**Pengaruh Budaya Kerja, Komitmen Afektif Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Aparatur Serta Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan Publik**

**(Survey Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Wilayah Karesidenan Cirebon Ciayumajakuning)**

**oleh**

**Agus Suratman**

**179010061**

**Abstrak**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Budaya Kerja, Komitmen Afektif Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Aparatur Serta Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan Publik (Survey Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Wilayah Karesidenan Cirebon Ciayumajakuning) dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Azhar Affandi, SE., M.Sc dan Prof. Dr. H. Horas Djulius, SE selaku promotor dan co promotor.

Hasil penelitian menunjukan bahwa berdasarkan persepsi dari responden menyatakan secara keseluruhan variable berada pada kategori cukup baik. Budaya Kerja memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap Kinerja diPemerintah Daerah Ciayumajakuning, komitmen afektif berada pada urutan kedua terbesar pengaruhnya terhadap Kinerja pegawai DPMPTSP diPemerintah Daerah Ciayumajakuning, kompetensi memberikan kontribusi terlemah pengaruhnya terhadap Kinerja diPemerintah Daerah Ciayumajakuning dan Secara simultan budaya kerja berpengaruh cukup besar terhadap Kinerja aparatur diPemerintah Daerah Ciayumajakuning . Kinerja memberikan kontribusi yang cukup besar pada kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung kepada kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan

Keyword : Budaya Kerja, Komitmen Afektif, Kompetensi, Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik

***The Influence of Work Culture, Affective Commitment and Competence on Apparatus Performance and Its Implications on the Quality of Public Services***

***(Survey at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services for the Residency of Cirebon Ciayumajakuning)***

***by***

***Agus Suratman***

***179010061***

***Abstract***

***This study entitled The Influence of Work Culture, Affective Commitment and Competence on Apparatus Performance and Its Implications on the Quality of Public Services (Survey at the Investment Service and One Stop Integrated Service Area of ​​Cirebon Ciayumajakuning Residency) under the guidance of Prof. Dr. H. Azhar Affandi, SE., M.Sc and Prof. Dr. H. Horas Djulius, SE as promoter and co promoter.***

***The results showed that based on the perception of the respondents stated that overall the variables were in the fairly good category. Work culture has the most dominant influence on performance in the Ciayumajakuning Regional Government, affective commitment is the second largest influence on the performance of DPMPTSP employees in the Ciayumajakuning Regional Government, competence contributes the weakest influence on performance in the Ciayumajakuning Regional Government and simultaneously work culture has a large enough influence on the performance of the apparatus in the Ciayumajakuning Regional Government. Performance contributes significantly to the quality of public services. This means that the quality of public services is highly dependent on the performance of the apparatus in providing services***

***Keyword : Work Culture, Affective Commitment, Competence, Apparatus Performance and Quality of Public Service***

**H. DAFTAR PUSTAKA**

**Buku dan Jurnal – Jurnal**

---------------------, 2004. *Manajemen*, alih bahasa: Gina Gania, Jakarta: Erlangga.

------------------------. 2007. *Perilaku Organisasi; Organizational Behavior,* Buku 1, Terjemahan Diana Angelica, Ria Cahyani, dan Abdul Rosyid, Jakarta: Salemba Empat.

------------------------. 2008. *Perilaku Organisasi; Organizational Behavior,* Buku 2, Terjemahan Diana Angelica, Jakarta: Salemba Empat.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2008. *Human Resource Management;* Eleventh Edition, by Person Educational. Inc. Upper Saddle, New Jersey 07458.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_1991. *Organizational Culture and Leadership.* Jossey-Bass, San Fransisco.

Abdullah Ramdhani, Medwell Journals 2017, International Business Management 11 (3): 826-830, ISSN: 1993-5250,

Adeyincka Tella, C.O.Ayeni, S.O.Popoola,Ph.D (2007), Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria.

Alamdar Hussain Khan,Muhammad Musarrat Nawaz, Muhammad Aleen and Wasim Hamed. Inpact of Job Satisfaction on Employee performance : An empirical study of autonomous Medical Institutions of Pakistan. (hailey College of Commerce, University of the Punjab, Lahore, Pakistan).

Aloliliweri. 2000. *Komunikasi Antar Pribadi*. Citra Aditya Bakti. Bandung.

Atty Tri Juniarty, The Influence of External Environment on Operation Strategy and Corporate Performance in Indonesian Garment Industry, International Journal of Environmental and Rural 2015

Bambang Suprayitno Pengaruh Diklat Struktural terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di Lingkungan Departemen Energi dan Sumberdaya Mineral

Blanchard, K.H. & Hershey, P. 1993. *Management of Organizational Behavior*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.

Blau, G, A. paul & N.S John, 1992, On Developing a general index of Commitment, Unpublished manuscript, Temple University.

Bowersox, Donald J., Closs, David J., Cooper, M. Bixby., dan Bowersox,. John C. (2013). Supply Chain Management, 4th edition. McGraw-Hill, Singapore.

