

## **PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM QLUE DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2015-2018**

**Lijan Poltak Sinambela<sup>1\*</sup>, Rusman Ghazali<sup>1</sup>, Senja Diana Rosai<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas Nasional, Jakarta, Indonesia  
Email: lijan2005@yahoo.com, rusmanghazali.rg@gmail.com, senjadiana80@gmail.com

\*Korespondensi: lijan2005@yahoo.com

(Submission 21-03-2023, Revisions 10-05-2023, Accepted 15-05-2023).

### **Abstract**

*Community service can be categorized as effective if the community gets the ease of service with a short, fast, precise and satisfying procedure. The success of increasing the effectiveness of public services is determined by various variables, including the variable of the government's ability to increase the organizational commitment of government officials. Especially for the government of the Special Capital Region of Jakarta, the demands of the community for the convenience of public services are increasingly emerging. The DKI Jakarta government has responded to this by developing various information technologies through various programs, one of which is the QLUE program. This program is expected to provide convenience in making public complaints, so that service effectiveness can be increased. In order for this program to be accepted and to solve various community problems, the DKI Provincial Government is collaborating with various parties and adding a variety of channels for public complaints. This inspired the writer to research the effectiveness of public services in DKI Jakarta. The results of this study indicate that the implementation of the QLUE program and organizational commitment amounted to 89.0% of the effectiveness of public services in the DKI Jakarta Provincial Government. Partially test that indicators of work motivation and work performance have a dominant influence.*

**Keyword:** *qlue; public service; commitment organizational; work motivation; work performance.*

### **Abstrak**

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan berbagai peubah, di antaranya peubah kemampuan pemerintah dalam meningkatkan komitmen organisasi aparat pemerintah. Terlebih bagi pemerintahan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, tuntutan masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan publik semakin mengemuka. Hal ini pun direspon pemerintah DKI Jakarta dengan mengembangkan berbagai teknologi informasi melalui berbagai program, di antaranya adalah program QLUE. Program ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pengaduan publik, sehingga efektivitas pelayanan dapat ditingkatkan. Agar program ini dapat diterima dan menyelesaikan berbagai masalah masyarakat, Pemprov DKI melakukan kerjasama dengan berbagai pihak dan menambah variasi kanal untuk pengaduan publik. Hal itu menginspirasi penulis untuk meneliti efektivitas pelayanan publik di DKI Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program QLUE dan komitmen organisasi sebesar 89,0% terhadap efektivitas pelayanan publik di pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Uji secara parsial bahwa indikator motivasi kerja dan prestasi kerja memberikan pengaruh dominan.

**Kata Kunci:** qlue; pelayanan publik; komitmen organisasi; motivasi kerja; prestasi kerja.

### **PENDAHULUAN**

Semakin maju peradaban manusia, semakin kompleks tuntutan masyarakatnya. Termasuk dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan. Pemerintah Provinsi Daerah

Khusus Ibu Kota Jakarta, secara terus menerus melakukan inovasi dengan menggunakan teknologi informasi sehingga berbagai masalah yang dihadapi masyarakat dapat dengan cepat diketahui. Upaya tersebut dilakukan dalam rangka mewujudkan *good government*. Ini juga senada dengan tuntutan di era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, dimana aparatur negara sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Berangkat dari tuntutan seperti itu, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah sebagai usaha untuk fokus menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing.

Pada hakikatnya, pelayanan masyarakat dapat disimpulkan efektif, jika masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh banyak peubah, misalnya kemampuan pemerintah dalam meningkatkan komitmen organisasi aparat pelayanan. Dalam hal ini, pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga dituntut untuk terus melakukan studi agar dapat mengetahui efektivitas pelayanan publik yang diberikan. Selain memperbesar komitmen organisasi, perangkat daerah juga harus terus meningkatkan efektivitas pelayanan.

Seiring dengan era globalisasi, pada zaman sekarang perkembangan teknologi dan informasi sudah sangat pesat. Sistem informasi digunakan untuk mempermudah pekerjaan agar lebih efektif dan efisien, termasuk dalam hal memenuhi tuntutan *e-Government*. Sesuai Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, bangsa Indonesia terus melakukan berbagai perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, transparan serta menegakkan supremasi hukum. Perubahan tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, di mana kepentingan rakyat kembali diletakkan pada posisi sentral.

