

Pengaruh Komitmen dan Kepuasan Kerja Pegawai terhadap Kinerja Pelayanan dalam Menyediakan Akses Publik terhadap Informasi (Studi Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur)

Nur Laily Qomariyah

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UNAIR

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)

Pendahuluan

Salah satu tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah memajukan kesejahteraan umum. Dalam rangka mewujudkan tujuan negara tersebut, maka pemerintah memegang kekuasaan melaksanakan kebijakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan untuk memenuhi kepentingan publik ini harus diberikan kepada seluruh masyarakat Indonesia secara adil dan merata. Optimalisasi pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan bukan merupakan pekerjaan ringan. Keseriusan Pemerintah dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik dibuktikan dengan dukungan secara hukum yaitu diterbitkannya Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk memberikan harapan baru terhadap perubahan citra pelayanan publik yang selama ini masih buruk dan harapan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Prosedur pelayanan juga harus cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik.

Namun pelayanan publik di Indonesia masih belum maksimal. Dewasa ini, pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan masih buruk. Hal itu dapat diketahui dari hasil survei yang telah dilakukan World Bank pada tahun 2011, Indonesia menempati urutan ke-129 dari 183 negara dalam pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna merasakan

layanan yang diberikan belum dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Dari tahun ke tahun, tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Sedangkan praktik penyelenggaraan pelayanan publik belum menunjukkan perbaikan signifikan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah mengeluarkan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Hadirnya Undang-Undang KIP tersebut menjadikan pacuan bagi badan publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang berdasarkan pada prinsip transparansi. Pemerintah dituntut untuk terbuka dan

menjamin akses stakeholders terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan.

Sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik yang berlaku secara nasional menurut UU KIP diperlukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berfungsi untuk menyiapkan layanan informasi yang dapat diakses oleh publik. Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 117 tahun 2010.

Tabel I.1
Peringkat Keterbukaan Informasi Provinsi di Indonesia Tahun 2014 - 2016

Peringkat	Tahun 2014		Tahun 2015		Tahun 2016	
	Provinsi	Nilai	Provinsi	Nilai	Provinsi	Nilai
1	Nusa Tenggara Barat	98	Aceh	94,111	Jawa Timur	94,24
2	Aceh	93,2	Jawa Timur	88,639	Aceh	90,24
3	Kalimantan Timur	91	Kalimantan Timur	81,188	Kalimantan Timur	88,17
4	Banten	87,6	Nusa Tenggara Barat	80,417	Banten	88,08
5	Bali	67	Jawa Tengah	74,861	Sumatra Selatan	87,34
6	DKI Jakarta	66	Jawa Barat	72,994	DKI Jakarta	86,73
7	Jawa Barat	63	Kalimantan Barat	71,623	Kalimantan Barat	84,77
8	Jawa Tengah	59,4	Banten	71,172	Jawa Tengah	84,00
9	Kepulauan Riau	59,2	Sumatera Selatan	70,397	Nusa Tenggara Barat	73,54
10	Jawa Timur	58,4	DIY	61,26	Sumatra Barat	73,05

Sumber: Komisi Informasi ¹

¹<http://www.komisiinformasi.go.id/>

Tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa Provinsi Jawa Timur mengalami kenaikan peringkat dari tahun 2014 – 2016 . Pada tahun 2016 Jawa Timur mendapatkan peringkat pertama dengan skor 94,24. Dengan adanya keberhasilan keterbukaan informasi di Provinsi Jawa Timur, menjelaskan bahwa badan publik / Satuan

Kinerja Perangkat Daerah di Provinsi Jawa Timur berhasil dalam implementasi Undang-Undang KIP. Untuk (SKPD) Satuan Kinerja Perangkat Daerah se Jawa Timur yang memiliki keterbukaan informasi terbaik adalah Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur tahun 2014.

