**NASKAH ARTIKEL JURNAL**

Oleh :

**YETI KUSWATI**

**NPM. 119213017**



**PROGRAM DOKTOR ILMU SOSIAL**

**BIDANG KAJIAN UTAMA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2019**

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI SERTA IMPLIKASINYA PADA KUALITAS PELAYANAN**

**(**Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Indramayu**)**

***INFLUENCE OF IMPLEMENTATION OF POLICIES AND ORGANIZATION CULTURE TO EMPLOYEE PERFORMANCE AND IMPLICATIONS ON QUALITY OF SERVICE***

(*Study at Water Supply Company in Cirebon City, District Cirebon, District Kuningan, District Majalengka, District Indramayu*)

**YETI KUSWATI**

e-mail : yeti.kuswati@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

PDAM mempunyai tugas memberikan pelayanan air bersih/air minum pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan PDAM harus berkualitas, kualitas yang dilakukan para pegawai PDAM belum optimal. Hal ini dikarenakan oleh implementasi kebijakan air bersih dan budaya organisasi serta kinerja pegawai belum berjalan secara optimal.

Metode penelitian yaitu deskriptif dan verifikatif, deskriptif menggunakan deskriptif survey dan deskriptif explanatory. Sumber data penelitian adalah data primer dan data skunder serta teknik analisis yang digunakan yaitu analisis SEM (*Structural Equation Modelling*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan air bersih,berpengaruh terhadap kinerja mencapai hasil 34,6%. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai mencapai hasil 26,4%. Implementasi kebijakan pelayanan air bersih dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai hasilnya menunjukkan 61%, dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara parsial menunjukkan hasil 68%.

Kata kunci : Implementasi kebijakan, budaya organisasi, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

***ABSTRACT***

*The PDAM has the task of providing clean water / drinking water services to the community. The services provided by the PDAM must be of high quality, the quality that the PDAM employees perform is not optimal. This is due to the implementation of clean water policies and organizational culture and employee performance has not been running optimally.*

*The research method is descriptive and verificative, descriptive using descriptive survey and descriptive explanatory. The sources of research data are primary and secondary data and the analysis technique used is SEM analysis (Structural Equation Modeling).*

*The results showed that the implementation of clean water service policies had an effect on performance reaching 34.6%. Organizational culture influences employee performance to reach 26.4%. The implementation of clean water service policies and organizational culture have an effect on simultaneously on employee performance, the results show 61%, and employee performance has an effect on service quality partially showing 68% results.*

*Keywords : Policy implementation, organizational culture, employee performance and service quality.*

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdul Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

Agustino,  Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik.* Bandung: Alfabeta

Baker, Chris. 2006. *Cultural Studies Teori & Praktik.* Yogyakarta : Kreasi Wacana.

Dunn, William N. 2003. *Pembahasan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC : Congressional Quarterly Press.

Gomes, Faustino Cardoso. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Husein, Umar. 2010 *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama.

----------------------------------------------. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Marquis BL, Huston CJ. 2010. *The Leadership Rules and Management Functions in Nursing : Theory and Application. 3rd edition*. Philadelphia :Lippincolt.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta :Gava Media.

Robbins. P. Stephen. 2008. *Organization Behavior*. USA. Pearson Prentice-Hall.Pearson Education International.11th Edition.

Robbins, P.S. 2010. *Perilaku organisasi*. *Edisi Bahasa Indonesia, edisi 10*.Jakarta : PT. Indeks.

Siagian, Sondang. 1996. *Filsafat Administrasi.* Jakarta : CV. Haji Masagung

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Suharto, Edi. 2012. *Pembahasan Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta : CAPS

.

Zeithaml, valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Deliverring Quality Service*. New York : The Free Press

**DOKUMEN-DOKUMEN :**

Mowat, Joanne. 2002. CorporateCulture. http://herridgegroup.com/pdfs/corp\_cultures.pdf.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah http://www.hukumonline.com

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air. http://www.hukumonline.com