Dengan mengacu pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, serta dalam rangka meningkatkan ke-efektifan dan ke-efisienan pelayanan publik, pemerintah DKI Jakarta berusaha melakukan kemudahan pelayanan publik melalui perkembangan teknologi dan informasi. Untuk mempermudah pelayanan pengaduan masyarakat, pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 15 Desember 2014 memperkenalkan program *Smart City*. Ini merupakan salah satu program yang di dalamnya terdapat beberapa inovasi dan program untuk mendukung terlaksananya *e-Government*.

Namun demikian, harus diakui bahwa dalam pelaksanaannya, *e-Government* membutuhkan dana yang tidak sedikit dan membutuhkan tenaga ahli yang kompeten serta kesiapan dari masyarakat itu sendiri. Sementara di sisi lain, Pemprov DKI Jakarta terus berupaya memberikan pelayanan yang prima kepada warganya dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Karena itulah, salah satu yang kemudian dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta adalah melakukan kerjasama dengan pihak swasta dalam penyediaan pengaduan masyarakat. Melalui Unit Jakarta *Smart City* yang diwadahi oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan DKI Jakarta, Pemprov DKI Jakarta bersama PT. QLUE Performa Indonesia meluncurkan aplikasi QLUE.

Implementasi program ini pada awalnya bertumpu pada keberadaan dua aplikasi, yakni QLUE, suatu aplikasi yang diperuntukkan bagi warga dan *Cepat Respons Opini Publik* (CROP), yaitu aplikasi yang hanya bisa diunduh oleh aparat pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan aparat kepolisian untuk menindaklanjuti pengaduan publik. Dalam perkembangan selanjutnya, CROP berubah menjadi CRM (*Citizen Relation Management*) yang merupakan aplikasi *mobile* dan web untuk provinsi (dinas, badan dan biro) dan wilayah kota administrasi (kelurahan, kecamatan, kota dan suku dinas) untuk dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah dan efisien. Melalui kedua aplikasi tersebut, masyarakat DKI Jakarta dapat dengan cepat menyampaikan keluhan tentang apa yang tidak wajar pada kota Jakarta seperti macet, banjir, jalan rusak, penumpukan sampah, ataupun ketersediaan tempat tidur di rumah sakit, dan keluhan lainnya.

Keberhasilan program ini sangat bergantung pada dukungan partisipasi masyarakat untuk memberikan laporan masalah yang dihadapi. Artinya, meskipun aplikasi ini sangat canggih akan tetapi tanpa partisipasi masyarakat untuk memberikan masukan akan menjadi sia-sia. Aplikasi QLUE ini sebenarnya merupakan pengembangan program pengaduan masyarakat melalui SMS yang

sebelumnya pernah ada. Ini merupakan bagian dari komitmen pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menindaklanjuti setiap laporan masyarakat dengan serius. Selain itu, kinerja pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat akan lebih efektif, karena pimpinan dapat memantau proses layanan secara online. Dengan demikian, hadirnya aplikasi *mobile* berbasis media sosial pelaporan, QLUE, di tengah-tengah sibuknya warga Jakarta, bisa memberikan kepastian tindak lanjut bagi penggunanya untuk segera mengadukan permasalahan atau kejadian yang ditemukan pengguna tersebut.

Warga DKI Jakarta yang sering melakukan protes atas berbagai layanan di lingkungannya, dengan layanan aplikasi tersebut dapat melaporkan masalah yang dihadapi. Di sisi lain, komitmen pemerintah DKI Jakarta untuk menciptakan Jakarta lebih baik lagi melalui QLUE, didorong oleh keberhasilan penggunaan berbagai layanan aplikasi yang bisa diakses masyarakat secara online sebagai wujud dari *e-government*. Di samping itu, program ini merupakan suatu bentuk inovasi pemerintah daerah dalam memperbaiki pelayanan publik, hal yang serupa dengan kebijakan-kebijakan yang telah dilakukan di berbagai negara maju, yang terus berusaha untuk menjamin pelayanan yang diberikan pemerintahan kepada warganya tetap berjalan efektif dan efisien.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat. Oleh karenanya, peran pemerintah menjadi sentral dan strategis. Untuk mewujudkan hal itu, keberhasilannya akan ditopang oleh kemampuan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Karena itulah, berbagai kelemahan dari aplikasi ini dengan cepat diperbaiki sehingga membawa harapan besar bagi masyarakat. Ini terlihat dari respon masyarakat sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Data Pengaduan Publik (QLUE) Tahun 2015 – 2018