Tabel 1.2
Penghargaan PPID Award Keterbukaan Informasi Publik SKPD
(Satuan Kerja Perangkat Daerah) Provinsi Jawa Timur
Tahun 2014 -2016

Peri gkat	Tahun 2014		Tahun 2015		Tahun 2016	
	SKPD	Nilai	SKPD	Nilai	SKPD	Nilai
1	Dinas Kesehatan	87,93	Inspektorat	206,16	Saiful Anwar	94,2 4
2	Dinas Sosial	77,50	BPBD	186,08	Dinas Kesehatan	93,3
3	Kantor Perwakilan	68,04	Saiful Anwar	179,5	Dinas Pendidikan	93
4	Badan Perpustakaan &Kearsipan	67,39	Bakorwil Madiun	159,91	KPID	87,2
5	Sekretariat KPI	64,72	Dinas Kesehatan	159,41	BKD	74,2
6	RSJ Menur	63,47	Dinas Koperasi dan UMKM	152,58	Bakorwil Pamekasan	71,9
7	Dinas PU Bina Marga	61,09	Kantor Perwakilan	152,33	Perwakilan	70,4
8	Dinas Pertanian	57,74	RSUD Dr. Soetomo	149,91	Dinas Kehutanan	69,4
9	Biro Humas dan Protokol	57,45	Dinas Kepemudaan dan Keolahragaan	138,25	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	69,3
10	Bakorwil Madiun	57,36	Dinas Pendidikan	136,83	RSJ Menur	69

Sumber: Laporan Tahunan Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur²

² <http://kip.jatimprov.go.id/page/5/laporan-tahunan> diakses pada 22Agustus 2015 pukul 12.45

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur merupakan SKPD terbaik yang berhasil mengimplementasikan Undang-undang KIP. Tahun 2014 Dinkes mendapatkan peringkat pertama, namun tahun 2015 sedikit menurun dengan peringkat 5. Tahun 2016 berhasil mendapatkan peringkat kedua, setelah RS Syaiful Anwar.

Kinerja pelayanan didasarkan pada kemampuan pegawai melakukan kinerja untuk melayani masyarakat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Grinblatt menemukan bahwa pegawai yang memiliki kemampuan yang tinggi dapat menyelesaikan kinerja dengan lebih baik.. Menurut Ratminto dan Winarsih, pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kepuasan kerja adalah sikap umum pegawai pada pekerjaan³. Sikap pada pekerjaan merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi dikarenakan sikap kerja yang baik akan menunjukkan kinerja yang baik juga. Ada beberapa hal yang bisa menyebabkan pegawai memiliki sikap kerja yang baik. Menurut penelitian dari Judge menyimpulkan bahwa gaji mempengaruhi kepuasan kerja dikarenakan pegawai akan kurang berkrontibusi pada pekerjaan apabila tidak mendapatkan gaji sesuai dengan pekerjaan⁴. Menurut penelitian yang

dilakukan oleh Ackfeldt dan Coote mengusulkan bahwa sikap kerja mencakup elemen kepuasan kerja⁵.

Schermerhorn, Hunt, Osborn dan Uhl-Bien menyatakan komitmen sebagai loyalitas seorang individu pada organisasi dengan penuh tanggung jawab. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuhei Inoue secara kolektif menyarankan agar komitmen berfungsi sebagai mediator antara keterlibatan dan loyalitas perilaku. Sejalan dengan ini, model konseptual menurut Iwasaki dan Havitz mengusulkan bahwa keterlibatan akan meningkatkan kesetiaan perilaku melalui komitmen. Menurut Bratton dan Gold komitmen karyawan memiliki keterikatan terhadap pekerja dalam berpartisipasi di organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen karyawan menentukan apakah karyawan cenderung meninggalkan pekerjaan mereka atau meningkatkan kinerja.

Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Komitmen

Menurut Kirsch, Al-meer dan Knoop menemukan keterikatan emosional yaitu kepuasan kerja menimbulkan komitmen pribadi yang lebih kuat dan menemukan bahwa kepuasan kerja yang positif mempengaruhi kepercayaan organisasi, afektif komitmen, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Penelitian lain yang juga menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan dengan komitmen adalah Muthuveloo dan Rose yang menemukan bahwa kepuasan kerja dan karakteristik organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen afektif dan normative.

Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Kinerja Pelayanan

Harter menemukan korelasi positif antara hubungan kepuasan karyawan dengan kinerja organisasi diukur dengan

³ Mohamed Tharikh. 2015. *Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors*. Universiti Tenaga Nasional, Sultan Hj. Ahmad Shah Campus. *Procedia Economics and Finance* 35 (2016) 604 – 611

⁴ Judge, T. A., R. F. Piccolo, N. P. Podsakoff, J. C. Shaw, and B. L. Rich. 2010. The relationship

between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior* 77(2):157-67

⁵ F. Naus. 2008. Relationship with co-workers and job satisfaction. *Journal of Business*

produktivitas, keuntungan, pergantian karyawan, karyawan kecelakaan, dan kepuasan pelanggan. Pekerja yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi umumnya menyukai pekerjaan mereka. Mereka merasa keadilan di lingkungan di mana mereka bekerja, dan merasa bahwa pekerjaan mereka memberi mereka beberapa fitur positif seperti variasi, tantangan, gaji dan keamanan yang baik, otonomi, rekan kerja yang menyenangkan, dll.

Hubungan Antara Komitmen dan Kinerja Pelayanan

Menurut Kirsch, Al-meer dan Knoop menemukan hubungan yang positif antara komitmen dan kinerja. Menurut Maxwell & Steele kinerja kerja karyawan dapat dianalisis dengan mengukur tingkat komitmen mereka dan tingkat kepuasan yang mereka peroleh dari melakukan pekerjaan. Komitmen karyawan telah didefinisikan dalam berbagai cara. Banyak penelitian telah menetapkan hubungan antara komitmen kerja dan sikap dan perilaku di tempat kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini variabel komitmen (X1) diukur dengan tiga indikator yaitu dimensi komitmen afektif (*affective commitment*), dimensi komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*), dimensi komitmen normatif (*normative commitment*). Untuk variabel tingkat kepuasan pegawai (X2) diukur melalui sembilan indikator yaitu indikator gaji, promosi, supervise, tunjangan, penghargaan kelompok, kondisi operasi, rekan kerja, sifat kerja dan komunikasi. Dan kinerja pelayanan (Y) diukur melalui enam indikator yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, pengarahan atasan dan dampak interpersonal.

Hipotesis

1. Hipotesis kerja satu (H1) dan hipotesis nol (H0)
H1 : kepuasan berpengaruh terhadap kinerja layanan
H0 : kepuasan tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan
2. Hipotesis kerja dua (H2) dan hipotesis nol (H0)
H2 : komitmen berpengaruh terhadap kinerja layanan
H0 : komitmen tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan

Metodologi Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Jika dilihat berdasarkan tipe penelitiannya, penelitian ini merupakan penelitian *explanatory*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan strategi penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai PPID Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2018 dengan populasi pegawai PPID Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur sejumlah 29 orang. Sehingga populasi dalam penelitian ini berjumlah 29 orang. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus dari Taro Yamane yaitu metode slovin . Berikut adalah rumus metode slovin yang dapat digunakan dalam mencari besaran sampel dalam penelitian ini:

$$n = \frac{N}{N.dz + 1}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = presisi

Batas toleransi kesalahan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0.05 sehingga, $n=29/(1+29.0.052)$. Maka diperoleh hasil 27.03 yang kemudian dibulatkan menjadi 27. Dari perhitungan

Jumlah tersebut dianggap telah representatif untuk mewakili populasi dalam penelitian ini, karena telah mempertimbangkan empat faktor (Mantra dan Kasto dalam Singarimbun dan Effendi) yaitu: 1) derajat keseragaman (degree of homogeneity) dari populasi; 2) presisi yang dikehendaki dalam penelitian, 3) rencana analisa; dan 4) tenaga, biaya, dan waktu. Peneliti memilih sampel secara acak atau benar-benar secara kebetulan yaitu pegawai PPID Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner diberikan secara langsung oleh peneliti kepada populasi pegawai PPID Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Kuesioner dibuat dengan pernyataan tertutup dengan kategori pilihan jawaban yang disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, peneliti akan memberikan skor pada masing-masing item pilihan jawaban sebagai berikut:

1. Sangat Setuju : diberi skor 5
2. Setuju : diberi skor 4
3. Netral : diberi skor 3
4. Tidak Setuju : diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju: diberi skor 1

Dalam penelitian ini menggunakan uji non parametric dikarenakan dalam penelitian ini, jumlah populasi tergolong sedikit yaitu 27. Pada penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik analisis Uji Chi-square atau Chi-kuadrat (χ^2) adalah uji statistik yang biasa digunakan untuk membandingkan data observasi dengan data yang diharapkan untuk menguji hipotesis. Uji chi-square adalah salah satu uji statistic no-parametik. Pada penelitian ini penggunaan Uji Chi Square bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang terdapat pada baris kolom dan membandingkan dua distribusi data, yakni yang teoritis (frekuensi harapan) dan yang sesuai kenyataan (frekuensi observasi).

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Berdasarkan Analisis Tabulasi Silang atau Crosstabs dan Uji Chi Square

Tabel I.3 Crosstabs Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan

Kepuasan * Kinerja.Pelayanan Crosstabulation

		Kinerja.Pelayanan		Total
		Tinggi	Sangat Tinggi	
Cukup	Count	1	0	1
	% of Total	3,7%	0,0%	3,7%
Kepuasan Tinggi	Count	11	6	17
	% of Total	40,7%	22,2%	63,0%
Sangat Tinggi	Count	1	8	9
	% of Total	3,7%	29,6%	33,3%
Total	Count	13	14	27
	% of Total	48,1%	51,9%	100,0%

Tabel I.3 menjelaskan gambaran kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan dalam menyediakan akses publik terhadap informasi di PPID Dinas Kesehatan Jawa Timur.

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel diatas dapat diketahui bahwa

pada responden dengan kepuasan kerja cukup dan kinerja pelayanannya tinggi sebanyak 1 orang atau 3,7%, sedangkan responden dengan kepuasan kerja cukup dan kinerja pelayanannya sangat tinggi sebanyak 0 orang atau 0,0%. Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel diatas dapat

diketahui bahwa pada responden dengan kepuasan kerja tinggi dan kinerja pelayanannya tinggi sebanyak 11 orang atau 40,7%, sedangkan responden dengan kepuasan kerja tinggi dan kinerja pelayanannya sangat tinggi sebanyak 6 orang atau 22,2%. Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel diatas dapat diketahui bahwa pada responden dengan kepuasan kerja sangat tinggi dan kinerja pelayanannya tinggi sebanyak 1 orang atau

3,7%, sedangkan responden dengan kepuasan kerja sangat tinggi dan kinerja pelayanannya sangat tinggi sebanyak 8 orang atau 29,6%. Untuk mengetahui apakah ada hubungan atau pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan dalam menyediakan akses publik terhadap informasi di PPID Dinas Kesehatan Jawa Timur maka dilakukan uji chisquare sebagai berikut :

Tabel I.4 Uji chi-square Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,889 ^a	2	,019
Likelihood Ratio	9,039	2	,011
Linear-by-Linear Association	7,501	1	,006
N of Valid Cases	27		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

Berdasarkan hasil pengujian statistic di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,019 atau 1,9%. Dengan pengertian tingkat kesalahan 1,9 % < 5% atau 0,019 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan atau

pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan dalam menyediakan akses publik terhadap informasi di PPID Dinas Kesehatan Jawa Timur. Dengan persentase 98,1% terdapat hubungan.

Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Pelayanan Berdasarkan Analisis Tabulasi Silang atau Crosstabs dan Uji Chi Square

Tabel I.5 Crosstabs Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Pelayanan

		Komitmen * Kinerja.Pelayanan Crosstabulation		Total
		Tinggi	Sangat Tinggi	
Komitmen	Tinggi	Count 10	Count 3	Count 13
		% of Total 37,0%	% of Total 11,1%	% of Total 48,1%
	Sangat Tinggi	Count 3	Count 11	Count 14
		% of Total 11,1%	% of Total 40,7%	% of Total 51,9%
Total		Count 13	Count 14	Count 27
		% of Total 48,1%	% of Total 51,9%	% of Total 100,0%

Tabel I.5 menjelaskan gambaran kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan dalam menyediakan akses publik terhadap informasi di PPID Dinas Kesehatan Jawa Timur. Berdasarkan hasil

tabulasi silang pada tabel diatas dapat diketahui bahwa pada responden dengan komitmen tinggi dan kinerja pelayanannya tinggi sebanyak 10 orang atau 37,0%, sedangkan responden dengan komitmen

tinggi dan kinerja pelayanannya sangat tinggi sebanyak 3 orang atau 11,1%. Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel diatas dapat diketahui bahwa pada responden dengan komitmen sangat tinggi dan kinerja pelayanannya tinggi sebanyak 3 orang atau 11,1%, sedangkan responden dengan komitmen sangat

tinggi dan kinerja pelayanannya sangat tinggi sebanyak 11 orang atau 40,7%. Untuk mengetahui apakah ada hubungan atau pengaruh komitmen pegawai terhadap kinerja pelayanan akses publik terhadap informasi di PPID Dinas Kesehatan Jawa Timur maka dilakukan uji chisquare sebagai berikut.

