**PENGARUH PERENCANAAN PROGRAM, BUDAYA KERJA DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN
DI KELURAHAN GAMBIR KECAMATAN GAMBIR**

**Ryan Raharja
Institute Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI**

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi besarnya pengaruh perencanaan program, budaya kerja, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan di kelurahan gambir kecamatan gambir. Teori yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Terry, Gunawan, Sulaksono, Setyaningdyah dan Sedarmayanti bahwa terdapat pengaruh antara perencanaan program kebersihan, budaya kerja, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner, dengan jumlah populasi sebesar 103 dan sampelnya adalah 83 orang responden, berdasarkan rumus Krejcie dan Morgan. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS menunjukkan bahwa: menunjukkan bahwa perencanaan program kebersihan, budaya kerja, dan disiplin kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan kebersihan sebesar 88,2%. Variabel bebas Kompetensi dan Tekanan Waktu secara bersama-sama diuji dengan uji F membuktikan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan kebersihan dan besarnya pengaruh dilihat dari nilai Koefisien Determinasi (R^2) adalah 88,2%.

Kata Kunci : perencanaan program, budaya kerja, disiplin kerja kualitas pelayanan kebersihan

Abstract. The purpose of this study is to evaluate the magnitude of the influence of program planning, work culture, and discipline work against the service quality of cleanliness on the wards gambir subdistrict of gambir. The theory used in this study refers to the opinion of Terry, Gunawan, Sulaksono, Setyaningdyah and Sedarmayanti that there is influence between program planning, work culture, cleanliness and discipline work against quality of service hygiene.

The research method used is the quantitative methods through the dissemination of a questionnaire, with a total population of 103 and sampelnya was 83 people respondents, based on the formula Krejcie and Morgan. Based on the results of research using multiple regression analysis with the help of SPSS indicates that: program planning shows that cleanliness, work culture, and discipline work has a positive influence and significantly to The service quality of cleanliness of 88.2%. Free competency and variable Pressure Time simultaneously tested with test F prove positive and significant influence to the quality of the service of

cleanliness and size influence the determination Coefficient values seen from (R²) was 88.2%.

Keywords: program planning, work culture, discipline of work quality of service hygiene

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah mengenai pelayanan publik sangatlah diperhatikan, hal ini terkait dengan kualitas pelayanan kebersihan terhadap masyarakat yang mulai menurun dalam hal kualitasnya. Pemerintah dalam hal ini sebagai pemangku kebijakan dan kepentingan diharapkan mampu untuk menanggulangi hal semacam itu dapat dikurangi ataupun dihilangkan yang tujuannya tidak lain untuk mendapatkan kualitas pelayanan kebersihan yang maksimal.

Kualitas pelayanan ini sangat mempengaruhi dari pemecahan suatu masalah terutama kebersihan, Menurut data Dinas Kebersihan DKI Jakarta tahun 2017, sampah Jakarta setiap harinya bisa mencapai 6.270 ton atau sama dengan berat 25 ekor paus biru. Menurut data dinas kebersihan DKI Jakarta 54% sampah yang ada di ibukota adalah sampah organik, 15% sampah kertas, 14% sampah plastik dan sisanya 17% sampah kaca, logam, dan lain-lain. Dari sampah-sampah yang dikumpulkan 79% dibuang ke bantar gerbang dan sisanya 21% didaur ulang atau tidak diangkut.

Lebih lanjut lagi staf khusus Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan mengatakan, Jakarta merupakan kota dengan volume sampah sebesar 6.500 -7.000 ton per hari. Khusus Jakarta Pusat 1.500 ton per hari. jumlah 426 bank sampah di seluruh Jakarta dan 140 unit di Jakarta Pusat tentunya harus ditingkatkan jumlahnya, untuk mengurangi volume kapasitas per hari dari 7.000 ton. Dari fenomena

tersebut secara langsung menuntut kualitas pelayanan yang baik agar masalah tersebut dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.