PROGRAM QLUE	TAHUN			
	2015	2016	2017	2018
Pengaduan Publik	134.630	480.898	197.104	477.291

Sumber: Jakarta Smartcity 2018

Merujuk pada Tabel 1, terlihat bahwa pada saat aplikasi ini diluncurkan tahun 2015 terdapat pengaduan sebanyak 134.630. Kemudian mengalami kenaikan sangat signifikan (357,2%) pada tahun 2016 menjadi 480.898 pengaduan. Namun, seiring dengan pergantian Gubernur tahun 2017, pemerintah Provinsi DKI Jakarta kurang memberikan perhatian terhadap program ini, hingga akhirnya masyarakat menjadi defensif. Ini diperlihatkan dengan adanya penurunan pengaduan yang signifikan hingga 243,99% atau menjadi 197.104. Penurunan program QLUE tersebut menjadi kurang efektif karena pemerintah yang baru kurang mengutamakan program ini setelah masa pemerintahan Gubernur Basuki Tjahaja Purnama (tirto.id).

**Tabel 2.** Data Penanganan Program QLUE Tahun 2015–2018

NO	Penanganan Program QLUE	TAHUN			
		2015	2016	2017	2018
1	Pengaduan Publik	134.630	480.898	197.104	477.291
2	Tindaklanjut/Penanganan Program QLUE	129.561	370.685	158.400	450.678
3	Tindak Lanjut (%)	96.2	77	80,3	94,4

Sumber: Jakarta Smartcity 2018

Data pada Tabel 2 memperlihatkan bahwa pada tahun 2015, dari 134.630 laporan, terdapat 129.561 laporan yang diselesaikan atau sekitar 96,2 %. Pada tahun 2016, dari 480.898 laporan terdapat 370.685 laporan yang diselesaikan atau sekitar 77,0 %. Tahun 2017, dari 197.104 laporan terdapat

158.400 laporan atau sekitar 80,0 % yang direspons pemerintah. Meskipun ada peningkatan, waktu penyelesaian TL (Tindak Lanjut) lebih lama. Pada Desember 2016, rata-rata waktu penyelesaiannya 9 jam. Pada Desember 2017, rata-rata waktu penyelesaian TL anjlok menjadi 72 jam dan pada tahun 2018 terjadi kenaikan laporan kembali menjadi 477.291 dan laporan yang ditindaklanjuti sudah meningkat menjadi 450.673 atau 94.4 % sudah direspons dan ditindaklanjuti oleh pemerintah provinsi meski waktu penyelesaian masih lama, yaitu maksimal 7 hari kerja.

Program QLUE yang diluncurkan saat masa pemerintahan Basuki Tjahja Purnama, awalnya mendapat respon positif dari masyarakat. Namun pada masa pemerintahan Gubernur Anies Baswedan terjadi penurunan, yang diakibatkan karena pada masa pemerintahan Anies Baswedan kanal pengaduan publik tidak fokus ke Program QLUE saja. Pada masa Anies Baswedan, selain program QLUE terdapat pula tujuh kanal pengaduan publik.

- **Landasan Teoritik**

QLUE adalah suatu kebijakan penerapan aplikasi QLUE yang dirancang untuk menjembatani kebutuhan warga dengan pemerintah untuk membangun Jakarta yang lebih baik. Melalui aplikasi ini, warga dapat menyampaikan berbagai keluhan yang dihadapi sebagai warga kota Jakarta. Berbagai masalah umum yang sering terjadi di Jakarta seperti banjir, macet, lampu yang digunakan untuk menerangi jalan sering mati, banyak terjadi pembegalan pada malam hari, dan lain-lain, yang jika disampaikan melalui jalur birokrasi sering lambat untuk ditindaklanjuti. Oleh sebab itulah dibutuhkan inovasi yang dapat mempercepat respon dari pemerintah.