Tabel I.6 Uji chi-square Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Pelayanan

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	8,315 ^a	1	,004		
Continuity Correction ^b	6,241	1	,012		
Likelihood Ratio	8,799	1	,003		
Fisher's Exact Test				,007	,006
Linear-by-Linear Association	8,007	1	,005		
N of Valid Cases	27				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,26.

b. Computed only for a 2x2 table

Berdasarkan hasil pengujian statistic Uji Chi Square pada tabel IV.4 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,004 atau 0,4%. Dengan pengertian tingkat kesalahan $0,4\% < 5\%$ atau $0,004 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau pengaruh komitmen pegawai terhadap kinerja pelayanan dalam menyediakan akses publik terhadap informasi di PPID Dinas Kesehatan Jawa Timur. Dengan persentase 99,6% terdapat hubungan.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian bab penyajian data dan bab analisis dan interpretasi data dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian statistic Uji Chi Square pada tabel IV.2 dapat diketahui bahwa 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%. Dikatakan signifikan dikarenakan nilai signifikansi kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pelayanan lebih kecil dari atau sama dengan nilai taraf kesalahan (α)/0,05 . Berdasarkan nilai tersebut, disimpulkan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh, sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis

kerja satu diterima (H1) dan (HO) ditolak. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan dalam menyediakan akses publik terhadap informasi di PPID Dinas Kesehatan Jawa Timur.

2. Komitmen berpengaruh terhadap kinerja pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian statistic Uji Chi Square pada tabel IV.2 dapat diketahui bahwa 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%. Dikatakan signifikan dikarenakan nilai signifikansi komitmen pegawai terhadap kinerja pelayanan lebih kecil dari atau sama dengan nilai taraf kesalahan (α)/0,05. Berdasarkan nilai tersebut, disimpulkan bahwa ada hubungan atau pengaruh, sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kerja dua diterima (H2) dan (HO) ditolak. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau pengaruh komitmen pegawai terhadap kinerja pelayanan dalam menyediakan akses publik terhadap informasi di PPID Dinas Kesehatan Jawa Timur.

Saran

1. Berdasarkan penelitian ini, komitmen PPID sudah baik dengan taraf kesalahan pengaruh komitmen pegawai terhadap kinerja pelayanan lebih kecil yaitu 0,4% dengan tingkat kepercayaan 99,6%. Nilai tersebut lebih kecil dari pada nilai taraf kesalahan pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pelayanan

yaitu 1,9% dengan tingkat kepercayaan 98,1%. Meskipun begitu pegawai harus tetap meningkatkan komitmen. Pegawai PPID haruslah memiliki loyalitas dan ikut terlibat dalam pekerjaan, sehingga semua pegawai terlibat dalam pekerjaan pengelolaan dan penyediaan informasi publik di PPID Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

2. Berdasarkan penelitian ini PPID kepuasan kerja PPID sudah baik walaupun begitu nilai taraf kesalahan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan lebih besar yaitu 1,9 % dengan tingkat kepercayaan 98,1%. Nilai tersebut lebih besar dari pada nilai taraf kesalahan pengaruh komitmen pegawai terhadap kinerja pelayanan yaitu 0,4% dengan tingkat kepercayaan 99,4%. Oleh karena perlu adanya insentif khusus kepada pegawai PPID untuk lebih memaksimalkan kinerja pelayanan dalam menyediakan akses publik terhadap informasi. Disertai dengan tunjangan dan penghargaan maupun bentuk *reward* lainnya untuk menunjang kinerja pegawai PPID Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, penelitian ini memiliki implikasi teoritis dan implikasi metodologis, yaitu sebagai berikut:

Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat hubungan yang signifikan pengaruh komitmen dan kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pelayanan dalam menyediakan akses informasi publik. Sesuai dengan teori atau pendapat ahli yang menyatakan bahwa ada signifikansi antar variabel.

BUKU :

- Arifianto,S.2011.*Bunga Rampai Membangun Keterbukaan Informasi Publik Melalui Pemberdayaan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta:Pusat Penelitian Dan Pengembangan APTIKA dan IKP Balitbang SDM Kementrian Komunikasi dan Informatika.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm. 47
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- G.B, Notrida G.B dkk. 2009. *Buku Panduan Keterbukaan Informasi Publik Untuk Petugas Pengelola Pemberi Informasi di Badan Publik* . Jakarta: IRDI (Indonesia Research and Develoment Institute), Depkominfo, USAID, DRSP.
- Mihradi, Muhammad .2011. *Kebebasan Informasi Publik Versus Rahasia Negara*.Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta hal 25
- Nugroho, Riant. 2004 *.Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi..* Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- PKP2A..2007. *Kajian Kebijakan Good Local Governance Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik : Suatu Evaluasi Implementasi Pelayanan Terpadu di Kabupaten/ Kota di Indonesia*. Bandung: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatian Aparatur I LAN.
- Ratminto., Winasrsih, Atik Septi. 2008. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soekarwo, Fathorrasjid Wijoyo .2006 *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*.Surabaya:Airlangga University Press
- Sirajudin, Didik Sukriono dkk .2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Keterbukan Informasi dan Partisipasi*. Malang : Setara Press
- Siegel, Sidney .1990. *Statistik Non Parametrik untuk Ilmu Ilmu social*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sinambela, Litjan Poltak.2014.*Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*.Jakarta: PT Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri. Effendi, Sofian (ed). 2011. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Thoha, Miftah .2010. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Wibowo.2016. *Manajemen Kinerja..* Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.

INTERNET

- <http://bisnis.liputan6.com/read/2079787/pe-layanan-publik-indonesia-di-urutan-129> (diakses tanggal 21 September 2015 pukul 09.09)
- <http://ombudsman.go.id> (diakses tanggal 21 September 2015 pukul 11.49)
- <http://www.kpk.go.id/id/layanan-publik/informasi-publik/tentang-informasi-publik> (diakses tanggal 14 November 2015 pukul 12.42)
- <http://www.komisiinformasi.go.id/news/view/hak-atas-informasi-publik-1> (diakses tanggal 21 November 2015 pukul 15.16)
- <http://icjr.or.id/memperingati-5-tahun-berlakunya-Undang-Undang-keterbukaan-informasi-publik-odfi-minta-agar-lembaga-lembaga-peradilan-untuk-memastikan-keterbukaan-informasi/> (diakses tanggal 17 Januari 2016 pukul 21.08)
- http://issuu.com/tifaoundation/docs/buku_panduan_kip_bagi_komunitas_bmi (diakses tanggal 19 Januari 2016 pukul 11.10)
- <http://www.ti.or.id/index.php/news/2015/01/22/perkembangan-open-data-di-indonesia> (diakses tanggal 24 Februari 2016 pukul 22.11)
- http://opendatabarometer.org/?_year=2016&indicator=ODB (diakses tanggal 28 Maret 2016 pukul 11.23)
- <https://ppid.kominfo.go.id/laporan/mekansme/laporan-akass-ip-tahun-2016/> (diakses tanggal 05 Mei 2016 pukul 09.35)
- <https://kip.jatimprov.go.id/> (diakses tanggal 12 Mei 2016 pukul 12.05)
- <https://www.komisiinformasi.go.id/> (diakses tanggal 12 Mei 2016 pukul 16.05)
- <http://ppid.pdamtirtamahakam.com/uu-kip-membutuhkan-kesiapan-dan-pemahaman/> (diakses tanggal 05 Juli 2016 pukul 14.09)
- <http://sippid.jatimprov.go.id/news/read/2014/01/28/10/instalasi-sippid.html> (diakses tanggal 21 September 2016 pukul 17.09)
- <http://jatimprov.sippid.net/index.php/news/read/2013/12/09/13/workshop-penyediaan-layanan-ppid-berbasis-sistem-informasi-publik-ppid-provinsi-jawa-timur.html> (diakses tanggal 21 Juli 2016 pukul 19.09)
- http://dinkes.jatimprov.go.id/index.php?r=site/berita_detail&id=538 (diakses 18 Januari 2017 pukul 09.07)
- <http://dishubkominformasi.ntbprov.go.id/detail-berita-64-dinkes-provinsi-jatim-lakukan-konsultasi-ke-ppid-provinsi-ntb.html> (diakses tanggal 19 Januari 2017)

