

**PENGARUH KONTROL SOSIAL DAN PENERAPAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
UNIT KELURAHAN GUNTUR KECAMATAN SETIABUDI KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN**

¹FATHUR RAHMAN, ²DEWI LESTARI

¹Dosen Prodi Manajemen FE Universitas Pamulang

²Lurah Kelurahan Guntur Setia Budi Jakarta Selatan

ABSTRAK

Latar belakang dan tujuan penelitian untuk mengetahui fenomena, serta kesimpulan mengenai pengaruh Kontrol Sosial dan Penerapan Teknologi Informasi terhadap Efektifitas Pelayanan Publik di lingkungan masyarakat Kelurahan Guntur Jakarta Selatan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan yaitu : uji kualitas data validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik normalitas, multikolinieritas dan heterokendatisitas, analisis regresi yaitu regresi sederhana dan berganda, parsial t, simultan F dan koefisien determinasi. Pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh atau sensus. Responden dalam penelitian ini 198 Masyarakat yang berada dalam lingkungan administrasi Kelurahan Guntur Jakarta Selatan.

Hasil penelitian sebagai berikut: Hasil analisa uji parsial t pertama menjawab H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu terdapat pengaruh Kontrol Sosial terhadap Pelayanan Publik. Hasil analisa uji parsial t kedua menjawab H_0 ditolak dan H_2 diterima yaitu terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik. Hasil analisis uji simultan F menjawab H_0 ditolak dan H_3 diterima yaitu terdapat pengaruh secara bersama-sama Kontrol Sosial dan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan administrasi Kelurahan Guntur Jakarta Selatan.

Kata Kunci: ***Kontrol Sosial, Penerapan Teknologi Informasi, Efektifitas Pelayanan Publik.***

PENDAHULUAN

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti kemacetan, pedagang kaki lima liar, sampah, banyaknya parkir liar dengan pungutan liar, jalanan yang berlubang adalah beberapa isu yang seringkali ditemui di kota kita, dan terus bertambah seiring perkembangan zaman.

Tidak heran jika begitu banyak masyarakat yang mengeluh terhadap berbagai permasalahan tersebut, namun sayangnya justru sedikit respon pemerintah dalam menanggapi keluhan tersebut sesegera mungkin, yang bisa dirasakan langsung oleh masyarakat. Tidak sedikit pula akhirnya masyarakat yang kecewa dan antipati terhadap kinerja pemerintah saat itu. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Warga Jakarta harus datang untuk melakukan diskusi terkait permasalahan ibukota ke instansi-instansi. Atau harus melakukan demonstrasi, unjuk rasa, dan sebagainya. Dengan adanya *Qlue*. Jakarta *Smart City* kini menyampaikan keluhan, pendapat, atau aduan warga yang menyangkut permasalahan di Jakarta menjadi lebih mudah.

Kontrol Sosial merupakan suatu sistem yang mendidik, mengajak bahkan memaksa warga masyarakat untuk berperilaku sesuai dengan nilai dan norma-norma sosial agar kehidupan masyarakat dapat berjalan dengan tertib dan teratur. Dalam proses pengendalian sosial yang dilakukan

secara terus - menerus maka secara tidak langsung akan menyebabkan perilaku individu sesuai dengan nilai - nilai dan pola - pola atau aturan - aturan yang telah disepakati secara bersama oleh seluruh lapisan masyarakat tertentu.