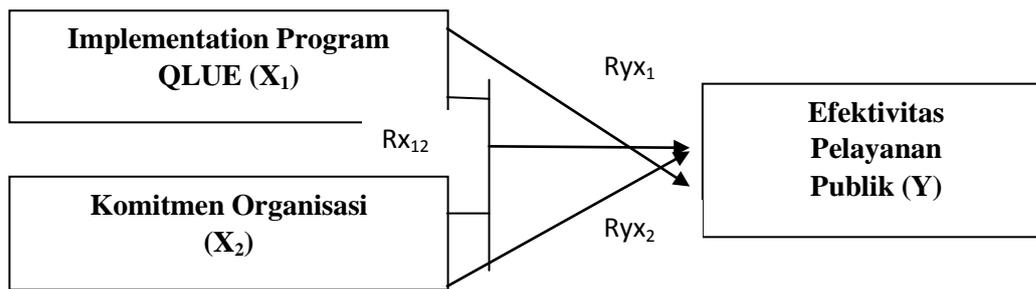
Stoner dalam Sinambela dan Sinambela (2020) menyebutkan bahwa komitmen organisasi adalah sikap atau perilaku seseorang terhadap organisasi dalam bentuk loyalitas dan tekad yang kuat untuk mencapai visi, misi, tujuan organisasi. Sementara organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui mana orang-orang di bawah pengarahan manajer mengejar tujuan bersama. Oleh sebab itu, komitmen organisasi adalah sikap atau perilaku seseorang terhadap organisasi dalam bentuk loyalitas dan tekad yang kuat untuk mencapai visi, misi, tujuan organisasi (Sinambela dan Sinambela, 2020)

Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4), mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun azas pelayanan publik adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan, keseimbangan hak dan kewajiban.

- **Variabel Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari dua peubah bebas, yakni implementasi program QLUE dan komitmen organisasi, yang mempengaruhi peubah terikat yakni efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan uraian di atas, maka pertanyaan penelitian yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Apakah implementasi program QLUE berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik?; 2) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik? Dan, 3) Apakah implementasi program QLUE dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik?.

Selanjutnya, disain penelitian yang dirancang untuk penelitian ini sebagaimana digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Disain Penelitian

### • Hipotesis Penelitian

- 1) Implementasi Program QLUE berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Publik  
Program QLUE merupakan salah satu kanal yang disediakan Pemprov DKI Jakarta dalam menyediakan sarana pelayanan pengaduan publik berbasis media sosial. Sehingga, progress pelayanan publik bisa dipantau dan dilihat berdasarkan jumlah penanganan pengaduan publik tersebut. Merujuk pada penjelasan tersebut, dapat diasumsikan bahwa terdapat hubungan antara program QLUE dengan efektivitas pelayanan publik. Asumsi ini diajukan sebagai hipotesis pertama pada penelitian ini dengan rumusan sebagai berikut:  
*H<sub>1</sub> :Terdapat pengaruh signifikan antara program QLUE dengan efektivitas pelayanan publik.*
- 2) Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Publik  
Komitmen sebagai suatu keadaan di mana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi mencakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Semakin tinggi nilai komitmen maka akan semakin meningkat pelayanan publik. Dengan demikian dapat diduga bahwa komitmen kerja berhubungan dengan efektivitas pelayanan publik, sehingga diajukan hipotesis kedua sebagai berikut:  
*H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh positif antara komitmen kerja terhadap efektivitas pelayanan publik.*
- 3) Implementasi Program QLUE dan Komitmen Organisasi secara Bersama-sama berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Publik  
Program QLUE dirancang agar dapat menjadi sarana pengaduan masyarakat dalam melaporkan kondisi Jakarta. Komitmen kerja mencerminkan tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya. Program QLUE dan komitmen kerja ini diharapkan memberikan pelayanan publik yang maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Artinya, jika program QLUE dan komitmen organisasi meningkat, maka pelayanan publik akan semakin efektif. Oleh sebab itu diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:  
*H<sub>3</sub>:Terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara program QLUE dan komitmen kerja terhadap efektivitas pelayanan publik.*

### METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan responden berjumlah 150 orang. Instrumen dirancang dengan Skala Likert lima alternatif jawaban dengan skor jawaban: Sangat setuju = 5; Setuju = 4; Ragu-ragu = 3; Tidak setuju = 2 dan Sangat tidak setuju = 1. Instrumen sudah dikalibrasi dan berdasarkan pengujian semua butir adalah valid dan sangat reliabel, sehingga dapat dipergunakan untuk memperoleh data yang sesungguhnya. Data yang diperoleh ditabulasikan berpedoman pada ketentuan skoring yang ditetapkan. Kemudian data yang sudah ditabulasikan diolah untuk melihat statistik deskriptif, dengan hasil sebagaimana dinyatakan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Deskripsi Data Penelitian

Deskriptif	Implementasi Program QLUE	Efektivitas Pelayanan Publik	Komitmen Organisasi
Mean	4,2066	4,2673	4,25729
Std. Deviation	0,283154	0,41876	0,41956
Minimum	3,549	3,552	3,00
Maximum	5,00	5,00	5,00

Sumber: Data Primer diolah 2019

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data implementasi program QLUE, komitmen organisasi, dan efektivitas pelayanan publik berdasarkan uji normalitas data menunjukkan data berdistribusi normal. Demikian pula uji multikolinieritas menunjukkan tidak ada multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa antara peubah implementasi program QLUE, komitmen organisasi, dan efektivitas pelayanan 87ublic terdapat kesamaan.

## ANALISIS

### A. Korelasi Determinasi

Dalam penelitian ini terdapat dua peubah bebas, yaitu implementasi program QLUE dan komitmen organisasi, yang mempengaruhi peubah utama yakni efektivitas pelayanan 87ublic. Pengaruh kedua peubah tersebut secara partial dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.** Pengaruh Implementasi Program QLUE dan Komitmen Organisasi Secara Parsial Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,0964	,1782		,5384	,5923
Program QLUE	,0553	,0443	,0374	1,2301	,2214
Komitmen Organisasi	,9261	,0302	,9282	30,8634	,000

Sumber: Analisis Data Melalui SPSS

Merujuk pada Tabel 4, terlihat bahwa peubah implemetasi program QLUE memiliki koefisien korelasi sebesar 0,096. Oleh sebab itu didapat koefisien determinasinya sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\% = 0,0055^2 \times 100\% = 0,003025 \times 100 = 3,03\%$$

Hal itu bermakna bahwa 3,03% efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh implementasi program QLUE, sementara sisanya 90,78% dipengaruhi oleh peubah lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya peubah komitmen organisasi memiliki koefisien korelasi sebesar 0,926. Oleh sebab itu didapat koefisien determinasinya sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\% = 0,926^2 \times 100\% = 0,857476 \times 100 = 85,75\%$$

Hal itu bermakna bahwa 85,75% efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh komitmen oragnisasi, sementara sisanya 14,25% dipengaruhi oleh peubah lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Memperhatikan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa peubah komitmen oorganisasi menjadi lokomotif yang menarik implementasi program QLUE untuk mempengaruhi efektivitas program QLUE. Artinya, pimpinan Pemprov DKI harus terus menjaga komitmen organisasi pegawai

tetap tinggi, sehingga dapat mengerjakan pelaksanaan program QLUE untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi masyarakat Jakarta.

### B. Analisis Regresi Penelitian

Untuk memperkirakan seberapa besar efektivitas pelayanan publik berubah jika variabel bebas berubah satu-satuan, digunakan analisis regresi. Adapun hasil persamaan regresi dapat dilihat dalam Tabel 5 berikut.

**Tabel 5.** Analisis Regresi Penelitian  $X_1$  dan  $X_2$  Terhadap T

Peubah	Unstandardized (B)	t hitung	Sig.	Keterangan
Implementasi Publik QLUE	0,0552	1,2301	0,2214	Tidak Signifikan
Komitmen Organisasi	0,9262	30,8631	0,000	Signifikan
Konstanta	0,09631			
Fhitung;Sig	595,882; 0,000			
R = 0,944; R Square = 0,890				

Sumber: Analisis Data Melalui SPSS

Merujuk pada Tabel 5, terlihat persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Regresi majemuk : } \hat{Y} = 0,096 + 0,055X_1 + 0,926X_2$$

