

**PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI UP PTSP (Studi Kasus Kota Administrasi  
Jakarta Barat)**

**Ahmad Aksan Dan S. Pantja Djati**

Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana

[aksan080775@yahoo.com](mailto:aksan080775@yahoo.com); [spantjadjati@yahoo.co.id](mailto:spantjadjati@yahoo.co.id)

**Abstract.** This study aims to examine and analyze the influence of competency, work environment toward job satisfaction, competency, work environment toward job performance and job satisfaction toward job performance the employees of UP PTSP West Jakarta Design research using quantitative research methods explanatory, with a population all PNS UP PTSP West Jakarta. The sampling technique using simple random sampling The sample are used 190 respondents. Mechanical analysis using Structural Equation Modelling (SEM) with software Linear Structural Relationship (LISREL), Based on results of data processing and analysis showed that the variable of competency and work environment have a significant positive effect on job satisfaction. Competency has a significant positive effect on job performance, while work environment has positive but not significant effect on job performance. Job satisfaction has significant positive effect on job performance. So in this study that variables most influence on job performance is higher variables competency and job satisfaction.

**Keywords:** Competency, Work Environment, Job Satisfaction, Job Performance.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh kompetensi, lingkungan kerja terhadap kinerja, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada pegawai UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. Desain penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan *explanatory*. Populasi penelitian adalah seluruh PNS yang bekerja di UP PTSP Jakarta Barat. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 190 responden. Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM) dengan software Linear Structural Relationship (LISREL)*. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data didapatkan hasil penelitian bahwa variabel kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kompetensi dan Kepuasan kerja merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kinerja.

**Keywords:** kompetensi, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja

## PENDAHULUAN

Iklim investasi di Indonesia masih dipandang belum kondusif. Hal tersebut antara lain terlihat dari penilaian dunia internasional terhadap iklim usaha kita, sebagaimana laporan *Doing Business* yang dibuat IFC (*International Finance Corporation*) tahun 2014. Jakarta yang dijadikan representasi Indonesia berada pada peringkat ke 120 dari 189 negara dalam hal kemudahan berusaha (*Doing a Business*) secara umum. Khusus untuk aspek kemudahan memulai usaha (*Starting a Business*), peringkatnya jauh lebih rendah yakni 175 atau turun 9 peringkat dibandingkan tahun 2013 yang berada pada peringkat 166. Rendahnya peringkat kemudahan memulai usaha tersebut tidak lepas dari rumitnya birokrasi perijinan usaha di negeri ini.

Merujuk Peraturan Presiden No. 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, reformasi birokrasi bermakna sebagai sebuah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia (*Good Governance*).

| Indikator  | 2012       | 2013       | 2014       | 2014<br>(koreksi) | 2015       |
|--|------------|------------|------------|-------------------|------------|
| <b>Ranking</b>   | <b>129</b> | <b>128</b> | <b>120</b> | <b>117</b>        | <b>114</b> |
| - Memulai Usaha<br>(Starting a business)                                     | 155        | 166        | 175        | 158               | 155        |
| - Perizinan terkait Pendirian Bangunan<br>(Dealing with construction permit) | 71         | 75         | 88         | 150               | 153        |
| - Penyambungan Listrik<br>(Getting electricity)                              | 161        | 147        | 121        | 101               | 78         |
| - Pendaftaran Properti<br>(Registering property)                             | 99         | 98         | 101        | 112               | 117        |
| - Akses Perkreditan<br>(Getting credit)                                      | 126        | 129        | 86         | 67                | 71         |
| - Perlindungan terhadap Investor Minoritas<br>(Protecting minority investor) | 46         | 49         | 52         | 43                | 43         |
| - Pembayaran Pajak<br>(Paying taxes)   | 131        | 131        | 137        | 158               | 160        |
| - Perdagangan Lintas Negara<br>(Trading across borders)                      | 39         | 37         | 54         | 61                | 62         |
| - Penegakan Kontrak<br>(Enforcing contract)                                  | 156        | 144        | 147        | 171               | 172        |
| - Penyelesaian Perkara Kepailitan<br>(Resolving Insolvency)                  | --         | --         | 144        | 71                | 75         |

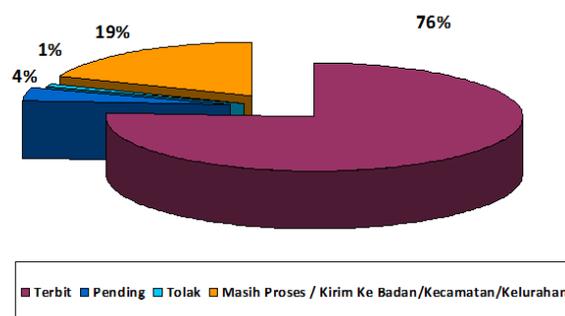
**Gambar 1.** Peringkat Indonesia Dalam *Doing Business*

Sumber : Laporan *Doing Business* BKPM (2015)

Berdasarkan gambar 1, terlihat bahwa Indonesia tertinggal jauh dari rata-rata negara di Asia Timur dan Pasifik (7 prosedur, 37 hari) dalam kemudahan memulai usaha. *Study Doing Business* tersebut juga menunjukkan bahwa lamanya proses pengurusan izin di Indonesia di sebabkan masih panjangnya prosedur pengurusan izin yang menjadi kewenangan Pemprov DKI Jakarta.

Pemerintah melalui Permendagri No. 24 tahun 2006 membentuk wadah PTSP dan Jakarta sebagai ibukota Negara tepatnya pada tahun 2015 dibentuk Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang pada Januari 2017 berikutnya mengalami perubahan nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PM & PTSP).

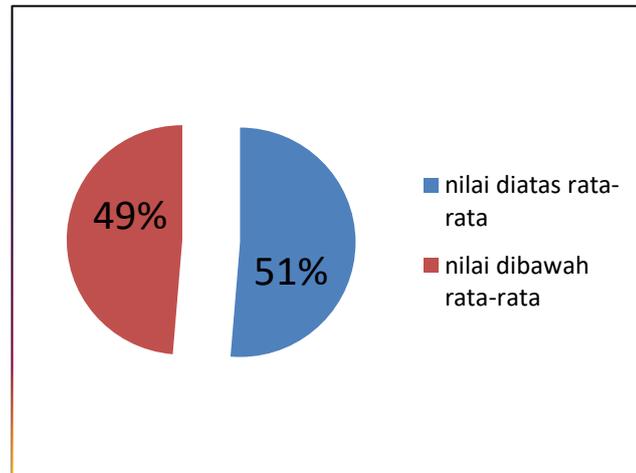
Laporan Tahunan 2016 UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat di dapatkan bahwa terdapat permasalahan kinerja yang ditandai dengan 24 % proses perizinan belum terselesaikan. Pekerjaan yang belum terselesaikan ini terdiri dari pending/proses dihentikan sejenak, ditolak dan masih di proses, seperti yang terlihat pada gambar 2.



**Gambar 2.** Laporan Pelayanan Perizinan

Sumber : Laporan Tahunan PTSP Jakarta Barat (2016)

Pada gambar 2 terlihat bahwa adanya indikasi keterlambatan penyelesaian proses perizinan yang dalam hal ini berhubungan erat dengan sumber daya yang terlibat didalamnya. Hal ini memperkuat wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 22 Juni 2017 kepada Kepala Bagian Tata Usaha di peroleh informasi bahwa permasalahan ini terkait dengan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, perlunya dilakukan peningkatan kompetensi yang selama ini di nilai masih sangat rendah. Sejalan dengan hasil uji kompetensi yang telah dilakukan oleh Dinas PM & PTSP DKI Jakarta pada tahun 2016 terlihat bahwa nilai uji kompetensi dengan nilai dibawah rata-rata mencapai 49 %, artinya bahwa ini akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan juga akan berpengaruh pada ketepatan waktu penyelesaian perizinan serta berdampak pada tidak tercapainya KPI pimpinan yaitu *zero delay, zero complain, 100% customer satisfaction*, seperti terlihat pada gambar 3 di bawah ini;



**Gambar 3.** Daftar Nilai Uji Kompetensi Post Test Pegawai PTSP Jakarta Barat  
Sumber : Kepegawaian PTSP Jakarta Barat (2016)

Menurut Kepala Bagian Tata Usaha, selain rendahnya kompetensi yang dimiliki pegawai, juga ditemuinya kondisi lingkungan kerja yang masih perlu pembenahan. Kondisi ini tentunya sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Observasi yang dilakukan peneliti pada salah satu service point PTSP yang ada di Jakarta Barat diperoleh gambaran bahwa lingkungan kerja yang ada terlihat berantakan, berkas dimana-mana bahkan terlihat penumpukan di atas lantai, penyekatan yang skiranya mempersempit ruang gerak pegawai, tata letak ruangan yang belum memenuhi kriteria ideal.

Berdasarkan informasi diatas maka peneliti merasa perlu melakukan pra penelitian untuk mendapatkan informasi langsung dari pegawai bersangkutan. Untuk itu disebar kuesioner kepada 33 responden dengan hasil seperti tabel 1.1. dibawah ini;

**Tabel 1.** Hasil Pra Penelitian tentang Kompetensi

| Pernyataan   | Jawaban Responden |            | Persentase Jawaban Responden |            |
|--|-------------------|------------|------------------------------|------------|
|  | Setuju            | Tdk Setuju | Setuju                       | Tdk Setuju |
| Dengan pengetahuan membuat mudah pekerjaan                   | 13                | 20         | 39%                          | 61%        |
| Pengalaman membuat cekatan dalam bekerja                     | 11                | 22         | 33%                          | 67%        |
| Optimisme dalam bekerja                                      | 24                | 9          | 73%                          | 27%        |
| Jenis pendidikan yang dimiliki sudah sesuai dengan pekerjaan | 10                | 23         | 30%                          | 70%        |

Sumber: Data Diolah Peneliti (2017)

**Tabel 2.** Hasil Pra Penelitian tentang Lingkungan Kerja

| Pernyataan                         | Jawaban Responden |            | Persentase Responden |            |
|------------------------------------|-------------------|------------|----------------------|------------|
|                                    | Setuju            | Tdk Setuju | Setuju               | Tdk setuju |
| Kerjasama rekan kerja baik         | 11                | 22         | 33%                  | 67%        |
| Suhu ruangan sudah cukup baik      | 16                | 17         | 48%                  | 52%        |
| Ukuran ruang kerja sudah baik      | 12                | 21         | 36%                  | 64%        |
| Sarana dan prasarana sudah memadai | 8                 | 25         | 24%                  | 76%        |