Brown, L.A, 1981, Innovation Diffusion, London : Metuen.

C.Caggian (1998) Dalam Harris, Michael (2000) Determinan of Employee

Caldwell, David F ; Chatman, Jennifer A & O’ Reilly, Charless (1990), “Building Organizational Commitment” : A Multyfirm Study, Journal of occupational Psychology, 63, 243-261.

Cascio, Wayne F. 2002. *Managing Human Resource; Produktivity, Quality of Work Life, Profits*, Mc-Graw Hill International Edition, Management Series, Third edition, Singapore.

Davies, W. (2015, 6 June). All the happy workers. The Atlantic. Retrieved from http://www.theatlantic.com/business/archive/2015/06/all-the-happy-workers/394907/

Davis, Keith,dan Newstorm. 2005. *Perilaku Dalam Organisasi***,** Jakarta: Erlangga.

Dede Hasan Kurniadi Kepemimpinan dalam Memotivasi dan Mendisiplinkan Karyawan Dikaitkan dengan Produktivitas Kerjanya di Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Jawa Barat

Dessler, Gary. 2007*. Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa Paramita Rahayu, Jakarta: PT Index.

Djoko Poerwanto.2006. *Komunikasi Bisnis*, Jakarta: Erlangga.

Dr.Samina Nawab and Komal Khalid Bhakti (2011). Influence of Employe Compensation on Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Case Study of Educational Sector of Pakistan.

Flippo.B. Edwin. 1997. *Manajemen Personalia*, Alih bahasa Moch Mas’ud, Jakarta: Erlangga.

Frans Gana (2003), (Emmanuel, 1990; Gul et al., 1995; Indriantoro, 1998), Kajian struktur organisasi, dan kinerja manajerial

Frans Gana (2003), International Journal of Environmental and Rural 2015

Galbraith, Jay R, 1984, Designing the Innovating Organization, in Competitive Strategic Management, Lamb, Robert Boyden (Ed), Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.

Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. 2011. Behavior in Organization. Prentice

Griffin, Ricky.W. 2000. *Business, 8th Edition*. NJ: Prentice Hall.

Hall. New Jersey https://www.worldcat.org/title/..../742335646

Handoko, T. Hani. 2016. Manajemen. Yogyakarta : BPFE

Henry Simamora, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia, Gramedia, Jakarta.

http://id.wikimedia.org/wiki/budaya kerja.

http://academia.edu/.

Ivancevich,John.M, Konopaske, Robert, dan Matteson, Michael T.2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi,* Edisi 7 Jilid 1, Alih bahasa: Gina Gania, Jakarta:Erlangga.

Joo-seoung Park, 2005, Individual work environment, innovation, and work related attitudes in the telecommuting organization

Katz, Robert L. 2002. *Skills of an Effective Administration*. Harvard Business Review.

Klein, Katherine J. & Sorra, JoannSpeer, 1996, The Chellenge of innovation implementation, Academy of Management Review, Vol.21, no. 4, 105-1080.

Kurniadi, UNS 2009, Pengaruh Peran Kepemimpinan dan Komunikasi Kerja terhadap Semangat kerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Semarang

Kusnendi.2005. *Analisis Jalur; Konsep dan Aplikasi dengan Program SPSS & LISREL 8*, Badung: Jurusan Pendidikan Ekonomi,UPI.

Lembaga Administrasi Negara, 2003 Penyusunan Standar Pelayanan Publik - Lembaga Administrasi Negara

Leadership and Performance Concept, (Fulop & Linstead, 1999; Gregoria Pranesti & Roekhudin, 2000; Lussier & Achua, 2001)

Leilani O. Baumanis, Cultural values and organizational commitment among financial consultants in south florida

Manoharan T.R., C.Muralidharan, dan S.G. Desmuhkh. 2009.*Employee Performance Appraisal Using Data Envelopment Analysis: A Case Study* Journal Research and Practice in Human Resource Management, Volume 17; Issue 1-June 2009).

Mathis dan Jackson. 2006. *Human Resource Management* Manajemen Sumber Daya Manusia,, Alih bahasa : Diana Anggelica, Jakarta: Salemba Empat.

Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. Journal of Vocational Behavior, 61, 20-52.

Miftah Thoha, 2007, *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Mimoza Manxhar, 2017.Hellriegel, et.al International Journal of Economics, Commerce and Management, United Kingdom

Miner, John B. 2005. *Organizational behavior I. Essential theories of motivation and leadership*, M.E. Sharpe, Inc., 80 Business Park Drive, Armonk, New York 10504.