Merujuk pada persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik akan berubah sebesar 0,096 implementasi program QLUE ditambah 0,926 komitmen organisasi. Jadi, jika implementasi program QLUE dan komitmen organisasi ditambah 10 satuan, maka efektivitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= 0,096 + 0,055X_1 + 0,926X_2 = 0,096 + 0,055(10) + 0,926(10) \\ &= 0,096 + 0,55 + 9,26 \\ &= 9,906 \end{aligned}$$

### C. Pengujian Hipotesis Penelitian

Uji Hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya implementasi program QLUE, komitmen organisasi, dan pengaruh bersama antara implementasi program QLUE dan komitmen organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik. Uji regresi terdiri dari uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi.

**Tabel 6.** Analisis Regresi Linier Berganda

Peubah	Unstandardized (B)	t hitung	Sig.	Keterangan
Implementasi Publik QLUE	0,0552	1,2303	0,2213	Tidak Signifikan
Komitmen Organisasi	0,9261	30,8632	0,000	Signifikan
Konstanta	0,09632			
Fhitung;Sig	595,882; 0,000			
R = 0,944; R Square = 0,890				

Sumber: Analisis Data Melalui SPSS

Berdasarkan data pada Tabel 6, dapat diperoleh model regresi majemuk sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 0,096 + 0,055 X_1 - 0,926 X_2$$

Selanjutnya merujuk pada *printout* SPSS penelitian dapat diringkas koefisien regresi program QLUE dan komitmen organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Uji Koefisien Regresi Secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,0962	,1782		,5382	,5922
Program QLUE	,0551	,0441	,0373	1,2301	,2211
Komitmen Organisasi	,9260	,0301	,9281	30,8631	,000

Sumber: Analisis Data Melalui SPSS

Merujuk pada Table 5, pengujian tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah peubah implementasi program QLUE ( $X_1$ ) dan komitmen organisasi ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh terhadap peubah efektivitas pelayanan publik ( $Y$ ). Berdasarkan pengujian tersebut, maka pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Peubah Implemetasi Program QLUE

Memiliki nilai t hitung 1,2301 dan signifikansi 0,2211 nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga tidak terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari peubah implemetasi program QLUE terhadap efektivitas pelayanan publik. Nilai koefisien regresi 0,0551 menunjukkan tidak adanya pengaruh yang positif. Dengan demikian disimpulkan bahwa: *tidak ada pengaruh signifikan implementasi program QLUE terhadap efektivitas pelayanan publik.*

2) Peubah Komitmen Organisasi

Memiliki nilai t hitung 30,8631 dan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari peubah komitmen organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik. Nilai koefisien regresi 0,9260 menunjukkan adanya pengaruh yang positif, artinya semakin tinggi komitmen organisasi maka efektivitas pelayanan publik juga akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya. Nilai koefisien ini juga mengartikan efektivitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 0,9260 satuan setiap kenaikan satu-satuan dari komitmen organisasi. Dengan demikian disimpulkan bahwa: *terdapat pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik.*

3) Peubah Implementasi Program QLUE, Komitmen Organisasi dan Efektivitas Pelayanan Publik.

Peubah bersama-sama antara implementasi program QLUE dan komitmen organisasi memiliki nilai t hitung 2,290 dan signifikansi 0,023 nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari dua peubah bebas, yaitu implementasi program QLUE dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan publik. Nilai koefisien regresi 0,276 menunjukkan adanya pengaruh yang positif. Artinya, semakin tinggi koefisien peubah implementasi program QLUE dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. Atau, bisa dinyatakan bahwa semakin bagus implementasi program QLUE dan semakin kuat komitmen organisasi maka efektivitas pelayanan publik juga akan semakin meningkat. Nilai koefisien ini juga mengartikan efektivitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 0,276 satuan setiap kenaikan satu-satuan dari peubah bersama antara implementasi program QLUE dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan publik.

Nilai korelasi yaitu 0,944 yang menunjukkan besarnya hubungan dari peubah implementasi publik QLUE, dan komitmen organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik sangat kuat. Hasil koefisien determinasi yaitu 0,890 yang bermakna bahwa: *peubah implementasi publik QLUE, dan komitmen organisasi secara bersama-sama mampu mempengaruhi efektivitas*

*pelayanan publik sebesar 89,0% sedangkan sisanya dipegaruhi oleh peubah lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini.*

## **SIMPULAN**

Merujuk pada hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Terdapat pengaruh yang positif namun tidak signifikan antara peubah implementasi program QLUE terhadap efektivitas pelayanan publik. Nilai koefisiennya adalah regresi 0,055 menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan. Hal itu berarti bahwa implementasi program QLUE tidak dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dengan bermakna.
- 2) Terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik. Nilai koefisien regresi 0,926 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi komitmen organisasi maka efektivitas pelayanan publik juga akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya. Nilai koefisien ini juga mengartikan efektivitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 0,926 satuan setiap kenaikan satu-satuan dari komitmen organisasi. Adapun kontribusi komitmen organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik adalah sebesar 85,75%
- 3) Terdapat pengaruh yang signifikan implementasi program QLUE dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan publik. Meskipun secara partial implementasi program QLUE tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, akan tetapi jika bersama-sama dengan komitmen organisasi, menjadi signifikan. Hal itu berarti bahwa, dengan mendorong komitmen organisasi akan dapat menarik implementasi program QLUE untuk berperan. Adapun nilai koefisien ini juga mengartikan efektivitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 0,276 satuan setiap kenaikan satu-satuan dari peubah bersama antara implementasi program QLUE dan komitmen organisasi. Adapun kontribusi bersama-sama kedua peubah ini terhadap efektivitas pelayanan publik adalah sebesar 89,0%.

## **Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh implementasi program QLUE dan komitmen organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik di pemerintah provinsi DKI Jakarta tahun 2018, dapat diimplikasikan sebagai berikut:

- 1) Pada penelitian ini diperoleh bahwa penerapan program QLUE tidak mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa program QLUE belum maksimal dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya perubahan pola dan manajemen pengaduan masyarakat tidak terfokus ke program QLUE, sejak pemerintah meluncurkan 8 kanal pengaduan publik yang disediakan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta selain program QLUE. Sehingga masyarakat lebih banyak memilih kanal-kanal pengaduan publik yang menurut masyarakat lebih mudah dipahami atau dimengerti dan masih banyaknya masyarakat yang belum secara massif menggunakan teknologi ini.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran efektivitas pelayanan publik pemerintah provinsi DKI Jakarta, di mana efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Oleh karena itu, khususnya pimpinan dapat lebih menjaga ritme kinerja pegawai untuk selalu kondusif. Pimpinan juga harus selalu memperhatikan hak dari pegawai seperti tunjangan bonus, pendapatan, penghargaan kerja, kesesuaian beban kerja, dan lainnya. Pimpinan juga diharapkan mau meningkatkan kemampuan atau keterampilan pegawai dengan adanya pelatihan secara berkala bagi pegawai.

## **Saran**

Memperhatikan hasil penelitian dan implikasi penelitian yang dikemukakan, disarankan hal-hal berikut:

- 1) Bagi pengembangan ilmu pengetahuan  
Dapat lebih mengembangkan pelayanan publik dan kebijakan publik, terutama pada proses implementasi program dan kebijakan yang efektif.
- 2) Bagi instansi terkait

- a. Agar pemerintah mengevaluasi program QLUE karena hasil penelitian menunjukkan kurang memberikan efektivitas pelayanan publik.
- b. Agar UPT Jakarta *Smart City* dan perusahaan pengembang program QLUE memperbaiki sistem pengawasan yang sudah ada, sehingga masyarakat dan pemerintah bisa bersama-sama ikut mengawasi kinerja aparat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Kebijaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media.
- Commitment, Human Resource Management Review, Volume 1, Number 1.
- Abdurrahmat Fathoni. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Rineka Cipta.
- Devi, Eva Kris Diana. (2009). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja dengan Komitmen Organisasional sebagai Peubah Intervening (Studi pada Karyawan Outsourcing PT. Semeru Karya Buana Semarang). Semarang. Tesis. Program Pascasarjana UNDIP.
- Fathoni, Abdurrahmat. (2006). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah. (1999). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak; Sarton Sinambela. (2020). *Manajemen Kinerja: Teori, Penguruan dan Implikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.