Sumber: Data Diolah Peneliti (2017)

**Tabel 3.** Hasil Pra Penelitian tentang Kepuasan Kerja

| Pernyataan   | Jawaban Responden |            | Persentase Responden |            |
|--|-------------------|------------|----------------------|------------|
|  | Setuju            | Tdk Setuju | Setuju               | Tdk Setuju |
| Tunjangan sudah memadai                            | 21                | 12         | 64%                  | 36%        |
| Kesempatan promosi cukup bagus                     | 9                 | 24         | 27%                  | 73%        |
| Pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab | 25                | 8          | 76%                  | 24%        |
| Sistem promosi sudah adil                          | 14                | 19         | 42%                  | 58%        |

Sumber: Data Diolah Peneliti (2017)

**Tabel 4.** Hasil Pra Penelitian tentang Kinerja

| Pernyataan                                | Jawaban Responden |            | Persentase Responden |            |
|---|-------------------|------------|----------------------|------------|
|   | Setuju            | Tdk Setuju | Setuju               | Tdk Setuju |
| Tingkat pencapaian sesuai target          | 25                | 8          | 76%                  | 24%        |
| Pekerjaan selesai tepat waktu             | 5                 | 28         | 15%                  | 85%        |
| Hasil kerja sempurna, tidak ada kesalahan | 12                | 21         | 36%                  | 64%        |
| Rekan sejawat saling membantu             | 15                | 18         | 45%                  | 55%        |

Sumber: Data Diolah Peneliti (2017)

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kompetensi pegawai masih rendah karena pegawai bekerja tidak sesuai dengan pendidikannya, lingkungan kerja kurang mendukung terutama sarana dan prasarana yang tidak memadai, kepuasan kerja belum dirasakan bagus oleh pegawai karena kesempatan promosi yang belum maksimal dan kinerja masih belum tercapai terlihat dengan banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sawitri (2016) dalam penelitiannya yang berjudul "*The Impact Of Job satisfaction, organization Commitment, Organization Citizenship Behaviour (OCB) on Employees Performance*" menunjukkan bahwa Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pada pekerja PT. PLN Distribusi Jawa Timur Unit Mojokerto. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahardjo (2014) dalam penelitiannya yang berjudul "*The Effect Of Competence, Leadership and Work Environment Towards Motivation and Its Impact on The Performance of Teacher School in Surakarta City, Central Java, Indonesia*" menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena gap serta research gap yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang "**Pengaruh Kompetensi,**

## Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat”.

### KAJIAN TEORI

**Kompetensi.** Menurut Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik dan kemampuan kerja yang mencakup kompetensi teknis, kompetensi manajerial dan kompetensi sosial kultural. Palan (2007:6) mengemukakan bahwa kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performed*) di tempat kerja. Moehariono (2009:7) menyatakan bahwa sistem perkembangan kompetensi pada setiap organisasi wajib dan harus di kembangkan seluas-luasnya dalam rangka mengembangkan manajemen sumber daya manusia atau SDM nya. Persaingan global yang telah berlangsung ini membuat negara-negara di seluruh dunia mempersiapkan berbagai macam produk, teknologi serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas untuk dapat bersaing dan menaklukkan negara-negara lain. Apapun industrinya, hampir setiap organisasi seringkali mengatakan bahwa orang-orang yang terdapat dalam organisasi mereka bersifat kompetitif dan memberi keuntungan bagi kelangsungan organisasi. Wibowo (2007:86) mendefinisikan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan ketrampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sebagai unggulan bidang tersebut.

Dalam Undang – Undang Nomor 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, bahwa kompetensi di bagi menjadi 3 dimensi :

1. Kompetensi Teknis yang diukur dari tingkat dan spesialisasi pendidikan, pelatihan teknis dan pengalaman bekerja.
2. Kompetensi manajerial adalah *soft competency* yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai tugas dan / atau fungsi jabatan.
3. Kompetensi sosial kultural, yaitu kemampuan dinamis dalam mengambil beragam perspektif / cara-cara alternatif saat berinteraksi dalam situasi budaya berbeda-beda sehingga dalam bekerja dapat berjalan efektif yang diukur dari pengalaman kerja berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya sehingga memiliki wawasan kebangsaan.

**Lingkungan Kerja.** Sedarmayanti (2009:21) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan disekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Ismiyanto (2014:13) mendefinisikan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diemban. Lingkungan perusahaan dapat diartikan sebagai keseluruhan dari faktor-faktor ekstern yang mempengaruhi baik organisasi maupun kegiatannya. Menurut Wayne (2008:83) kondisi kerja, termasuk karakteristik fisik tempat kerja serta mesin dan perkakas yang digunakan, juga bisa menciptakan stres. Kelebihan beban, kebisingan yang berlebihan, pencahayaan yang kurang, pemeliharaan tempat kerja yang buruk dan peralatan yang rusak secara umum bisa berpengaruh buruk pada semangat kerja karyawan dan meningkatkan stres.

Secara garis besar Lingkungan kerja di bagi menjadi dua, bahwa lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, meliputi penerangan, suhu udara, sirkulasi udara, ukuran ruang kerja, kebersihan, kebisingan, penggunaan warna dan peralatan perlengkapan kantor. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik

hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan rekan kerja. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan yang tidak bisa diabaikan.

**Kepuasan Kerja.** Luthans (2011:138) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang positif dari seseorang yang ditimbulkan dari penghargaan atas sesuatu pekerjaan yang telah dilakukannya. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Robbins (2015:46) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja adalah sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan dimana seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan. Mangkunegara (2011:120) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan organisasi.

Luthans (2015:118) terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu : pekerjaan itu sendiri, gaji/tunjangan, kesempatan promosi, pengawasan (supervisi) dan rekan kerja, seperti diuraikan dibawah:

- a. Pekerjaan itu sendiri  
Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan.
- b. Gaji  
Gaji sebagai faktor multi dimensi dalam kepuasan kerja merupakan sejumlah upah/uang yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan
- c. Kesempatan promosi  
Kesempatan promosi adalah kesempatan untuk maju dalam organisasi seperti halnya memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki penghargaan, seperti promosi atas dasar senioritas atau kinerja dan promosi kenaikan gaji. Lingkungan kerja yang positif dan kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian dasar menjadi lebih penting daripada kesempatan promosi.
- d. Pengawasan (supervisi)  
Pengawasan merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Ada dua dimensi gaya pengawasan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah terpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan, seperti memberikan nasehat dan bantuan kepada karyawan, komunikasi yang baik dan meneliti seberapa baik kerja karyawan. Yang kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. Secara umum kedua dimensi tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan.
- e. Rekan kerja  
Rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu. Kerana kelompok kerja memerlukan kesaling tergantungan antar anggota dalam

menyelesaikan pekerjaan. Kondisi seperti itulah efektif membuat pekerjaan menjadi lebih menyenangkan, sehingga membawa efek positif yang tinggi pada kepuasan kerja.

**Kinerja.** Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS pada satuan organisasi sesuai dengan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja. Menurut Mathis dan Jackson (2009:78) kinerja pada dasarnya apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Mangkunegara (2009:67) menyebutkan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, disebutkan bahwa ada dua aspek penilaian kinerja pegawai, yaitu aspek sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja.

- 1) Sasaran kerja pegawai meliputi ;
  - a. Kuantitas, Kuantitas adalah ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai, yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara jumlah yang dihasilkan, diberikan, atau diselesaikan dalam suatu tugas pokok seorang pegawai dengan target yang telah disepakati dalam tugas pokok tersebut.
  - b. Kualitas, Kualitas adalah ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai, yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara mutu atau standar yang dicapai atau diberikan dalam suatu tugas pokok seorang pegawai dengan mutu atau standar yang telah disepakati dalam tugas pokok tersebut.
  - c. Waktu, Waktu adalah ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai, yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara waktu atau jadwal yang digunakan dalam suatu tugas pokok seorang pegawai dengan yang telah disepakati dalam tugas pokok tersebut.
  - d. Biaya, Biaya adalah besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja, yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara besarnya biaya yang digunakan dalam suatu tugas pokok pegawai dengan yang telah disepakati dalam tugas pokok tersebut.
- 2) Perilaku kerja pegawai mencakup: a. Orientasi pelayanan, b. Integritas, c. Komitmen, d. Disiplin, e. Kerjasama, f. Kepemimpinan.

## METODE

Desain penelitian yang penulis lakukan adalah *ekplanatif kuantitatif* yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini hanya menggunakan 2 jenis variabel yaitu variabel eksogen dan endogen, dimana variabel eksogen yang akan diamati dan diukur dalam penelitian ini adalah Kompetensi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) sedangkan untuk variabel endogen adalah Kepuasan Kerja (Y1) dan Kinerja (Y2).

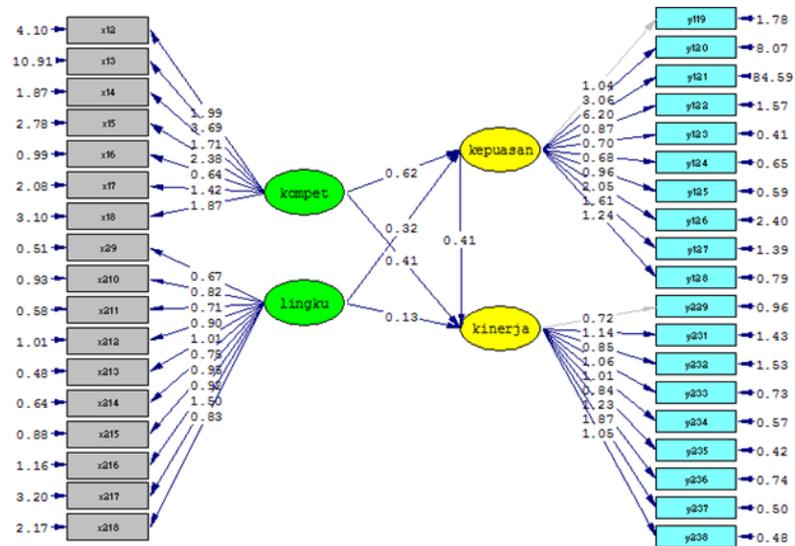
Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai PNS UP PTSP di Jakarta Barat. Sampel menurut Wijanto (2015:55) bahwa 5-10 kali jumlah parameter yang diestimasi sebagai ukuran sampel minimum, maka jumlah sampel = jumlah indikator X 5 yaitu sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 190 responden (5x38 indikator). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumber data yang mempunyai hubungan langsung dengan masalah penelitian dan data sekunder yang telah tersedia oleh pihak lain yang berguna untuk memberikan gambaran tambahan untuk diproses lebih lanjut. Teknik analisis data yang digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model (SEM)* dengan bantuan *LISREL 8.70*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Karakteristik Responden.** Berdasarkan hasil penelitian, dari 190 sampel yang menjadi objek penelitian dapat diketahui bahwa dilihat dari jenis kelamin responden lebih banyak didominasi oleh perempuan sebanyak 177 orang atau 62%. Berdasarkan usia, sebagian besar responden

berada di rentang usia 25-41 tahun sebanyak 144 orang atau 76%. Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan minimal S1 sebanyak 64 orang atau 64%, sedangkan dari lama bekerja sebagian besar responden sudah bekerja selama lebih dari 2 (dua) tahun sebanyak 135 orang atau 71%.

**Basic Model Estimates**



**Gambar 4.** Standardized estimate loading (λ) setelah CFA

Sumber : data diolah peneliti (2017)

Berdasarkan gambar 4, setelah Confirmatory Factor Analysis dilakukan dengan melakukan drop out terhadap item-item yang memiliki loading factor < 0,50, yaitu item x11 dan y230.

**Uji Validitas dan Reabilitas.** Berdasarkan hasil analisa statistik diperoleh bahwa instrumen dinyatakan valid kecuali item x11 dan y230, dengan nilai reliabilitas variabel kompetensi sebesar 0.88, variabel lingkungan kerja 0.88, variabel kepuasan kerja 0.77 dan variabel kinerja sebesar 0.93.

**Uji Kecocokan Keseluruhan Model.** Menurut Wijanto (2015:71) terdapat beberapa model kecocokan dalam SEM dan penilaian kecocokan model dinilai berdasarkan berapa banyak ukuran model yang dapat dipenuhi nilai kecocokannya oleh model penelitian. Semakin banyak nilai target *Goodness of Fit (GOF)* yang terpenuhi oleh model, maka penelitian makin baik. Hasil perhitungannya adalah seperti pada tabel 5.16 sebagai berikut:

Tabel 5. Ukuran Keseluruhan *Goodness of Fit (GoF)*

| No.                              | Ukuran <i>Goodness of Fit</i>                          | Syarat Tingkat Kecocokan | Hasil Uji | Tingkat Kecocokan   |
|----------------------------------|--|--------------------------|-----------|---------------------|
| <i>Absolute Fit Measures</i>     |  |                          |           |                     |
| 1                                | <i>Goodness of Fit Index (GFI)</i>                     | $\geq 0.90$              | 0.61      | <i>Marginal Fit</i> |
| 2                                | <i>Root Mean Square Error Of Approximation (RMSEA)</i> | $\leq 0.08$              | 0.069     | <i>Good Fit</i>     |
| <i>Incremental Fit Measures</i>  |  |                          |           |                     |
| 3                                | <i>Normed Fit Index (NFI)</i>                          | $\geq 0.90$              | 0.95      | <i>Good Fit</i>     |
| 4                                | <i>Non Normed Fix Index (NNFI)</i>                     | $\geq 0.90$              | 0.97      | <i>Good Fit</i>     |
| 5                                | <i>Comparative Fit Index (CFI)</i>                     | $\geq 0.90$              | 0.97      | <i>Good Fit</i>     |
| 6                                | <i>Incremental Fit Index (IFI)</i>                     | $\geq 0.90$              | 0.97      | <i>Good Fit</i>     |
| 7                                | <i>Relative Fit Index (RFI)</i>                        | $\geq 0.90$              | 0.94      | <i>Good Fit</i>     |
| 8                                | <i>Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)</i>           | $\geq 0.90$              | 0.55      | <i>Marginal Fit</i> |
| <i>Parsimonious Fit Measures</i> |  |                          |           |                     |
| 9                                | <i>Normed Chi-square</i>                               | 1-3                      | 2,1       | <i>Good Fit</i>     |

Sumber: Data Diolah Peneliti (2017)

Berdasarkan tabel 5. tersebut terlihat bahwa terdapat 7 (tujuh) ukuran *GoF* yang *Good Fit*, sedangkan 2 (dua) ukuran *GoF* yang *marginal Fit*. Wijanto (2015:58) menyatakan bahwa semakin banyak nilai target kecocokan dari ukuran *Goodness of Fit (GoF)* yang terpenuhi oleh model, maka model penelitian makin baik. Berdasarkan nilai dari beberapa ukuran *GoF* dan pernyataan tersebut maka model struktural secara keseluruhan dikatakan memiliki *Goodness of Fit* yang baik.

### Structural Equation

#### Structural Equations

$$\text{kepuasan} = 0.62 * \text{kompet} + 0.32 * \text{lingku}, \text{Errorvar.} = 0.32, R^2 = 0.68$$

|         |         |         |
|---------|---------|---------|
| (0.099) | (0.076) | (0.077) |
| 6.27    | 4.18    | 4.09    |

$$\text{kinerja} = 0.41 * \text{kepuasan} + 0.41 * \text{kompet} + 0.13 * \text{lingku}, \text{Errorvar.} = 0.27, R^2 = 0.73$$

|        |        |         |         |
|--------|--------|---------|---------|
| (0.13) | (0.11) | (0.072) | (0.069) |
| 3.07   | 3.58   | 1.88    | 3.87    |

Hasil analisis SEM memberikan pengertian bahwa besarnya pengaruh kepuasan terhadap kinerja sebesar 41%, besarnya pengaruh kompetensi terhadap kinerja 41% dan besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja sebesar 13%.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa setiap kali terjadi perubahan Kompetensi, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja maka akan mempengaruhi Kinerja pada UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat.

**Pengujian Hipotesis.** Hipotesis 1 (Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja) dengan koefisien korelasi sebesar  $\gamma = 0.62$  ( $t = 6.27 > 1.96$ ). Adapun signifikansi pengaruh tersebut dapat diketahui melalui nilai t-value berada diatas 1.96 yaitu sebesar 6.27 yang menunjukkan pengaruh tersebut signifikan. Nilai *original sample* adalah positif yaitu sebesar 0.62 yang

menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi adalah positif, dengan demikian hipotesis H1 pada penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi terhadap kepuasan kerja pada pegawai UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat di terima. Oleh karena itu, dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai maka akan membuat tinggi tingkat kepuasan kerjanya.

Hipotesis H2 (Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja) dengan koefisien korelasi sebesar sebesar  $\gamma = 0.32$  ( $t = 4.18 > 1.96$ )  $p > 0.01$ . Adapun signifikansi pengaruh tersebut dapat diketahui melalui nilai *t-value* berada diatas 1.96 yaitu sebesar 4.18 yang menunjukkan pengaruh tersebut signifikan. Nilai *original sample* adalah positif yaitu sebesar 0.32 yang menunjukkan bahwa hubungan antara lingkungan kerja adalah positif, dengan demikian hipotesis H2 pada penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat di terima. Oleh karena itu, dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi dukungan lingkungan kerja baik lingkungan fisik maupun non fisik, maka akan membuat tinggi pula tingkat kepuasan kerja pegawai.

Hipotesis H4 (Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja) dengan koefisien korelasi sebesar sebesar  $\gamma = 0.13$  ( $t = 1.88 < 1.96$ ). Adapun ketidak signifikansi pengaruh tersebut dapat diketahui melalui nilai *t-value* berada dibawah 1.96 yaitu sebesar 1.88 yang menunjukkan pengaruh tersebut tidak signifikan. Nilai *original sample* adalah positif yaitu sebesar 0.13 yang menunjukkan bahwa hubungan antara Lingkungan Kerja adalah positif, dengan demikian hipotesis H4 pada penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja pada pegawai UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat di tolak. Oleh karena itu, dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa baiknya dukungan lingkungan kerja baik lingkungan fisik maupun lingkungan non fisik, akan membuat meningkatnya kinerja pegawai walaupun sedikit sekali peningkatannya.

Hipotesis H4 (Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja) dengan koefisien korelasi sebesar sebesar  $\gamma = 0.41$  ( $t = 3.07 > 1.96$ ). Adapun signifikansi pengaruh tersebut dapat diketahui melalui nilai *t-value* berada diatas 1.96 yaitu sebesar 3.07 yang menunjukkan pengaruh tersebut signifikan. Nilai *original sample* adalah positif yaitu sebesar 0.41 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja adalah positif, dengan demikian hipotesis H5 pada penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja pada pegawai UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat di terima. Oleh karena itu, dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja pegawai, maka akan membuat tinggi pula pencapaian kerjanya.

**Koefisien Determinasi.** Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperlukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,73 atau sama dengan 73%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel eksogen yang terdiri dari kompetensi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap variabel endogen, yaitu kinerja sebesar 73%. Sedangkan sisanya 27% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

**Pembahasan.** Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, hal tersebut memperlihatkan bahwa saat kompetensi yang dimiliki pegawai di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat baik, maka akan semakin baik pula kepuasan kerja pegawai tersebut, sebaliknya apabila seorang pegawai tidak memiliki kompetensi yang baik, maka kepuasan kerja pegawai tersebut akan rendah. Kompetensi memainkan peranan yang sangat besar dalam meningkatkan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil di dapat berturut-turut hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mendukung kompetensi adalah; 1)pengalaman 2)empati 3)pelatihan 4)aktif membantu 5)pengetahuan 6)menghargai 7)optimis. Secara empiris penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh oleh Dhermawan (2012), Dharmanegara (2016), Supiyanto (2015), Supiyanto (2015), Murgianto (2016) bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut menggambarkan bahwa semakin baik dukungan lingkungan kerja pegawai maka akan semakin meningkat pula kepuasan kerjanya. Tingkat signifikansi memiliki makna bahwa lingkungan kerja memiliki peranan yang penting untuk meningkatkan kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan indikator lingkungan kerja dari nilai yang tinggi sampai dengan yang terendah adalah 1)rekan kerja 2) kebersihan 3)warna 4)perlengkapan kantor 5)ruang kerja 6)atasan 7)suhu 8)bising 9)sirkulasi 10)penerangan . Secara umum lingkungan kerja fisik dan non fisik di UP PTSP Walikota Jakarta Barat sudah baik dalam mendukung tingkat kepuasan kerja. Secara empiris penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Nancy (2016), Sudana (2015), Wibowo (2014), Quinerita (2015), Dharmanegara (2016), Defitri (2016), A-Hamdan (2016), bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. berdasarkan temuan ini, maka kompetensi yang dimiliki oleh pegawai UP PTSP Walikota Jakarta Barat perlu terus di tingkatkan untuk tingkat pencapaian kinerja yang tinggi. Wibowo (2007:79) mengutarakan bahwa kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekedar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rumimpunu (2015), Kapahang (2014) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan dengan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan indikator-indikator kinerja sebagai berikut ;1)kerjasama rekan 2)taat aturan 3)ketepatan 4)orientasi pelayanan 5)jujur,ikhlas 6)memotivasi 7)realisasi 8)mengutamakan kepentingan kedinasan 9)kuntitas 10)kualitas. Penelitian ini telah mendukung atau sejalan dengan temuan-temuan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Dhermawan (2012), Ismiyanto (2014), Nancy (2016), Dharmanegara (2016), Susanty (2013), Chamundeswari (2013), Murgianto (2016), Hannekam (2016), bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan dengan kinerja.

## **PENUTUP**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu, kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja. Lingkungan kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat diberikan saran kepada UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat bahwa dari keempat variabel yang diteliti, terlihat kompetensi dominan terhadap kinerja pegawai, oleh karena itu organisasi perlu mempertahankan dan lebih meningkatkan kompetensi pegawai melalui proses pelatihan dan pendidikan (Diklat), hal ini berhubungan dengan dinamika dan tuntutan pelayanan perizinan/publik yang berubah-ubah mengikuti perkembangannya sehingga dapat menemukan hal-hal baru dalam berinovasi yang lebih efektif ketika menyelesaikan pekerjaan yang dihadapi secara lebih profesional dalam bekerja. Pendidikan dan latihan yang dimaksud meliputi diklat pelayanan prima, diklat kemampuan teknis serta diklat-diklat penunjang lainnya baik berupa diklat di kelas ataupun studi banding. Pemberian jumlah TKD dirasakan sudah memadai sehingga perlu dipertahankan dan di tingkatkan lagi. Pimpinan organisasi sebagai pemimpin dapat memperhatikan dan melakukan perbaikan terhadap peningkatan jenjang karir di organisasi bagi pegawai yang berkinerja tinggi agar dapat dipromosikan menduduki jabatan tertentu dibagian yang disesuaikan dengan kompetensi dan keahlian yang dimiliki oleh

pegawai tersebut, sehingga kelak setelah menduduki jabatannya dapat lebih memberikan pelayanan yang lebih baik kepada stakeholder/masyarakat.

**Saran.** Penelitian ini terbatas pada sejauh mana kompetensi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Untuk peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menambahkan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, atau *organizational citizenship behavior*.

Dari keempat variabel yang diteliti, terlihat kompetensi dominan terhadap kinerja pegawai, oleh karena itu organisasi perlu mempertahankan dan lebih meningkatkan kompetensi pegawai melalui proses pelatihan dan pendidikan (Diklat), hal ini berhubungan dengan dinamika dan tuntutan pelayanan perizinan/publik yang berubah-ubah mengikuti perkembangannya sehingga dapat menemukan hal-hal baru dalam berinovasi yang lebih efektif ketika menyelesaikan pekerjaan yang dihadapi secara lebih profesional dalam bekerja. Pendidikan dan latihan yang dimaksud meliputi diklat pelayanan prima, diklat kemampuan teknis serta diklat-diklat penunjang lainnya baik berupa diklat di kelas ataupun studi banding.

Pemberian jumlah TKD (Tunjangan Kinerja Daerah) yang telah diberikan dirasakan telah memadai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki pegawai, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Jika dilihat dari hasil penelitian, didapat bahwa walaupun lingkungan kerja memberikan pengaruh yang kecil dalam meningkatkan kinerja pegawai, namun hubungan rekan kerja yang baik (kerjasama tim) perlu terus ditingkatkan oleh organisasi, agar kerjasama tim selalu terjalin harmonis, hal ini bisa dilakukan dengan kegiatan outbound baik soft skill maupun hard skill atau kegiatan tim lainnya agar terbentuk *team building*, *team work*, komunikasi, *leadership*, konsentrasi, kreativitas, strategi *planning*, analisis dan *confidence*/percaya diri.

Diharapkan organisasi dapat melakukan perbaikan pada dimensi kepuasan kerja, dimana pimpinan organisasi sebagai pemimpin dapat memperhatikan dan melakukan perbaikan terhadap peningkatan jenjang karir di organisasi bagi pegawai yang berkinerja tinggi agar dapat dipromosikan menduduki jabatan tertentu dibagian yang disesuaikan dengan kompetensi dan keahlian yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sehingga kelak setelah menduduki jabatannya dapat lebih memberikan pelayanan yang lebih baik kepada stakeholder/masyarakat.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aries S, Rizki M. (2013). "Employee's Job Performance: The Effect of Attitude toward Works, Organizational Commitment and Job Satisfaction", *Jurnal Teknik Industri*. Vol. 15, No. 1, pp 13-23.
- Alamsyah L, Idrus, Eka A dan Margono S. (2014). "The Effect of Competency on Commitment, Performance and Satisfaction with Reward as a Moderating Variable (A Study on Designing Work plans in Kendari City Government, Southeast Sulawesi)". *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 3, Issue 2, pp18-25.
- Amiroso, (2015). "Influence of Discipline, Working Environment, Culture of Organization and Competence on Worker's Performance through Motivation, Job Satisfaction (Study in Regional Development Planning Board of Sukoharjo Regency)", *European Journal of Business and Management*, Vol. 7 No. 36
- Anak Agung, I Gde dan I Wayan. (2012). "Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali". *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, pp 173-184.
- Artati P (2015). "Pengaruh Konsep Diri, Kreatifitas dan Manajemen Perubahan Terhadap Inovasi Pada Pegawai Badan Pusat Statistik Republik Indonesia". *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana, Jakarta.
- Badan Koordinasi Penanaman Modal. (2015). *Perbaikan Kemudahan Berusaha di Indonesia. Laporan Doing Business*. Jakarta.

- Christine Manopo.(2011). *Competency Based Talent and Performance Management System*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Chaterina MT. (2012). “Analisa Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. SIDO MUNCUL KALIGAWA SEMARANG)”. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, pp 170-187.
- Deddy Pardaleke. (2016). “Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai”. *Jurnal EMBA*, Vol. 4, No. 2, pp 199-210.
- Dessler Garyy. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi kesepuluh*. Indeks. Indonesia.
- Dyah S, Endang S dan Khasbulloh. (2016). “The Impact of Job Satisfaction, Organization Commitment, Organization Citizenship Behaviour (OCB) on Employees Performaance”. *International Journal of Organizational Innovation*. Vol. 9, No. 2, pp 24-45.
- Endang Pitaloka, Irma. (2014). “The Effect of Work Environment, Job Satisfaction, Organization Commitment on OCB of Internal Auditors”. *International Journal of Business and Law*, Vol. 5, Issue 2, pp 10-17.
- Fahrurroji. (2015).”Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi berprestasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Pada Universitas Mercu Buana Jakarta”. *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana, Jakarta.
- Gagandeep Kaur. (2015). “Perception of Bank Employees toward Working Environment of selescted Indian Universal Banks”. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 33 No. 1, pp 58-77
- Handoko, T.H. (2014). *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2, Yogyakarta.
- Hendra K. (2015).”Pengaruh pelatihan, kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gerai Terpadu Indonesia”. *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana, Jakarta.
- Hasibuan M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- \_\_\_\_\_. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi revisi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Irfan S, Syed A. (2012). “Factors Affecting Job Satisfaction of Pakistan Bankers”. *Journal of Business Strategies*, Vol. 6, No. 2, pp 21-29.
- IdaBagus A, Ni Wayan dan I Dewa Gde. (2016). “ Job Competency and Work Environment: The Effect on Job Satisfaction amd Job Performance Among SMEs Worker”. *IOSR Journal Of Business and Management*, Vol. 18, Issue 1, pp 19-26.
- Ismiyanto, Bambang R. (2014). “Pengaruh Prilaku Pimpinan, Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Central Artha-Tegal”. *Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 29, No. 2, I 152-165.
- Irfan Ullah, Kashif A, Wajid Z dan Samina J. (2015). “Impact of HR Competencies on Employee’s Job Satisfaction”. *Journal of Resources Development and Management*”. Vol. 5, pp 15-27.
- I Gede Adi Indrawan. (2017). “Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Promosi Jabatan, Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Kustodian Sentral Efek indonesia”. *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana, Jakarta
- I Wayan S, Wayan Gede. (2015). “Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Motivasi dan Kepuasan kerja karyawan di Grand Puncak Sari Restaurant Kintamani”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, pp 1865-1882.
- John M, Robert K & Michael. (2007). *Prilaku dan Manajemen Organisasi (edisi ketujuh)*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Imam Ghozali. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan PARTIAL LEAST SQUARES (PLS)*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Komite Pemantuan Otonomi Daerah. (2015). “*Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) di Provinsi DKI Jakarta: Perspektif Kewenangan dan Kelembagaan*”. Laporan. Jakarta.

- Lina Fidyastuti. (2015). "The Influence of Leadership Style on Working Environment and Employee Performance at PT. Totalcare Nutraceutical Surabaya", Vol. 1 No. 2.
- Luthans Fred. (2011). *Organizational Behaviour An Evidence Based Approach Twelfth Edition*. Mc Graw-Hill/Irwin. New York.
- \_\_\_\_\_. (2015). *Organizational Behaviour An Evidence Based Approach Third Edition*. IAC. New York.
- Maria Esther Garcia Buandes, Carmen Ramis Palmer and Maria Antonia Manassero, (2015). "Climate for innovation, performance, and job satisfaction of local police in Spain", *International Journal of Police Strategies & Management*, Vol.38 No. 4.
- Mathis Robert L dan Jackson. (2009). *Human Resources Management*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mangkunegara. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mukti W, Mochamad, Gunawan. (2014). "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Malang)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 16 No. 1, pp 1-9.
- Murgianto, Siti S, dan Suhermin. 2(016). "The Effect of Commitment, Competence, Work Satisfaction on Motivation and Performance of Employees at Integrated Service Office of East Java". *International Journal of Advanced Research*, Vol. 3, pp 378-396.