Di era globalisasi saat ini tuntutan masyarakat akan kualitas prima dalam pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang tidak dapat dihindarkan, hal ini jelas menuntut adanya profesionalisme di dalam birokrasi. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur negara dan pelayan masyarakat harus dapat memberikan pelayanan prima sesuai tugas pokok dan fungsinya. Untuk itu setiap pegawai perlu menciptakan kreatifitas dan inovasi sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam hal ini seorang pemimpin instansi perlu memberikan motivasi dan menciptakan disiplin kerja bagi para pegawai, agar hasil kerja yang diperoleh sesuai dengan target yang telah ditetapkan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kepatuhan dan disiplin terhadap standar minimum pelayanan publik masih belum terlaksana dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah. Ini menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga besar kemungkinan timbul ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang korupsi, kolusi dan

nepotisme, perlakuan diskriminatif dan lain-lain.

Menurut data BPS Kecamatan Gambir tahun 2017, kelurahan gambir memiliki kepada penduduk mencapai 3.175 jiwa pada tahun 2017 yang menjadikan kelurahan ini memiliki jumlah penduduk terendah di kecamatan gambir, dan memiliki penduduk yang berpendidikan SMA sampai Perguruan Tinggi dengan rasio terbesar diantara kelurahan lainnya yakni sebesar 2,5%. Dengan total petugas kebersihan mencapai 104 orang yang harus melayani 3.175 jiwa di setiap hariya.

Observasi awal yang dilakukan peneliti di kelurahan gambir kecamatan gambir pada tanggal 11 Oktober 2018 yaitu mengenai pelayanan kebersihan. Beberapa masyarakat memberikan penilaian terhadap pelayanan kebersihan menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan. Pengunjung tersebut mengungkapkan bahwa jam kerja kelurahan yang seharusnya dimulai pukul 07.00 WIB tetapi baru dibuka pukul 8.15 WIB. Selain itu pelayanan yang diberikan juga membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan langsung peneliti ketika melakukan observasi, terlihat bahwa pada umumnya pegawai yang datang terlambat tetapi pulang lebih cepat dari jam kantor. Pegawai kelurahan seharusnya mulai bekerja pukul 07.30 WIB sampai 16.00 WIB pada hari Senin - Kamis dan pukul 07.30 sampai 16.30 WIB pada hari Jumat, tetapi pada saat peneliti melakukan observasi pada pukul 08.30 WIB hanya beberapa pegawai yang sudah hadir.

Jam pulang pegawai yang seharusnya berakhir pada pukul 16.00 WIB ternyata sebelum pukul

16.00 WIB ada beberapa pegawai sudah meninggalkan kantor. Kemudian untuk koneksi nirkabel(wifi) yang bisa di akses untuk umum, kecepatan nya masih kurang. Kemudian juga untuk di kelurahan gambir belum ada website tersendiri khusus kelurahan gambir dimana menurut peneliti dibutuhkan agar warga bisa mengupdate informasi terbaru mengenai peraturan-peraturan terbaru yang berhubungan dengan pelayanan publik. Kondisi mengenai pelayanan kebersihan di kelurahan gambir kecamatan gambir sejauh ini masih belum maksimal, diantaranya sebagai berikut: (1) Ketercapaian keinginan masyarakat agar proses pelayanan terkait dengan kebersihan saat ini belum sepenuhnya tercapai, hal ini dapat diketahui ketika dalam observasi muncul fenomena ketika proses pelayanan kebersihan masih banyak sampah yang masih berserakan dan tidak dibersihkan kembali, (2) Munculnya ketidaksadaran akan kualitas pelayanan dari petugas kebersihan yang tidak ingin membersihkan tempat yang telah dibersihkan sebelumnya, karena masih menganggap bahwa pekerjaan tersebut hanya dilakukan sekali saja, (3) kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi kriteria kepastian waktu, sebab seringkali pelaksanaan tugas pemberian pelayanan masih membutuhkan prosedur atau proses yang tidak sebentar. Hal tersebut seolah menunjukkan bahwa para pegawai seolah belum handal dan efektif dalam menangani suatu pekerjaan, (4) Rasa ketergantungan pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya masih tinggi, sehingga hasil kerja tidak memenuhi harapan, misalnya pelaksanaan tugas yang tidak jelas siapa yang menanganinya

sehingga pada saat tugas tersebut tersendat, tidak jelas siapa yang dapat dimintai pertanggungjawaban, (5) Sebagian pegawai dapat dikatakan masih belum mampu mempergunakan fasilitas kerja dengan lancar akibat masih kurangnya keterampilan yang dimiliki dan (6) Beberapa pegawai terkadang masih belum mematuhi jam kerja yang berlaku, akibat belum tegasnya penerapan sanksi atas pelanggaran disiplin.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang dikemukakan dalam latar belakang tersebut, maka

KAJIAN LITELATUR **Perencanaan Program**

Menurut Nawawi (2009: 29) mengatakan bahwa Perencanaan adalah proses pemilihan dan penetapan tujuan, strategi, metode, anggaran, dan standar (tolak ukur) keberhasilan suatu kegiatan. Menurut Nafarin (2009:4) mengatakan bahwa Program adalah tindakan yang dibuat berdasarkan fakta dan asumsi mengenai gambaran kegiatan yang dilakukan pada waktu yang akan datang dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Budaya Kerja

Menurut Paraita dalam Muhammad Iqbal (2017: 272) mengemukakan bahwa Budaya kerja adalah kebiasaan yang terdiri dari Dimensi sikap pegawai terhadap pekerjaan dan dimensi perilaku pegawai pada waktu bekerja. Menurut Gering, Supriyadi dan Triguno (2011: 7) mengemukakan bahwa Budaya Kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita,

penulis tertarik untuk meneliti (1) Seberapa besar pengaruh perencanaan program kebersihan di kelurahan gambir kecamatan gambir, (2) Seberapa besar pengaruh budaya kerja di kelurahan gambir kecamatan gambir, (3) Seberapa besar pengaruh disiplin kerja di kelurahan gambir kecamatan gambir dan (4) Seberapa besar pengaruh perencanaan program kebersihan, budaya kerja, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan di kelurahan gambir kecamatan gambir.

pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja.

Disiplin Kerja

Sedarmayanti dalam A.H. Rahadian dan Mila Kencana (2016: 188) mengemukakan disiplin, adalah Kondisi untuk melakukan koreksi atau menghukum pegawai yang melanggar ketentuan atau prosedur yang telah ditetapkan organisasi. Menurut Nitisemito dalam A.H. Rahadian dan Mila Kencana (2016: 189) Disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis. Lebih jauh, Siswanto dalam A.H. Rahadian dan Mila Kencana (2016: 189) mendefinisikan disiplin kerja, yaitu Disiplin kerja suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Menurut Setyaningdyah (2013: Vol. 5 No.4) mengemukakan bahwa Disiplin kerja adalah kebijakan bergeser individu untuk

menjadi diri bertanggung jawab dan mematuhi peraturan organisasi.

Kualitas Pelayanan

Pengertian lain Hardiyansyah (2011:12) mengenai pelayanan publik Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Menurut Kotler & Keller (2009:789) Pelayanan adalah *Any intangible act or performance that one party offers to another that does not result in the ownership of anything*

Menurut Ratminto, Winarsih dan Atik Septi (2010: 79) Pelayanan

Publik atau Pelayan Umum Pelayan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan 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 lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Moenir (2010:16) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia menyebutkan bahwa Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah;

- H1 : Besarnya pengaruh perencanaan program kebersihan terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Gambir Kecamatan Gambir positif dan signifikan
- H2 : Besarnya pengaruh perencanaan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan

Gambir Kecamatan Gambir positif dan signifikan

- H3 : Besarnya pengaruh perencanaan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Gambir Kecamatan Gambir positif dan signifikan.
- H4 : Besarnya pengaruh perencanaan program kebersihan, budaya kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Gambir Kecamatan Gambir positif dan signifikan.

Kerangka Konseptual dan Model Penelitian

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah berbentuk (1) Kuesioner dan (2) Observasi

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah petugas di Kelurahan Gambir Kecamatan Gambir berjumlah 103 orang PPSU.

Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan adanya tujuan tertentu, dalam hal ini agar sampel yang diambil representatif. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil digunakan rumus

Krejcie dan Morgan berdasarkan Mulyadi (2016: 115), yaitu:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P \cdot (1-P)}{(N-1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P \cdot (1-P)}$$

makajumlahs sampel yang diambil dengan total populasimencaapai (n = 103 jiwa)

Teknik Analisis Data

Pengujian Data

Teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah berbentuk (1) validitas dan (2) Realibilitas

Pengujian Asumsi Klasik

Teknik pengujian asumsi klasik data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah berbentuk (1) normalitas data dan (2) heterokodestisitas

Pengujian Hipotesis

Teknik pengujian Hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah berbentuk (1) Analisis Regresi Berganda dan (2) Uji Analisis Jalur

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Deskripsi Wilayah Penelitian

Kelurahan Gambir merupakan Kelurahan swadaya, yang letaknya di Pusat Pemerintahan Negara, termasuk di wilayah Kecamatan Gambir, Kotamadya Administrasi Jakarta Pusat. Luas wilayah Kelurahan Gambir seluruhnya 258,28 Ha berdasarkan hasil pengukuran yang dilaksanakan pada tahun 1985 oleh Dinas Pengukuran dan Pemetaan DKI Jakarta dan dibagi menjadi 3 RW dan 11 RT.

Deskripsi Statistik Data Variabel Penelitian

Perencanaan Program

Sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas tinggi terkait dengan perencanaan program kebersihan

Sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas tinggi terkait dengan perencanaan program kebersihan

Tabel 4.1

No	Pernyataaan	Frekuensi	(%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	5	5
4	Setuju	14	14
5	Sangat setuju	84	81
Jumlah		103	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Dilihat dari data tersebut didapatkan hal bahwa terkait Sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas tinggi terkait dengan perencanaan program kebersihan sebanyak 81% menjawab sangat setuju, 14% setuju dan sisanya netral yakni sebesar 5% hal ini membuktikan bahwa Sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas tinggi terkait dengan perencanaan program kebersihan.

Budaya Kerja

Dilihat dari data tersebut didapatkan hal bahwa terkait Setiap bagian dapat bekerja samadengan baik dalam merumuskan nilai-nilai baru dalam perencanaan sebanyak 81% menjawab sangat setuju, 14% setuju dan sisanya netral yakni sebesar 5% hal ini membuktikan bahwa Setiap bagian dapat bekerja samadengan baik dalam merumuskan nilai-nilai baru dalam perencanaan sangat perlu dilakukan.

Tabel 4.2 Setiap bagian dapat bekerja sama dengan baik dalam merumuskan nilai-nilai baru dalam perencanaan

No	Pernyataaan	Frekuensi	(%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	2	2
4	Setuju	25	24
5	Sangat setuju	76	74
Jumlah		103	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Disiplin Kerja

Peraturan jam masuk & jam pulang kerja di kantor kecamatan gambir harus efektif bagi pegawai

Tabel 4.3 Peraturan jam masuk & jam pulang kerja di kantor kecamatan gambir harus efektif bagi pegawai

No	Pernyataaan	Frekuensi	(%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	2	2
4	Setuju	17	16
5	Sangat setuju	84	82
Jumlah		103	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Dilihat dari data tersebut didapatkan hal bahwa terkait Peraturan jam masuk & jam pulang kerja di kantor kecamatan gambir harus efektif bagi pegawai sebanyak 82% menjawab sangat setuju, 16% setuju dan sisanya netral yakni sebesar 2% hal

ini membuktikan bahwa Peraturan jam masuk & jam pulang kerja di kantor kecamatan gambir harus efektif bagi pegawai sangat perlu diterapkan dalam disiplin kerja.

Kualitas Pelayanan Kebersihan

Dilihat dari data tersebut didapatkan hal bahwa terkait Pengurusan terkait kebersihan berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku sebanyak 89% menjawab sangat setuju, 9% setuju dan sisanya netral yakni sebesar 2% hal ini membuktikan bahwa Pengurusan terkait kebersihan berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku sangat perlu dilakukan.

Tabel 4.4 Pengurusan terkait kebersihan berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku

No	Pernyataaan	Frekuensi	(%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	2	2
4	Setuju	9	9
5	Sangat setuju	92	89
Jumlah		103	100

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Hasil Pengujian Data

Dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas data didapatkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel.

Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Dari hasil pengujian normalitas dan heteroskedastisitas data didapatkan bahwa data yang digunakan dalam

penelitian ini normal dan tidak ditemukan heterokodestisitas.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pada Model Regresi Berganda terlihat bahwa koefisien korelasi berganda diperoleh $R = 0,939$ berarti tingkat hubungan antara perencanaan program kebersihan, budaya kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan termasuk kategori kuat dengan R^2 diperoleh sebesar 0,882 atau 88,2%, dengan standar deviasi estimate sebesar 3,421.

Kemudian Analisis pengaruh Perencanaan Program terhadap Kualitas Pelayanan: dari analisis diatas diperoleh nilai signifikan Perencanaan Program sebesar $0,042 < 0,05$. Tingkat hubungan antara perencanaan program kebersihan terhadap kualitas pelayanan kebersihan termasuk kategori kuat dengan R^2 diperoleh sebesar 0,811 atau 81,1%, Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Perencanaan Program terhadap Kualitas Pelayanan.

Analisis pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. dari analisis diatas diperoleh nilai signifikan Budaya Kerjasebesar $0,020 < 0,05$. Tingkat hubungan antara budaya kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan termasuk kategori kuat dengan R^2 diperoleh sebesar 0,716 atau 71,6 %,Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.

Analisis pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. dari analisis diperoleh nilai signifikan Disiplin Kerja sebesar $0,033 < 0,05$. Tingkat hubungan antara disiplin

kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan termasuk kategori kuat dengan R^2 diperoleh sebesar 0,867 atau 86,7%, Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.

Dari serangkaian pembahasan diatas hasil di atas, kita dapat menarik kesimpulan bahwa hipotesis yang berbunyi “ada pengaruh Perencanaan Program (X1), Budaya kerja (X2) dan Disiplin Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) “ dapat diterima.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan di bab sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pengaruh Perencanaan Program Terhadap Kualitas Pelayanan Kebersihan di Kelurahan Gambir. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,482 untuk perencanaan program kebersihan > dari t_{tabel} sebesar 1.984 hal ini berarti H_2 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain perencanaan program berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Gambir. Kemudian dilihat dari nilai R^2 diperoleh sebesar 0,811 atau 81,1% atau dengan kata lain variabel perencanaan program mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 81,1% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.
- b. Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kebersihan di Kelurahan

Gambir. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data penelitian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,980 untuk budayakerja > dari t_{tabel} sebesar 1.984 hal ini berarti H_2 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain budayakerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Gambir. Kemudian dilihat dari nilai R Square (R^2) diperoleh sebesar 0,716 atau 71,6% atau dengan kata lain variabel budaya kerja mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 71,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

- c. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kebersihan di Kelurahan Gambir. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data penelitian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,430 untuk disiplin kerja > dari t_{tabel} sebesar 1.984 hal ini berarti H_2 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kebersihan di Kelurahan Gambir. Kemudian dilihat dari nilai R Square (R^2) diperoleh sebesar 0,867 atau 86,7% atau dengan kata lain variabel disiplin kerja mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 86,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.
- d. Pengaruh Perencanaan Program, Budaya Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kebersihan di Kelurahan Gambir. menurut uji regresi yang telah dilakukan. Dari hasil perhitungan regresi

linier berganda didapatkan kesimpulan bahwa Terlihat bahwa F_{hitung} sebesar 19,553 > F_{tabel} sebesar 1.984 atau Sig. 0.000 < 0.05. dengan demikian H_2 ditolak. Dengan demikian secara keseluruhan terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara perencanaan program kebersihan, budayakerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kebersihan. Kemudian dilihat dari nilai R Square (R^2) diperoleh sebesar 0,882 atau 88,2% atau dengan kata lain variabel perencanaan program kebersihan, budayakerja dan disiplin kerja mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 88,2% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pegawai pemerintahan pembuat perencanaan di kelurahan gambir, dengan melihat hubungan dari apa yang telah disimpulkan diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat membuat program perencanaan yang lebih terstruktur hingga kompleks agar ketika perencanaan tersebut dijalankan nantinya akan sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Bagi PPSU agar lebih bekerja dengan maksimal dan baik, sehingga pelayanan terhadap masyarakat akan menjadi lebih optimal.
3. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan lembaga pemerintahan untuk lebih meningkatkan kualitas

pelayanan agar nantinya diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan dapat meningkatkan hasil dalam proses pelayanan terutama dalam hal kebersihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Asyraf Muhammad Dawwabah, Meneladani Keunggulan Bisnis Rasulullah, Semarang: Pustaka Nuun, 2006,
- Chaffey, Dave. 2009. *E-Business and E-Commerce Management: Strategy, Implementation and Practice (4th Edition)*. Prentice Halls. England.
- Erly Suandy. 2010. *Perencanaan Pajak*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Erni TrisKurniawan, Sule dan Saefullah. 2011. *Pengantar Manajemen*, Jakarta. Prenada Media Jakarta.
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang, 2008. *Filosafat Ilmu dan Metode Riset*, Usu Press, Medan.
- Hadari, Nawawi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator*
- Husein, Umar. 2009. *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Indarjit, Richardus Eko dkk. 2009. *E-Government In Action*. Yogyakarta : Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2010. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Kecamatan Gambir Dalam Angkat tahun 2017, Katalog BPS 11102001.3173080
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip AlihBahasa: Benyamin Molan; Penyunting: Bambang Sarwiji, SE; "*Manajemen Pemasaran*", edisi 12 Jilid 1; PT. INDEKS, Jakarta. 2008
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN.
- Lijan Poltak Sinambela. 2012. *Kinerja Pedawai, Graha Ilmu*. Yogyakarta: Cet. Pertama
- Lopiyoadi. 2009. *Service Quality dalam Pemasaran*, Edisi kedua jilid Empat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Lotze, Evie. 2008. *Work Culture Transformation Straw to Gold-The Modern Hero's Journey*. K. G. Saur Verlag GmbH: München
- M. Nafarin. 2009. *Penganggaran Perusahaan*. Penerbit Salemba. Jakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Masterplan dan Kajian Akademis Persampahan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010-2011, Dinas Kebersihan Provinsi Daerah Khusus DKI Jakarta

- Moeljono, Djokosantoso. 2010. Budaya Organisasi Dalam Tantangan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Muhaimin, Suti'ah, dan Sugeng Listyo Prabowo. 2009. Manajemen Pendidikan. Jakarta: Kencana
- Mulyadi, Mohammad. 2016. *Metode Penelitian Praktis: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Publica Press
- Nurchayyo, A. 2011. Analisis variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Qua-dra Mitra Perkasa Balikpapan. Jurnal Eksis, 7 (2), 1972-1982.
- Pasolong Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rangkuti, Fredy. 2010. Riset Pemasaran. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rivai, Veithzal dan Ella Djauhari Sagala, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Rivai, Veithzal. 2009. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta: PT Rajagrafindo
- Robbins, Stephen P. 2010. Perilaku Organisasi. Edisi Sembilan. Jakarta: PT Indeks
- Sedarmayanti. 2013. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik). Bandung : Refika Aditama
- Siagian Sondang P. 2014. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sulaksono, Agus. 2009, Catatan Kuliah Budaya Kerja, Semester I PSDM, Pascasarjana Universitas Airlangga: Surabaya.
- Sutrisno E (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syaikh Shafiyurrahman al-Mubarakfuri. 2011. *Shahih Tafsir Ibnu Katsir*, (Cet; IV, Jakarta: Pustaka Ibnu Katsir
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Uno, H B. 2010. Perencanaan pembelajaran. Jakarta: Bumi Aksara.
- W.J.S Poerwadarminta. 2009 Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga. Jakarta : Balai Pustaka