Nancy J. Adler. 2008. International Dimensions of Organizational Behavior. USA: Thomson Learning, Inc., hal. 18

Nazir. M. 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nurhaida, Ida, Eko Sugiarto, dan Cahyono (2008), Komunikasi secara terbuka, penghargaan pimpinan dan budaya kerja pegawai: penerapan human relations dalam kaitannya dengan kinerja pegawai. Jurnal Unpad Vol 16

Patricia K. Zingheim, Ph.D., Gerald L. Ledford Jr., Ph.D., and Jay R. Schuster, Ph.D. (1996)

Paul Hersey and Kenneth H. Blancahrd, 1992. *Management and Organizational Behavior* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall).

Penti Sydanmaanka (2003), Intelligent Leadership and Leadership compenencies developing a leadership framework for intelligen Organisation (disertasi)

Performance

Peter A. Topping, .2002. *Managerial Leadership; The McGraw-Hill Executive MBA Series,* McGraw-Hill. New York Chicago San Francisco Lisbon London Madrid

[Publik  service systems and emerging systemic governance challenges](http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJPL-02-2015-0007) International Journal of Publik Leadership, Volume: 11[Issue: 2](http://www.emeraldinsight.com/toc/ijpl/11/2), 2015 [www.emeraldinsight](http://www.emeraldinsight).com

Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis.* Jakarta: Erlangga,

Quinn, Susan R., 1990, Supporting innovation in the work place, Supervision, February.

Rachmat Hidayat (Universitas Negeri Semarang). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah

Robbins, Stephen dan Mary coulter. 1996. *Management, 8th Edition*. By. Pearson Educational, NJ: Prentice Hall.

Robbins,Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008.  *Organizational Behavior,* New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Roberth House (dalam Kreitner & Kinichi,(2003) dan Robin (2007)

Ruangyot Sanposh (2010), The Inpact of ODIs on Employee Commitment, Employee Motivation, Job Satisfaction and job Performance : A Case Study of Udon Mastertech Co., Ltd.in Thailand.

Sarwono, Billy et.all.2008. 75 Tahun M Alwi Dahlan; *Manusia Komunikasi, Komunikasi Manusia*, Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.

Schein, E.H. 1990. *Coming to a new awareness of organizational culture*. Sloan Management Review winter.

Sekaran, U. 1992. *Research Methods for Business 2 ed*. John Willey & Sons Inc.

Shahzad, F., Luqman, R. A., Khan, A. R., & Shabbir, L. (2012). Impact of organizational culture on organizational performance: An overview. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 3(9), 975–985.

Sondang P. Siagian. 2005. *Fungsi-fungsi Manajerial;* Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.

Supriyadi, Gering dan Tri Guno. 2007. “Arti Definisi/Pengertian Budaya Kerja”.Diakses pada tanggal 4 Juli 2015 pukul 13.20 wib.

Suyadi Prawirosentono, 2015. Manajemen Sumberdaya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan (Edisi 2): Penerbit : BPFE Yogyakarta

Sudarsono Hardjosoekarto dalam Bisnis dan Birokrasi Nomor 3/Vol. IV/September 2014 (p. 16)

Widyantono UGM Yogyakarta. Pengaruh kondisi tempat kerja dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kulon Progo

Widyantono UGM Yogyakarta. Pengaruh kondisi tempat kerja dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kulon Progo Provinsi D.I.Yogyakarta

Yogi Suwarno 2016. Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik

Zachary A. Mercurio, 2015 Affective Commitment as a Core Essence of Organizational Commitment: An Integrative Literature Review Human Resource Development Review, vol. 14, 4: pp. 389-414. , First Published September 8, 2015.

**UNDANG-UNDANG**

Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha,

Kep. Menpan No 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kepmenpan Nomor : 81/1995 tentang pelayanan berkualitas

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Presiden (Keppres) No. 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN)

Keputusan Presiden nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat

Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003

Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, khususnya pada pasal 17.

Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Struktural,

Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000. Dalam Pasal 5

Peraturan Presiden (Perpres) No. 27 Tahun 2009 tentang PTSP di Bidang Penanaman Modal

Surat Edaran Depdagri No. 100/757/OTDA tetang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimum, pada tahun 2002

Surat Edaran Menko Wasbangpan No. 56/Wasbangpan/6/98 tentang Langkahlangkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Instruksi Mendagri No. 20/1996;

 Surat Edaran Menkowasbangpan No. 56/MK. Wasbangpan/6/98; Surat Menkowasbangpan No. 145/MK. Waspan/3/1999; hingga Surat Edaran Mendagri No. 503/125/PUOD/1999, yang kesemuanya itu bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah merupakan landasan hukum untuk merealisasikan sebuah pelayanan publik yang baik di mata aparat maupun masyarakat.

UU 43/1999 yang merupakan perubahan UU 8/1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, mengatur tentang profesionalitas dan netralitas PNS serta membangun manajemen kepegawaian berbasis kinerja,

UU No 28 Tahun 1999 yaitu (1) Kepastian Hukum (Negara hukum, mengutamakan landasan p eraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara); (2) Tertib Penyelenggaraan Negara (keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara);

UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 9 tahun 2015

Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan