

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh komitmen dan kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, tipe penelitian ini *explanatory*, dan strategi penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Penentuan sampel menggunakan metode slovin dan teknik pengambilan sampel yang digunakan *simple random sampling*. Instrumen dari penelitian ini kuesioner. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan tabulasi silang dan uji chi square.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen dan kepuasan kerja pegawai berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Komitmen pegawai berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dalam menyediakan akses publik terhadap informasi. Hal tersebut dijelaskan dengan nilai signifikansi 0,019 atau 1,9%. Dikatakan bahwa signifikan karena tingkat kesalahan hanya $1,9\% < 5\%$. Dengan tingkat kesalahan yang lebih kecil dengan nilai taraf kesalahan (α) tersebut, berarti tingkat kepercayaan 98,1%. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dalam menyediakan akses publik terhadap informasi. Hal tersebut dijelaskan dengan nilai signifikansi 0,004 atau 0,4%. Dikatakan bahwa signifikan karena tingkat kesalahan hanya $0,4\% < 5\%$. Dengan tingkat kesalahan yang lebih kecil dengan nilai taraf kesalahan (α) tersebut, berarti tingkat kepercayaan 99,6%.

Kata Kunci : komitmen, kepuasan kerja, kinerja pelayanan, pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID).

ABSTRACT

The purpose of this study is to explain the effect of commitment and job satisfaction on service performance.

This study used a quantitative approach, this type of research is explanatory, and survey research strategy. The population in this study are employees of PPID (Information Management and Documentation Officer) health department at the province of east java. Determination of sample using slovin method and also using simple random sampling for the sampling technique. Instruments from this research is questionnaire. The technique of data analysis and interpretation in this study used cross tabulation and chi square test.

The results of this study indicate that the commitment and employee satisfaction affect the performance of services. Employee commitment affects the performance of services in providing public access to information. This is explained by the significance value of 0.019 or 1.9%. It is said that significant because the error rate is only 1.9% <5%. With a smaller error rate with the value of the error rate (α), it means a 98.1% confidence level. Job satisfaction affects service performance in providing public access to information. This is explained by a significance value of 0.004 or 0.4%. It is said that significant because the error rate is only 0.4% <5%. With a smaller error rate with the value of the error rate (α), it means a confidence level of 99.6%.

Keywords : commitment, job satisfaction, service performance, PPID (Information Management and Documentation Officer)