JURNAL

- Aimma, Jauharin. 2014. *Responsivitas PPID (Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi) Dalam Menyediakan Informasi Publik (Studi Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur)*. Journal. Jurusan PMP-KN, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya.
- Andotra, Neetu. 2012. Job Attitude to Job Involvement – A Review of Indian Employees. *Journal of Business and Management*. 4(2) : 2278-487
- Cakia, Nese .2015. *The Relationship Between The Level Of Attachment In Romantic Relations, Affective Commitment And Continuance Commitment towards Organization : A Field Research*. *Istambul University, Faculty of Economy, Istanbul, Turkey*. *Procedia Economics and Finance* 26 (2015) 1007 – 1013

- Cegarra-Navarro, Juan-Gabriel .2016. *Linking Social and Economic Responsibilities With Financial Performance: The role of innovation*. Journal Management 34 (2016) 530-539
- Danish, Rizwan Qaiser.2015. *Relationship Between JOB Performance, JOB Involvement and Career Saliency of Employees in Education Sector of Pakistan*. American Journal of Educational Research. 2 (1) :19-23
- Gonzalez-Mulé, Erik.2017. *Are smarter people happier? Meta-analyses of the relationships between general mental ability and job and life satisfaction*. Journal of Vocational Behavior. 99 146–164
- Gangai, K. Nath . 2014. *Job Satisfaction and Organizational Commitment: Is It important for Employee Performance*. Journal of Management. 5 (4): 269-278
- Hakim, Adnan.2015. *Effect of Organizational Culture, Organizational Commitment to Performance: Study In Hospital Of District South Konawe Of Southeast Sulawesi* The International Journal Of Engineering And Science (IJES). Lecturer at the Faculty of Economics and Business Haluoleo University (UHO). ISSN (e): 2319 – 1813 ISSN (p): 2319 – 1805
- Inoue, Yuhei.2017. *Predicting behavioral loyalty through corporate social responsibility: The mediating role of involvement and commitment*. Journal of Business Research 75 46–56
- Iqbal, Anam.2015. *Employee Loyalty and Organizational Commitment in Pakistani organizations*. Journal of Human Resource Management. 1(3):1-11
- Lamberta, Eric G.2016. *Social Support's Relationship To Correctional Staff Job Stress, Job Involvement, Job Satisfaction, And Organizational Commitment*. Journal of Social Science. 53 22–32
- Liesmaya ,Neng Lasmy.2013. *Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Polda Banten dalam Pelayanan Informasi Publik*. Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.
- Mazayed, Khalid.2014. *Assessing the Impact of Job Involvement and Commitment on Organizational Productivity in the Arab/Gulf Countries*. Journal of Industrial Engineering Letters. 3(4): 2225-0581
- Nath Gangai. 2014. *Job Satisfaction and Organizational Commitment: Is It important for Employee Performance*. International Journal Management Bussines 5 (4), 269-278
- Mabasa Fumani Donald.2016. *THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG ACADEMIC STAFF MEMBERS IN A SELECTED HIGHER EDUCATION INSTITUTION*. The 2016 WEI International Academic Conference Proceedings
- Santos, David Ferreira Lopes.2018. *The trajectory of the ability to innovate and the financial performance of the Brazilian industry*. Journal Technological Forecasting & Social Change 127 (2018) 258–270
- Tharikh, Mohamed .2015. *Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational*

- Citizenship Behaviors*.Universiti Tenaga Nasional, Sultan Hj.Ahmad Shah Campus.Procedia Economics and Finance 35 (2016) 604 – 61
- Tai,Chung-Ching.2018.*Cognitive ability and earnings performance: Evidence from double auction market experiments*.*Journal of Economic Dynamics & Control*. 0 0 0 (2018) 1–32
- Veryani, Dewi.2011. *Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Layanan Kearsipan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*. Tesis. Universitas Airlangga.
- Zopiatis,Anastasios.2014.*Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus*. *Journal of Tourism Management* 41 129-140

NASKAH PRODUK KEBIJAKAN

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28F
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik SK PPID Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur