang berbasiskan kearifan lokal. Selain itu, diperlukan adanya keterlibatan pihak yang ahli di bidang pembinaan budaya kerja oleh pemerintah kota Payakumbuh dalam membangun dan membina budaya kerja positif berbasiskan kearifan lokal tersebut.

2. Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue

Komunikasi adalah sebuah proses saling berbagi atau menggunakan informasi secara bersama dan bertalian antara peserta dalam proses informasi (Hasan, 2014:1.3). berdasarkan hasil penelitian bahwa komunikasi mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan, sehingga dengan meningkatnya Komunikasi yang terjalin di Kelurahan Tanjung Duren Utara dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue yang terselenggara di Kelurahan Tanjung Duren Utara.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue tersebut dengan merujuk dari pendekatan teori dari Hasan (2014:1.3) yang mengemukakan terdapat tiga dimensi dalam komunikasi yaitu:

1. Aspek Struktural.
Untuk dapat bekerja secara efektif dalam organisasi, para manajer harus memiliki pemahaman yang jelas tentang struktur organisasi. Dengan memandang suatu bagan organisasi, seseorang hanya melihat suatu susunan posisi, tugas-tugas pekerjaan dan garis wewenang dari bagian-bagian dalam organisasi.
2. Aspek Prosedural
Keterkaitan prosedur komunikasi (*communication prosedur*) dengan kelangsungan hidup organisasi terletak pada kemampuan manajemen untuk menerima, menyampaikan, dan melaksanakan komunikasi.
3. Aspek Kultural
Kultur organisasi adalah cara melihat dan berpikir mengenai perilaku dari dan dalam organisasi, suatu perspektif untuk memahami apa yang sesungguhnya terjadi. Kultur organisasi mengandung bauran nilai-nilai kepercayaan, asumsi, persepsi, norma, kekhasan dan pola perilaku.

Dari pendapat tersebut terungkap adanya hubungan di antara komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan. Hal ini jelas bahwa para petugas dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya yaitu menindaklanjuti pelaporan masyarakat yang berbasis Aplikasi Qlue sudah tercipta dengan baik. Sedangkan. Dengan demikian, maka komunikasi merupakan suatu hal yang mendasar dan menjadi tolak ukur efektifitas pelaksanaan Kualitas Pelayanan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue dengan memperhatikan aspek struktural, aspek procedural, aspek kultural.

3. Pengaruh Budaya Kerja dan Komunikasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Berdasarkan hasil pengukuran statistik Persamaan Regresi diketahui bahwa variabel Budaya Kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas

Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan. Dengan demikian, berdasarkan pengukuran persamaan regresi ganda menunjukkan bahwa ternyata kontribusi pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue lebih besar daripada kontribusi pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue, yaitu ($X_2 \rightarrow Y = 0,591 < X_1 \rightarrow Y = 0,546$).

Hasil penelitian ini cukup logis dan dapat diterima, karena komunikasi melalui dimensi aspek struktural, aspek prosedural, aspek cultural sebagai cerminan dari karaktersitik proses saling berbagi informasi secara bersama dan bertalian antara peserta proses informasi pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue pada Kantor Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan Budaya Kerja adalah mata rantai proses, dimana tiap kegiatan berkaitan dengan proses lainnya atau suatu hasil pekerjaan merupakan suatu masukan bagi proses pekerjaan lainnya. Dengan demikian, maka sangat jelas bahwa Budaya Kerja Aparatur dan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pelaporan Masyarakat Berbasis Aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan Kota Administrasi Jakarta Barat. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pandangan yang dikemukakan oleh Zeithaml, et al. (1990:42), sebagai berikut bahwa:

“dua dimensi penilaian kualitas pelayanan. *Pertama*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi konsumen atau masyarakat. *Kedua*, penilaian kualitas pelayanan dari dimensi kemampuan menyajikan pelayanan dari tingkat pimpinan atau manajer hingga tingkat karyawan (*front line service*).”

Mengacu pada konteks teoritis di atas, maka sangat jelas bahwa budaya kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara Kecamatan Grogol Petamburan.

Penutup

Dari temuan hasil penelitian, pembahasan dan pokok-pokok kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran-saran yang perlu disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara, disarankan kepada Pimpinan atau Kepala Kelurahan agar dapat dilakukan upaya peningkatan Budaya Kerja Aparatur dengan meliputi pandangan kerja, sikap kerja dan perilaku kerja. Peningkatan budaya kerja tersebut antara lain dapat dilakukan dengan mengadakan Pelatihan Fungsional Aparatur secara berjenjang dan berkelanjutan.
2. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara, disarankan agar dilakukan upaya peningkatan efektivitas komunikasi pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue dengan meningkatkan aspek struktural, aspek procedural dan aspek kultural. Peningkatan efektivitas komunikasi yang dimaksud antara lain dapat dilakukan dengan mengadakan Kursus Komunikasi Pelayanan Masyarakat.
3. Mengingat bahwa kontribusi pengaruh komunikasi lebih besar dari kontribusi pengaruh budaya kerja, maka peningkatan kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara,, dapat diprioritaskan pada peningkatan Komunikasi Aparatur.

Dari temuan hasil penelitian, pembahasan dan pokok-pokok kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran-saran yang perlu disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara, disarankan kepada Pimpinan atau Kepala Kelurahan agar dapat dilakukan upaya peningkatan Budaya Kerja Aparatur dengan meliputi pandangan kerja, sikap kerja dan perilaku kerja. Peningkatan budaya kerja tersebut antara lain dapat dilakukan dengan mengadakan Pelatihan Fungsional Aparatur secara berjenjang dan berkelanjutan.
2. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara, disarankan agar dilakukan upaya peningkatan efektivitas komunikasi pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue dengan meningkatkan aspek struktural, aspek procedural dan aspek kultural. Peningkatan efektivitas komunikasi yang dimaksud antara lain dapat dilakukan dengan mengadakan Kursus Komunikasi Pelayanan Masyarakat.
3. Mengingat bahwa kontribusi pengaruh komunikasi lebih besar dari kontribusi pengaruh budaya kerja, maka peningkatan kualitas pelayanan pelaporan masyarakat berbasis aplikasi Qlue di Kelurahan Tanjung Duren Utara,, dapat diprioritaskan pada peningkatan Komunikasi Aparatur.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Mafri 1999, *Etika Komunikasi Massa Dalam Pandangan Islam*, Jakarta : Logos.
- Al Rasyid, Harun, 2000: *Statistik Sosial*, Program Pascasarjana, UNPAD, Bandung.

- Arikunto, Suharsini. 1998, *Prosedur Penelitian – Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta
- , 1995, *Manajemen Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ancok, Djamaludin, 1992, *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran* (Seri Metodologi No. 9), Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 1990. *Dasar-dasar Administrasi Negara*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Azwar, Saifuddin. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basuki, Johannes, 1997, *Budaya Organisasi (Konsep dan Terapan)*, Jakarta : Yayasan Pembina Manajemen.
- Bollen, K.A. 1989. *Structural Equation With Latent Variabels*. John Wiley and Sons, New York
- Brelín, H.K.Davenport, K.S.,Jennings, L.P.and Murphy, P.F.,1997, *Focused Quality, Meningkatkan Mutu Produk Dengan Hasil Nyata*, Terjemahan Edi Nugroho, Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Chiesa, V. & R. Manzini, 1997, *Competence Levels within Firms : A Static and Dynamic Analysis*, Dalam Heene, Aime & Ron Sanchez (editors), *Competence-based Strategic Management*, New York : John wley & Sons.
- Cresswall, J.W., 1994, *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches*, London : Sage
- Dharma, Surya, 2002, *Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi*, dalam Soetjipto, Budi, et.al., 2002, *Paradigma Baru- Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Amara Books.
- , 2005, *Manajemen Kinerja, Falsafah Teori dan penerapan*, Jakarta : Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Jakarta, Gadjah Mada University Press
- Erliana, Hasan. 2014. *Komunikasi Pemerintahan*. Tangerang Selatan. Universitas Terbuka.
- Ghozali Imam, 2004, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Versi 5.0*, Badan Penerbit Universitas Diponogoro, Semarang
- Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1999. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. (Alih Bahasa : Agus Darma), Jakarta: Penerbit Erlangga.
- , 1996, *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan Jilid Satu, Terjemahan Nunuk Ardiani, Jakarta : Binarupa Aksara.
- Handayaniingrat, Soewarno, 1989, *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta : CV. Haji Mas Agung.
- Hersey, Paul dan Ken Blanchard. 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mayo, Andrew, 2001, *The Human Value of the Enterprise*, USA : Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.
- Martin, Anthony Dio, 2002, *Human Resource Kompetensi Model Tren Baru Revitalisasi SDM*, dalam Soetjipto, Budi, et.al., 2002, *Paradigma Baru- Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Amara Books.
- Maryono, 1978, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir, H.A.S., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Nasir, Moh, 1999, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari, 1998, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Nursanti, Tinjung Desy, 2002, *Strategi Terintegrasi dalam Perencanaan SDM yang Efektif*, dalam Soetjipto, Budi, et.al, 2002, *Paradigma Baru- Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Amara Books.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997, *Budaya Organisasi*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- , 2005, *Teori Budaya Organisasi*, Jakarta : PT.Rineka Cipta
- , 2007, *Kybernologi Sebuah Profesi*, Jakarta : PT.Rineka Cipta
- Effendy, Onong Uchjana, 1993, *Human Relations dan Public Relations*, Bandung : Mandar Maju.
- , 1989, *Kamus Komunikasi*. Bandung:Mandar Maju.
- , 1983, *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung:Bina Aksara.

- _____, 1992, *Dinamika Komunikasi*, Bandung : Rosdakarya
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Rencher, Alvin C, 2002. *Method of Multivariate Analysis 2nded.*, USA :A John Wiley & Sons, Inc. Publication
- Riduwan dan Akdon, 2006, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung : Alfabeta.
- Rivai, Veithzal, 2004, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Ruben D. Brent and Stewart, P. Lea, 1998. *Commucation and Human Behavior*, United State of America: Allyn and Bacon.
- Robins, Stephen P, 1996, *Perilaku Organisasi-Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- _____, 1994, *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta : Arcan.
- Sendjaja, Djuarsa, 1999, *Pengantar Komunikasi*, Modul Universitas Terbuka.
- _____, 1999, *Teori Komunikasi*, Modul Universitas Terbuka.
- Santoso, Singgih, 1999. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sembiring, R.K. 1995,. *Analisis Regresi Edisi Kedua*, Bandung:ITB
- Shermon, Ganesh, 2004, *Competency based HRM*, India : Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited.
- Setyawan, Ignatius Roni, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis : Repositioning Peran Perilaku Plus Kompetensi serta Peran SDM Strategis*, dalam Soetjipto, Budi, et.al., 2002, *Paradigma Baru-Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Amara Books.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES
- Siagian, Sondang P, 1983, *Bunga Rampai Management Modern*. Jakarta : Gunung Agung.
- _____, 1996, *Administrasi Pembangunan*, Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- _____, 1998, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- _____, 2002, *Kiat Meningkatkan Produktivitas*. Jakarta : Penerbit : Rineka Cipta.
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, Jakarta, STIA LAN Presss.
- Spencer, Lyle, M. Jr. And Spencer, M.Signe. 1993. *Competence At Work Models For Superior Performance*, United State of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Sudjana. 1996. *Metoda Statistika*. Bandung : Penerbit “TARSITO”.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : CV. Alfabeta.
- _____, 2003, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyanti, Sutopo, 1990, *Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN.
- Suradinata, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia-Suatu Tinjauan Wawasan Masa Depan*, Bandung : CV. Ramadan.
- _____, 1998, *Manajemen Pemerintaban dan Otonomi Daerah*, Bandung : CV. Ramadan.
- Supranto, J. 1987. *Statistik-Teori dan Aplikasi*, Jakarta : Erlangga.
- _____, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Terry, George R, 1979, *Principles of Management*, terjemahan oleh Winardi, Alumni : Bandung.
- Thoha, Miftah, 1996, *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, 1998, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Jakarta : Batang Gadis.
- Tjiptono, Fandy, 1998. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andy.
- _____. 1998. *Strategi Pemasaran-Edisi 2*, Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Triguno, 1999, *Budaya Kerja - Menciptakan Lingkungan Yang Kondusive Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : PT. Golden Terayon Press.
- Umar, Husein, 1999, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Vroom, Victor H. 1964. *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sms Inc.
- Wexley, Kenneth N, dan Gary A. Yukl, 1992, *Perilaku Organisasi Dan Psikologi Personalia*, Jakarta : P.T. Rineka Cipta.

- Winardi, J., 2004, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta : Prenada Media
- Zeithaml, Valarie. A Parasuraman, L, Leonard A. Berry, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press Advision of Mac Millan Inc.
- Sumber Lain:
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Surat Keputusan Gubernur Propinsi DKI Jakarta Nomor 2086 Tahun 2006 Tentang Badan Layanan Umum Daerah
- Peraturan Gubernur Propinsi DKI Jakarta Nomor 29 Tahun 2006 Tentang Badan Layanan Umum Daerah
- Lilianti Juliah Suhendra, Tesis, 2007, *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor*, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia (STIAMI) Jakarta
- Rusnani, 2007, *Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat nap RSAB Harapan Kita – Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap RSAB Harapan Kita*, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Jakarta (STIA-LAN)..
- Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Tindak Lanjut Evaluasi Respon Opini Publik;
- Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 223 Tahun 2015 tentang Penggunaan Aplikasi Jakarta Smart City di Lingkungan Pemerintah Provinsi