Kondisi saat ini kegiatan kontrol sosial dilingkungan kelurahan guntur bertujuan, menjaga ketertiban, kenyamanan dan kebersihan. Untuk masalah keamanan lingkungan Kelurahan Guntur mempunyai beberapa unit kerja diantaranya satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) mempunyai tugas membantu kepala daerah untuk menciptakan suatu kondisi daerah yang tenteram, tertib, dan teratur sehingga penyelenggaraan roda pemerintahan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan aman. Sedangkan bidang kebersihan lingkungan memiliki Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di setiap kelurahan. Dengan adanya PPSU, kata Basuki, banjir di Jakarta tidak seperti dulu lagi bahkan genangan pun telah berkurang. Keberhasilan PPSU sekarang bukan tanpa perjuangan. Layaknya pasukan khusus militer, petugas berseragam oranye ini mengemban tugas menangani persoalan darurat dan kecil di wilayahnya seperti membersihkan sampah, saluran air, memperbaiki trotoar, memangkas dahan pohon, dan membenahi kerusakan sarana dan prasarana umum lainnya.

Dalam masyarakat penyebaran Teknologi Informasi akan membuat transformasi pelayanan akan menjadi lebih mudah. Teknologi informasi dapat mengubah perekonomian desa menjadi lebih baik lagi kualitasnya dalam sektor Pertanian, Peternakan,

Perkebunan dengan cara mencari informasi yang sangat penting berkaitan pada sektor-sektor tersebut. Dan tidak dapat dipungkiri lagi, kehadiran teknologi sudah membawa pengaruh yang cukup besar sekali dalam kehidupan manusia dalam berbagai bidang, seperti Politik, Ekonomi, Sosial, Budaya, Pertahanan, Keamanan dan lain sebagainya. Jadi, kehadiran teknologi informasi dalam kehidupan manusia menjadikan teknologi informasi sebagai sumber yang dapat dipercaya untuk memenuhi sebagian besar keperluan manusia.

Saat ini penerapan Teknologi informasi dikelurahan Guntur sudah sangat baik, berdasarkan dari penggunaan absensi *finger prin*, komunikasi sesama pegawai melalui *sharing dokumen* mengirim laporan dengan email. Dan juga sarana pelayanan seperti pemberitahuan no antrian dan sebagainya sudah menggunakan sistem yang terintegrasi, dengan ini lebih mempermudah melayani masyarakat dalam permintaan perijinan dan sebagainya. PemProv DKI juga memiliki aplikasi Qlue menjadi perangkat lunak untuk mengontrol lingkungan masyarakat DKI Jakarta. Semakin majunya perkembangan zaman yang syarat dengan pemanfaatan teknologi informasi menyakinkan dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses

perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya. Kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetap untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Secara nyata pelayanan publik dikelurahan guntur memberikan pelayanan prima kepada warga yang mengurus segala keperluan yang terkait dengan administrasi kependudukan. Semua urusan mulai dari pengurusan KTP, PBB, IMB, sampai kepada urusan pernikahan atau perceraian bemuara di kantor ini. Hajad hidup orang banyak memang memerlukan pengakuan administrasi pemerintahan agar hidup dan kehidupan dalam masyarakat menjadi lebih tenang karena segala urusan mempunyai kekuatan hukum.

Dengan adanya aplikasi pelayanan publik masyarakat hanya perlu mendownload aplikasi Qlue Jakarta *Smart City*, setelah mengunduh aplikasi tersebut dengan *smartphone*, masyarakat dapat menggunakan Qlue Jakarta *Smart City* untuk menyampaikan pendapat, aduan, dan lain-lain dengan mudah dan cepat.

Setelah mengunggah file berupa teks atau foto mengenai berbagai macam permasalahan yang dijumpai,

misalnya tumpukan sampah, jalan berlubang dan sanitasi buruk dan lain-lain, maka laporan ini akan langsung masuk dalam situs smartcity.jakarta.go.id. Kemudian laporan tersebut diproses kepada petugas harian atau kesatuan kerja perangkat daerah yang berada di daerah sekitar lokasi yang dilaporkan. Diharapkan dengan masyarakat menggunakan aplikasi Qlue.



Gambar 1.1 Tampilan Qlue

Tabel 1.1 Kuesioner Aplikasi Qlue

berdasarkan dari nilai hasil pernyataan No 3 pegawai aktif dan tidak aktif terhadap aplikasi qlue, responden memiliki nilai 1.2200. Dilihat dari garis kontinum yang berada pada wilayah tidak aktif dalam penggunaan aplikasi qlue, dengan ini disimpulkan rata-rata pegawai pada Kelurahan Guntur tidak aktif dalam penggunaan aplikasi qlue.

Kontrol sosial merupakan suatu mekanisme untuk mencegah penyimpangan sosial serta mengajak dan mengarahkan masyarakat untuk berperilaku dan bersikap sesuai norma dan nilai yang berlaku. Dengan adanya kontrol sosial yang baik diharapkan mampu meluruskan anggota masyarakat yang berperilaku menyimpang/membangkang. Dalam lingkup kerja pegawai kantor kelurahan kontrol sosial sangat diperhatikan oleh pimpinan masing” disetiap pelayanan,

agar meminimalkan terjadinya keluhan masyarakat.

Dalam kehidupan sehari-hari, sepanjang semua anggota masyarakat bersedia menaati aturan yang berlaku, hampir bisa dipastikan kehidupan bermasyarakat akan bisa berlangsung dengan lancar dan tertib. Tetapi, berharap semua anggota masyarakat bisa berperilaku selalu taat, tentu merupakan hal yang mahal. Di dalam kenyataan, tentu tidak semua orang akan selalu bersedia dan bisa memenuhi ketentuan atau aturan yang berlaku dan bahkan tidak jarang ada orang-orang tertentu yang sengaja melanggar aturan yang berlaku untuk kepentingan pribadi atau kelompoknya. Secara rinci, beberapa faktor yang menyebabkan warga masyarakat berperilaku menyimpang dari norma-norma yang berlaku adalah sebagai berikut Soekanto (2001:45):

1. Karena kaidah-kaidah yang ada tidak memuaskan bagi pihak tertentu atau karena tidak memenuhi kebutuhan dasarnya.
2. Karena kaidah yang ada kurang jelas perumusannya sehingga menimbulkan anekapenafsiran dan penerapan.
3. Karena di dalam masyarakat terjadi konflik antara peranan-peranan yang dipegang warga masyarakat.
4. Karena memang tidak mungkin untuk mengatur semua kepentingan warga masyarakat secara merata. Pada situasi di mana orang memperhitungkan bahwa dengan melanggar atau menyimpangi sesuatu norma dia malahan akan bisa memperoleh sesuatu *reward* atau sesuatu keuntungan lain yang lebih besar, maka di dalam hal demikianlah

enforcement demi tegaknya norma lalu terpaksa harus dijalankan dengan sarana suatu kekuatan dari luar.

Norma tidak lagi *self-enforcing* (norma-norma sosial tidak lagi dapat terlaksana atas kekuatannya sendiri), dan akan gantinya harus dipertahankan oleh petugas-petugas kontrol sosial dengan cara mengancam atau membebankan sanksi-sanksi kepada mereka-mereka yang terbukti melanggar atau menyimpangi norma. Apabila ternyata norma-norma tidak lagi *self-enforcement* dan proses sosialisasi tidak cukup memberikan efek-efek yang positif, maka masyarakat atas dasar kekuatan otoritasnya mulai bergerak melaksanakan kontrol sosial (*social control*). Menurut Soerjono Soekanto, pengendalian sosial adalah suatu proses baik yang direncanakan atau tidak direncanakan, yang bertujuan untuk mengajak, membimbing atau bahkan memaksa warga masyarakat agar mematuhi nilai-nilai dan kaidah-kaidah yang berlaku.

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam kehidupan kita sehari-hari sekarang ini sangat pesat sekali baik mencari informasi maupun menerima informasi sehingga dapat membantu manusia memudahkan permasalahan yang sedang dihadapinya.

Saat ini pemerintah DKI Jakarta mengeluarkan aplikasi pelayanan Publik yaitu aplikasi Qlue yang menjadi salah satu program *Smart City* mampu membantu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sejak diluncurkan enam bulan lalu, terdapat 2.400 pengaduan masuk ke Dinas Perindustrian dan Energi. Menurut catatan dinas tersebut,

setiap pekan rata-rata aduan yang masuk yaitu sebesar 101 aduan.

Jenis pengaduan yang masuk rata-rata seputar lampu penerangan jalan umum yang padam serta lampu yang menyala hingga siang hari. Dalam melaporkan aduan, masyarakat dapat menyertakan foto sehingga aduan dapat terverifikasi benar. Seluruh pengaduan tersebut dapat langsung ditanggapi. Jika dalam dua hari permasalahan tersebut tidak teratasi, akan muncul sinyal merah di laporan tersebut.

Dengan Qlue, masyarakat kini memiliki apresiasi dan kepedulian yang tinggi. Masyarakat bisa langsung selfi dan mengirimkannya ke kami melalui Qlue. Semua pengaduan masyarakat yang masuk pasti cepat di respons,

Konsep *Smart City* yang berawal dari World Summit di Bilbao tahun 2005 tidak hanya memikirkan soal teknologi dan informasi yang dibutuhkan. Konsep *Smart City* harus didahului dengan perbaikan berbagai fasilitas publik seperti transportasi dan kebersihan kota.

Konsep *Smart City* diawali dengan pembahasan mengenai peningkatan peranan teknologi dan informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik pada World Summit 2005. Sejak 2013, konsep ini semakin banyak diperbincangkan setelah diadakannya pertemuan kota cerdas dunia di Istanbul. Konsep ini juga ingin menjawab tantangan urbanisasi yang terjadi di dunia. Dengan ini perihal pengaduan pelayanan publik akan menjadi lebih mudah dikarenakan adanya aplikasi qlue. Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kontrol Sosial Dan Teknologi Informasi Terhadap

Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Guntur Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan)”

Perumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh kontrol sosial terhadap pelayanan Publik Kelurahan Guntur Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan?
2. Seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap pelayanan Publik Kelurahan Guntur Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan ?
3. Seberapa besar pengaruh kontrol sosial dan teknologi informasi terhadap pelayanan Publik Kelurahan Guntur Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan ?

KAJIAN TEORI

Kontrol Sosial

Berger dalam Kamanto (2003:65). Pengendalian sosial (sosial Kontrol) merupakan suatu sistem yang mendidik, mengajak bahkan memaksa warga masyarakat untuk berperilaku sesuai dengan nilai dan norma-norma sosial agar kehidupan masyarakat dapat berjalan dengan tertib dan teratur.) mengartikan pengendalian sosial sebagai cara yang digunakan masyarakat untuk menertibkan anggota yang membangkang.

Teknologi Informasi

William & Sawyer, (2003:56). Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video .

Pelayanan Publik

Thoha dalam Widodo (2001:77). Kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat.

METOTOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang selanjutnya diolah dengan metode statistika. Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan asosiatif yang menguji hubungannya kausal antara variabel independen yaitu kontrol sosial dan teknologi informasi, variabel dependen yaitu pelayanan publik. Populasi dalam penelitian ini dengan jumlah 198, metode pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh/sensus

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan jumlah 36 pernyataan dari ketiga variabel bahwa menunjukkan butir pernyataan variabel Kontrol Sosial (X₁) dan Teknologi Informasi (X₂)Pelayanan Publik (Y) dalam penelitian ini mempunyai nilai corrected item-total correlation lebih besar dari 0.139.

Uji Reliabilitas

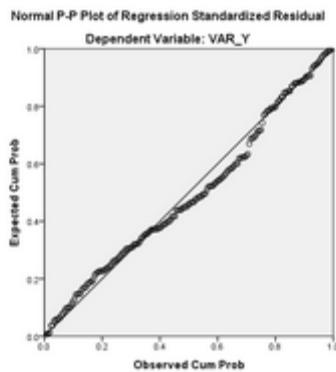
Variabel	<i>Cronbach's Alpha (20)</i>	<i>Cronbach's Alpha (198)</i>
(X ₁)	0.774	0.746

(X ₂)	0.922	0.885
(y)	0.932	0.882

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, variabel Kontrol Sosial dengan nilai 0.774 dan 0.746 adalah reliabel, variabel Teknologi Informasi dengan nilai 0.922 dan 0.885 adalah sangat reliabel dan Pelayanan Publik 0.932 dan 0.882 adalah sangat reliabel dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan adalah sangat stabil dan konsisten.

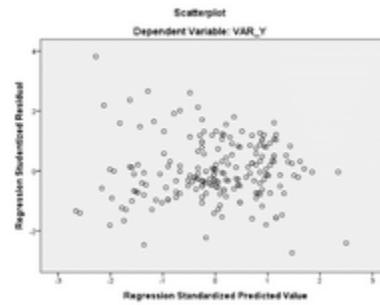
Tolerance kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi atau hubungan antara variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. hasil perhitungan nilai variance inflation factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF yang lebih dari 10, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antara variabel independen dalam model regresi.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Melihat tampilan grafik *normal probability plot* di atas, dapat disimpulkan bahwa pada grafik *normal probability plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Uji Heterokendastisitas



Dari grafik scatterplots terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi pelayanan publik berdasarkan masukan dari kontrol sosial dan teknologi informasi.

Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	0.587	1.719
	X2	0.587	1.719

Hasil perhitungan nilai Tolerance menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda diperlukan guna mengetahui koefisien-koefisien regresi serta signifikansi sehingga dapat dipergunakan untuk menjawab hipotesis.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	25.602	.0629	7.055	.000
	X1	.153	.104	1.476	.142

	X2	.613	.070	8.769
--	----	------	------	-------

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier pada tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresinya yaitu $Y = 25.602 + 0.153 X_1 + 0.613 X_2$.

Pengaruh Secara Parsial t

Uji t dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Pengujian pengaruh antara variabel kontrol sosial (X1) teknologi informasi (X2) terhadap pelayanan publik (y) dapat dilakukan dengan uji statistik t (uji parsial). Adapun tingkat hubungan secara parsial yaitu menggunakan analisis koefisien determinasi, sebagai berikut:

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.316	.100	.096	6.406

Kontribusi pengaruh kontrol sosial terhadap pelayanan publik sebesar 9.6%

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589	.347	.344	5.455

Kontribusi pengaruh teknologi informasi terhadap pelayanan publik sebesar 34.4%

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595	.355	.345	5.439

Kontribusi pengaruh secara bersama kontrol sosial teknologi informasi terhadap pelayanan publik sebesar 34.5%

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial t

Pengaruh Kontrol Sosial terhadap Pelayanan Publik

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Cons)	23.973	4.269	5.616	.000
	X1	.435	.093	4.670	.000

Nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel sebesar $4.670 > 1,972$ dan taraf signifikansi t lebih kecil sebesar $0.000 < 0.05$.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif Kontrol sosial terhadap Pelayanan publik.

Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Cons)	21.369	2.229	9.586	.000
	X2	.546	.053	10.214	.000

Nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel sebesar $10.214 > 1.972$ dan taraf signifikansi t lebih kecil sebesar $0.000 < 0.05$.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif Teknologi informasi terhadap Pelayanan publik.

Uji Simultan F

ANOVA ^a					
Model	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	2	1584.807	53.570	.000
	Residual	195	29.584		
	Total	197			

Nilai F hitung lebih besar dari F-tabel sebesar $53.570 > 2.65$ dengan signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$.

ari hasil uji Simultan (F) diatas maka terjawab H_0 ditolak dan H_3 diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kontrol sosial dan Teknologi Informasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil analisis uji regresi, bahwa secara parsial maupun simultan variabel kontrol sosial dan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik.

Saran

Kriteria jawaban responden dari masing-masing variabel menunjukkan perolehan skor yang baik, namun kiranya Kelurahan Guntur harus secara rutin melakukan evaluasi kinerja di setiap bagian agar terciptanya pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arep, Ishak dan Hendri Tanjung. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Azhar Susanto, Sistem Informasi Manajemen, Bandung: CV. Lingga Jaya, 2009.
- Ardana, Mujianti. Perilaku Keorganisasian. PT. Sriathi 2009
- Andrew E. Sikula. Manajemen Sumber Daya Manusia, Erlangga. 2011
- Budiman Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Penerbit. Buku Kedokteran EGC. 2008
- Bruce J. Avolio, William L. Gardner. Gallup Leadership. 2004
- Bagong, Suyanto J. Dwi Narwoko. Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan. Jakarta: Kencana Media Group. . 2004.
- Eko Prasajo, dkk, Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan, Yappika, 2006, hal. 298.
- Gomes, Faustino Cardoso, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
- Ghozali Imam. Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang. 2009.
- Handoko TH. Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE. 2001
- Henry Simamora, Akuntansi : Basis Pengambilan Keputusan Bisnis, Cet I Jilid 2, , Penerbit : Salemba Empat, Jakarta, 2010.
- Herman Sopyandi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008.
- Husein Umar. Evaluasi Kinerja Perusahaan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 2005.
- Inayat Khan, Spiritual Dimension Of Psychology, New York: Omega Publication, 2001.
- Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia (Dasar, Dan Kunci Keberhasilan). Jakarta : Bumi Aksara, 2008.
- Munandar M, Budgeting, Perencanaan Kerja Pengkoodinasian Kerja Pengawasan Kerja, Yogyakarta: BPFE Universitas Gajah Mada. 2001.
- Marshall B. Romney, Paul John Steinbart, 2004, Sistem Informasi Akuntansi, Salemba Empat, Jakarta
- The Oxford Dictionary of English (ODE) is a single-volume English dictionary published. 2005*

- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 241 Tahun 2015.
- Rothwell J William, *Beyond Training And Development*. New York : Amacom, 2000.
- Salam, Darma Setyawan, *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, Jakarta: Djambatan, 2007.
- Salamoen Soeharyo dan Nasri Effendi, *Sistem Penyelenggaraan Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2009.
- Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : Mandar Maju, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta 2011.
- Suyatna. *Deskriptif Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Pelajar. 2005
- Syamsul Maarif, *Strategi Peningkatan Kompetensi Aparatur Guna Mengantisipasi Kebutuhan Sektor Publik*(Orasi Ilmiah Wisuda XXII/2003/STIA/LAN/ Bandung, 2003.
- Taliziduhu Ndaraha, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia* , Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Tjiptono. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing. 2005
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W. *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara, 2005.
- Yin, Robert K. *Studi Kasus (Desain & Metode)*, Diterjemah oleh M. Djauzi Mudzakkir, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2015 Tentang Perubahan Ketujuh Belas Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 Tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil
- Robbins & Coulter. *Manajemen*. Jakarta : Indeks, 2007
- Robin Boadway & Michael Keen, 1996. "Efficiency and the optimal direction of federal-state transfers," *International Tax and Public Finance*
- Kamanto.2003. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Indonesia University press
- Kolip Usman. *Pengnganta sosiologi*.Kencana. Bandung.2010
- Tim Peneliti BKN. (2006). *Penyusunan Struktur Gaji Pegawai Negeri Sipil*. Cetakan Pertama. Jakarta : PUSLITBANG BKN.
- Qlue, *Panduan dan Tata cara Penggunaan Aplikasi*, Pemprov DKI, 2015
- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2007). *Pedoman Pelaksanaan Evaluasi Jabatan Dalam Rangka Penyusunan Struktur Gaji Pegawai Negeri Berbasis Kinerja dan Sistem Merit*, Jakarta.
- Widodo, Joko, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya. 2001