



**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP
KOMITMEN ORGANISASI DAN KINERJA PEGAWAI
SERTA KINERJA LAYANAN**
Studi Pada Layanan Kesehatan Puskesmas di Kalimantan Timur

Tetra Hidayati¹

Rahmawati²

Universitas Mulawarman,

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan kinerja pegawai serta kinerja layanan pada puskesmas di Kalimantan Timur. Penelitian ini menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan PLS Software untuk pengolahan data. Data dikumpulkan dari pegawai garis depan pada puskesmas di Kalimantan Timur. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah puskesmas di wilayah Kalimantan Timur yang diwakili oleh tiga kabupaten kota masing-masing adalah Samarinda, Kutai Kartanegara, dan Balikpapan masing-masing kabupaten kota 10 puskesmas sehingga total sampel adalah 30 puskesmas. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi; kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai; kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja layanan; komitmen organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai; komitmen organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja layanan; dan kinerja pegawai berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja layanan

Kata kunci : *kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan serta kinerja layanan*

1. Latar Belakang Masalah

Sejak diberlakukannya Undang-Undang No 21 Tahun 1999 sebagaimana telah direvisi dengan Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, yang sering disebut dengan otonomi daerah (otda), ada sejumlah fenomena menarik yang dilakukan oleh masing-masing daerah. Kalau sebelumnya pemerintahan lebih bersifat sentralistik, tetapi dengan undang-undang tersebut pemerintahan lebih desentralistik dimana daerah yaitu kabupaten/kota dan propinsi diberi wewenang secara otonom untuk mengelola daerahnya dalam beberapa bidang pemerintahan. Kewenangan tersebut menjadi sarana bagi setiap kepala daerah dalam mengoptimalkan tugas membangun dan mensejahterakan masyarakat.

Kinerja pemerintah dinilai dari kemampuannya menyediakan layanan yang dibutuhkan masyarakat secara memuaskan. Kepuasan konsumen adalah faktor sukses organisasi, identitas penting bagi organisasi yang efektif adalah pada konsumen yang puas. Karyawan adalah sumber daya kunci untuk setiap industri sebab mereka produksaat ini (Kermani, 2013). Jadi dalam rangka memberikan layanan pada masyarakat, Sumber daya manusia memegang peranan sangat penting, karena mereka adalah pelaku penghantar layanan tersebut melalui kinerja yang dihasilkan. Salah satu lembaga layanan publik yang sangat penting keberadaannya dan dibutuhkan masyarakat adalah layanan kesehatan melalui puskesmas. Puskesmas adalah lembaga layanan publik yang memiliki karakteristik berbeda dengan lembaga layanan publik yang lain. Hal ini disebabkan puskesmas melayani orang-orang sakit, yang membutuhkan layanan yang berbeda dengan orang sehat pada umumnya.

Kepuasan kerja dianggap sebagai alasan untuk komitmen organisasi (Lincoln & Kalleberg, 1990 dalam Muhammed, 2013). Agar bersedia melakukan pekerjaannya dengan baik, bukan hanya dibutuhkan kemampuan melakukan pekerjaan, tetapi juga dibutuhkan rasa puas dan komitmen terhadap organisasi. Ini disebabkan karena karyawan yang puas dan memiliki komitmen, mereka akan bersedia melakukan apa yang diharapkan organisasi. Seperti yang ditemukan dalam banyak penelitian bahwa kepuasan kerja sebagai penentu signifikan dari komitmen organisasi (Porter et al, 1974; Mottaz, 1987 dalam Mohammed et al, 2013). Meskipun demikian Kelleberg dan Mastekaasa's (2001) dalam Suma et al (2013) belum menunjukkan hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Pemerintah sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab terhadap kesejahteraan dan kenyamanan layanan publik, perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh setiap aparat atau pegawainya melalui kinerjanya telah dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk itu dibutuhkan pegawai dengan kinerja baik sehingga menimbulkan dampak pada kepuasan masyarakat melalui kinerja layanannya. Untuk menentukan strategi lebih lanjut Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa kinerja layanan puskesmas telah sesuai dengan harapan, perlu diketahui bagaimana karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya, dan dibutuhkan penilaian masyarakat terkait bagaimana kinerja telah dilakukan berdasarkan persepsi masyarakat.

2. Landasan Teori

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja (tangkilisan, 2005:164). Kepuasan kerja dapat dipahami melalui tiga aspek. Pertama, kepuasan kerja merupakan bentuk respon pekerja terhadap kondisi lingkungan pekerjaan. Kedua, kepuasan kerja sering ditentukan oleh hasil pekerjaan atau kinerja. Ketiga, kepuasan kerja terkait dengan sikap lainnya dan dimiliki oleh setiap pekerja. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthan, 2006). Menurut Smith, Kendal dan hullin (Luthan, 2006: 243) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan dimana orang dapat meresponnya; diantaranya adalah pekerjaan itu sendiri, atasan, teman sekerja, promosi dan gaji/ upah

Komitmen Organisasi

Spector, dkk (2000) menyatakan bahwa komitmen organisasi menggambarkan sejauh mana individu mengidentifikasi dirinya dan dilibatkan dengan organisasinya dan tidak ingin meninggalkan organisasinya. Hal ini sejalan dengan konsep yang diadaptasi dari pendapat Meyer dan Allen (1990) yang menyimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah keadaan psikologis yang mencirikan hubungan antara karyawan dengan organisasi, dan berimplikasi pada keputusan untuk

melanjutkan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Komitmen terhadap organisasi mempunyai penekanan yang hampir sama yaitu proses pada individu (pegawai) dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi serta membuat individu memiliki keinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu.

Menurut Meyer dan Allen (1990), ada tiga komponen komitmen organisasi yaitu:

1. komitmen afektif (*affective*)

Di dalam komitmen afektif ada ikatan emosional karyawan kepada organisasinya, yang dinyatakan dengan identifikasi, dan keterlibatan dalam kegiatan – kegiatan organisasi.

Karyawan yang memiliki komitmen afektif kuat akan melanjutkan keanggotaannya dengan organisasi karena mereka ingin melakukannya (*wants to*).

2. Komitmen Kontinuans (*continuance*)

Komitmen kontinuans mengacu pada kesadaran atas kerugian yang akan ditanggungnya bila meninggalkan organisasinya. Karyawan yang memiliki komitmen kontinuans kuat dasarnya adalah mereka mempunyai kebutuhan untuk melakukannya (*need to*).

3. Komitmen normatif (*normative*)

Definisi ini mengandung pengertian bahwa individu merasa memiliki kewajiban untuk tetap menjadi anggota organisasi. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen normatif tinggi merasa bahwa mereka seharusnya

atau sepatutnya (*ought to*) tetap tinggal dalam organisasinya.

Hal – Hal Yang Menimbulkan Komitmen

Schultz dan Schultz (1990) mengatakan bahwa faktor-faktor personal dan faktor-faktor organisasional dapat meningkatkan komitmen terhadap organisasi. Lebih jauh lagi Spector, dkk (2000) menyebutkan beberapa hal yang mempengaruhi komitmen terhadap organisasi, yaitu:

1. karakteristik pekerjaan (*job characteristics*)
2. Panghargaan (*reward*) yang diterima
3. Kesempatan pekerjaan alternatif
4. Perlakuan karyawan baru
5. Karakter individu yang beragam juga mempengaruhi komitmen organisasi

Kinerja pegawai

Kinerja yang sering disebut dengan performance juga disebut result (Cash and Fischer, 1987) yang berarti apa yang telah dihasilkan oleh individu karyawan. Istilah yang lain adalah *human output* yang dapat diukur dari *productivity, absence, turnover, citizenship, dan satisfaction* (Robbins, 2003). Kinerja pada individu juga disebut dengan *job performance, work outcome, task performance* (Baron and Greenberg, 1990).

Selanjutnya As'ad (1999) mengemukakan bahwa kinerja seseorang merupakan ukuran sejauhmana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Ada 3(tiga) faktor utama yang berpengaruh pada kinerja

yaitu individu (kemampuan bekerja), usaha kerja (keinginan untuk bekerja), dukungan organisasional (kesempatan untuk bekerja).

Kinerja Layanan

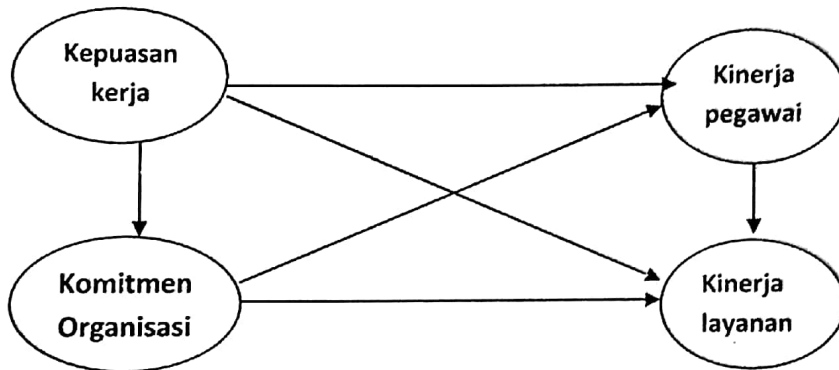
Kinerja layanan adalah bentuk kualitas layanan yang ditunjukkan oleh pegawai dan dirasakan oleh pengguna layanan. Kualitas layanan merupakan keseluruhan ciri dan sifat dari produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (kotler, 2009) . Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan diperbandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Tjipton dkk,2008:78).

Menurut Azwar (1996) dalam Indriati (2010) kualitas layanan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyedia jasa layanan kesehatan. Dari segi pemakai jasa pelayanan , kualitas pelayanan terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya ramah dan kesungguhan. Sedangkan dari pihak penyedia jasa dalam hal ini puskesmas, kualitas pelayanan terkait dengan pemakaian ilmu sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Menurut Azwar (1996) dalam Indriati (2010) secara umum dirumuskan bahwa

batasan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berkaitan dengan konsumen.

Kerangka konseptual dalam penelitian



Gambar : kerangka konseptual

Hipotesis

1. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pegawai pada puskesmas di Kalimantan Timur
2. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada puskesmas di Kalimantan Timur
3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja layanan pada puskesmas di Kalimantan Timur

4. Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada puskesmas di Kalimantan Timur
5. Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja layanan pada puskesmas di Kalimantan Timur

3. Metodologi Penelitian

Desain Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat dikalsifikasikan sebagai penelitian

dengan hipotesis. Peneliti melaksanakan kegiatan penelitian terhadap fakta-fakta yang terjadi saat ini dari suatu populasi puskesmas dalam hal ini diwakili oleh pegawai garis depan dan pengunjung puskesmas.

Identifikasi Variabel

- Variabel eksogen : kepuasan kerja
- Variabel indogen: komitmen organisasi, kinerja pegawai, dan kinerja layanan.

Definisi operasional

- Komitmen organisasi adalah : menggambarkan sejauh mana individu mengidentifikasi dirinya dan dilibatkan dengan organisasinya dan tidak ingin meninggalkan organisasinya.
- Kepuasan kerja adalah : tingkat perasaan individu baik secara positif atau negatif terhadap aspek-aspek dalam pekerjaannya.
- Kinerja pegawai : adalah prestasi karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- Kinerja layanan : adalah penilaian pengunjung puskesmas bagaimana puskesmas dalam hal ini karyawan garis depan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung yang datang

Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Quota Sampling yaitu menggunakan 30 puskesmas dari tiga kabupaten kota. Kabupaten kota yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah :

- Samarinda yang diwakili oleh 10 puskesmas
- Kutai Kartanegara yang diwakili oleh 10 puskesmas
- Balikpapan yang diwakili oleh 10 puskesmas

Alat dan Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan alat yaitu kuesioner yang telah disiapkan dimana responden dapat memilih jawaban yang sesuai dengan persepsinya (pertanyaan tertutup). Pengukuran data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan ukuran sebagai berikut: 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat setuju

Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) program Path Lease Square (PLS)

Teknik Analisis Data

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *software Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian (*variance*). Untuk memperoleh data, penulis melakukan pengukuran dengan menggunakan Skala Likert,

Sugiyono, (2010:93). Dengan bobot pemberian nilai sebagai berikut :

- Jawaban "sangat tidak setuju" diberi skor 1
- Jawaban "tidak setuju" diberi skor 2
- Jawaban "kurang setuju" diberi skor 3
- Jawaban "setuju" diberi skor 4
- Jawaban "sangat setuju" diberi skor 5

Dalam analisis dengan menggunakan PLS ada 2 hal yang dilakukan yaitu:

Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model*

Model pengukuran untuk uji validitas dan reliabilitas, koefisien determinasi model dan koefisien jalur untuk model persamaan, dapat dilihat pada gambar terlampir.

Dalam penelitian ini terdapat 4 konstruk dengan jumlah indikator antara 8 s.d 10 indikator dan menggunakan skala interval 1 sampai 5. Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran yang terlihat pada gambar diperoleh nilai validitas dan reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 2 : Hasil uji validitas dan reliabilitas

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
Kepuasan kerja	0,509	0,876		0,843
Komitmen	0,581	0,891	0,663	0,854

Kinerja pegawai	0,531	0,885	0,424	0,850
Kinerja layanan	1,000	1,000	0,115	1,000

Sumber : output PLS

Bagian pertama . Convergent validity dari *measurement model* dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara masing-masing skor indikator dengan skor konstruksinya (Ghozali, 2006). Chin (1996) dalam Ghozali (2006) untuk penelitian pada tahap awal pengembangan model, skala pengukuran nilai 0,5 sampai dengan 0,6 dianggap masih dapat ditolelir.

Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa indikator yang terdiri dari variabel kepuasan kerja (x11, x16, x17, x18) , variabel komitmen organisasi (y17,y18) , variabel kinerja pegawai (y23, y27) dan variabel kinerja layanan (y31, y32, y33, y34, y35, y37, y38, y39, y310) memiliki nilai loading lebih kecil 0,5 sehingga dilakukan pengujian ulang karena tidak memenuhi kriteria validitas konvergen. Pengujian ulang menghasilkan nilai loading lebih besar dari 0,5 dari masing-masing indikator sehingga dinyatakan valid

Bagian kedua menguji Discriminant validity pada indikator refleksif. Terdapat dua output yang digunakan untuk memeriksa validitas diskriminan, yaitu cross loading dan perbandingan akar AVE dengan korelasi antar variabel laten (Solimun, 2010). Nilai cross loading menunjukkan nilai tertinggi untuk setiap variabel laten (data terlampir).

Untuk menguji discriminant validity dengan membandingkan akar average Variance extracted (AVE) untuk setiap variabel laten dengan koefisien korelasi antar variabel laten. Bilamana akar AVE lebih besar dari korelasi antar variabel laten tersebut dengan variabel lainnya, maka discriminant validity terpenuhi

Tabel 3 : Square root AVE dan corelation of the latent variabel

Variabel	Akar AVE	Corelation of the latent			
		Kepuasan kerja	Komitmen organisasi	Kinerja pegawai	Kinerja Layanan
Kepuasan kerja	0,713	1,000			
Komitmen organisasi	0,762	0,704	1,000		
Kinerja pegawai	0,729	0,609	0,629	1,000	
Kinerja layanan	1,000	0,283	0,337	0,244	1,000

Sumber : output PLS

Akar AVE untuk variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi, kinerja pegawai, dan kinerja layanan 0,713, 0,762, 0,729, 1,000.

1. Pada variabel kepuasan kerja, nilai akar AVE (0,713) masih lebih tinggi daripada kepuasan kerja dengan komitmen organisasi (0,704), kinerja pegawai (0,609), dan kinerja layanan (0,283)
2. Pada variabel Komitmen organisasi, nilai akar AVE (0,762) masih lebih tinggi daripada

komitmen organisasi dengan kepuasan kerja (0,704), kinerja pegawai (0,629), dan kinerja layanan (0,337)

3. Pada variabel kinerja pegawai, nilai akar AVE (0,710) masih lebih tinggi daripada kinerja dengan komitmen (0,654), kepemimpinan (0,392), dan motivasi (0,477)
4. Pada variabel kinerja layanan, nilai akar AVE (1,000) masih lebih tinggi daripada kinerja layanan dengan kinerja pegawai (0,244), komitmen organisasi (0,337), dan kepuasan kerja (0,283)

Instrumen penelitian yang mempunyai discriminant validity yang cukup, jika akar AVE untuk setiap variabel laten yang lebih tinggi dari koefisien korelasi antara variabel laten tersebut dengan variabel laten lainnya. Sehingga instrumen untuk semua variabel bersifat memenuhi discriminant validity (Solimun, 2010)

Bagian ketiga menguji composite reliability yaitu menguji kekonsistenan pengertian butir-butir instrumen penelitian menurut penilaian responden. Instrumen penelitian baik jika nilainya diatas 0,70. Dari tabel composite reliability telah memenuhi angka diatas 0,70 sehingga instrumen penelitian dikatakan reliabel.

Inner Model

Pemeriksaan goodness of fit inner model dapat dilihat dari nilai R Square untuk masing masing variabel endogen seperti terlihat pada tabel 2 diatas yaitu komitmen

organisasi (0,663), kinerja pegawai (0,424) dan kinerja layanan (0,115). Disamping itu, pemeriksaan goodness of fit inner model juga dilihat dari nilai Q2 predictive relevance. Nilai $Q2 = 1 - (1 - 0,663)(1 - 0,424)(1 - 0,115) = 0,828$. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa model cukup baik, yaitu mampu menjelaskan fenomena kinerja Layanan sebesar 82,8%. Sedangkan sisanya (17,29%) oleh variabel lain yang belum termasuk dalam penelitian ini.

Tabel 4 : Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
kinerja -> layanan	0,050924	0,045799	0,295202	0,295202	0,172507
komitor -> kinerja	0,396837	0,420105	0,323055	0,323055	1,228389
komitor -> layanan	0,298305	0,290341	0,392156	0,392156	0,760679
puaskerja -> kinerja	0,286122	0,287640	0,269592	0,269592	1,061317
puaskerja -> komitor	0,814734	0,825753	0,073843	0,073843	11,033337
puaskerja -> layanan	0,009058	0,038979	0,339607	0,339607	0,026671

Sumber : Output PLS

Selanjutnya interpretasi terhadap koefisien path menghasilkan pengaruh kinerja pegawai terhadap kinerja layanan adalah sebesar 0,051 dan t-stat 0,172 < 1,96 (tidak signifikan); komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 0,396 dengan t stat 1,228 < 1,96 (

tidak signifikan) ; komitmen organisasi terhadap kinerja layanan sebesar 0,298 dengan t-stat 0,760 < 1,96 (tidak signifikan) ; kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,286 dengan t-stat 1,061 < 1,96 (tidak signifikan); kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi sebesar 0,814 dengan t-stat 11,033 > 1,96 (signifikan); dan kepuasan kerja terhadap kinerja layanan sebesar 0,009 dengan t-test 0,027 < 1,96. Berdasarkan hasil tersebut, dari 6 (enam) jalur yang diteliti hanya 1 (satu) jalur diantaranya yang signifikan. Meskipun demikian bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien positif.

Hasil dan Pembahasan

1. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasi

Hasil analisis menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada puskesmas di wilayah Kalimantan Timur . Hal ini memberikan makna bahwa kepuasan kerja yang dirasakan karyawan telah memberikan konsekuensi positif berupa semakin meningkatnya komitmen organisasi yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen keberlanjutan dan komitmen normatif secara nyata .

Temuan penelitian ini didukung oleh temuan Muhammed dan Eleswed (2013) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan komitmen (Kreitner & Kinicki, 2003). Menurut

Fletcher dan William (1992) menyatakan bahwa komitmen organisasi mengindikasikan kepuasan karyawan dengan profil kariernya dalam organisasi dan keinginannya untuk tetap bekerja dalam organisasi. Hasil studi ini juga mendukung temuan dari Lappiere (2001) bahwa karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan ditunjukkan melalui keterlibatan yang tinggi dalam setiap pekerjaan karena pekerjaan tersebut memuaskan kebutuhan mereka. Menurutnya, karyawan yang memiliki komitmen pada organisasi maupun pekerjaan percaya bahwa kerja merupakan penghargaan bagi mereka. Demikian pula dengan pendapat Stringer (2002) dalam Wirawan (2007) bahwa penghargaan (recognition) mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas secara baik.

2. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja pegawai puskesmas di Kalimantan Timur. Keputusan ini memberikan makna bahwa kepuasan kerja pegawai belum mampu mendorong kinerja secara signifikan. Pengaruh yang tidak signifikan diinterpretasikan bahwa apabila pegawai telah merasa puas, secara individu belum tentu mereka akan memperbaiki kinerjanya, tetapi secara keseluruhan pegawai yang puas akan meningkatkan kinerja organisasi.

Penelitian meta analisis mengakumulasi dari 74 penelitian yang menghubungkan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja terhadap 12.192 orang. Ditemukan bahwa terdapat suatu hubungan yang lemah antara kepuasan kerja dan prestasi kerja (Kreitner,2003:274). Temuan ini mendukung hasil penelitian Haeranie (2003) bahwa meskipun hasil analisis diskriptif menemukan tingkat kepuasan kerja karyawan sudah tergolong baik, tetapi belum mampu mempengaruhi kinerja secara signifikan. Karyawan yang bahagia tidak selalu bekerja produktif. Pada level organisasi secara keseluruhan, bukan pada level individual ditemukan bahwa organisasi dengan karyawan yang lebih puas cenderung menjadi lebih efektif (Robbin,2006; Luthan,2006). Hasil temuan tidak sejalan dengan penelitian Tobing (2009), bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja layanan

Hasil analisis menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja layanan pada pegawai puskesmas di Kalimantan Timur. Keputusan ini memberikan makna bahwa kepuasan kerja yang diberikan selama ini belum mampu mendorong kinerja layanan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa puskesmas. . Pengaruh yang tidak signifikan diinterpretasikan bahwa apabila pegawai telah merasa puas belum bisa menjamin bahwa pelayanan dirasakan memuaskan oleh para pengguna jasa layanan puskesmas.

Temuan dalam penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dan kualitas layanan (Kermani, 2013). Temuan ini juga mendukung pernyataan yang dikemukakan oleh Wisniewski (2001) bahwa kualitas layanan adalah sebuah konsep yang telah menimbulkan minat yang besar dan perdebatan dalam literatur penelitian karena tidak ada konsensus dalam mendefinisikan dan mengukur.

4. Pengaruh komitmen Organisasi terhadap Kinerja pegawai

Hasil analisis menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai puskesmas di Kalimantan Timur. Temuan ini memberikan makna bahwa komitmen organisasi yang dimiliki pegawai belum mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai secara signifikan pada puskesmas di Kalimantan Timur.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya Taba (2004) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Temuan Djawahir (2002), Davidhizar (1996:23) yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasinya akan cenderung melampaui batas kinerja yang disyaratkan, sebab komitmen organisasional akan memberikan kekuatan emosional yang lebih besar serta rasa bahagia melaksanakan pekerjaannya sehingga

kinerjanya pun lebih tinggi, adalah benar ditemukan dalam penelitian ini.

Hal ini disebabkan karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi tidak hanya sekedar berupaya memberikan yang terbaik bagi organisasinya, melainkan juga berupaya untuk mencapai kinerja melampaui batas kinerja yang dipersyaratkan. Davidhizar (1996:23) telah membuktikan melalui penelitiannya bahwa komitmen organisasi akan memberikan kekuatan emosional yang lebih besar. Dengan komitmen karyawan akan merasakan kebahagiaan (happiness) dalam bekerja sehingga kinerja yang ditampakkannya akan lebih baik.

5. Pengaruh komitmen Organisasi terhadap Kinerja Layanan

Hasil analisis menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja layanan puskesmas di Kalimantan Timur. Hal ini memberikan makna bahwa komitmen organisasi yang dimiliki pegawai belum mampu mendorong secara signifikan kinerja pelayanan pada masyarakat.

Temuan ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Maholtra & Avinandan, yang menemukan bahwa komitmen Afektif dan komitmen normatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan; sedangkan komitmen keberlanjutan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Temuan penelitian ini juga tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kansal (2012) yang menemukan bahwa

komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan.

6. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kinerja Layanan

Hasil analisis menyatakan bahwa kinerja pegawai organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja layanan puskesmas di Kalimantan Timur. Hal ini memberikan makna bahwa kinerja pegawai belum mampu mendorong secara signifikan kinerja pelayanan pada masyarakat pengguna jasa puskesmas.

Temuan penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Widiasari (2012) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja layanan.

Kesimpulan :

Penelitian ini menghasilkan temuan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kepuasan kerja sangat dominan mempengaruhi komitmen organisasi yaitu sebesar 81,4 %. Hasil ini juga didukung oleh temuan penelitian bahwa kepuasan kerja telah mampu mendorong tingkat komitmen secara signifikan. Temuan ini telah mampu memperkuat teori sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasi.
2. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh lemah terhadap

kinerja pegawai yaitu sebesar 39,7%. Temuan pengaruh yang lemah juga ditemukan pada variabel komitmen terhadap kinerja layanan yaitu sebesar 29,8%; pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 28,6%; pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja layanan sebesar 9 %; dan pengaruh kinerja pegawai terhadap kinerja layanan sebesar 5%.

3. Walaupun ada keyakinan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi, kinerja pegawai dan kinerja layanan; ternyata yang dapat dibuktikan hanya pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi ; sedangkan jalur yang lain tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

Kelemahan penelitian ;

1. Meskipun telah dilakukan penelitian ternyata hasil masih belum seperti yang diharapkan. Ditemukan nilai R Square (R^2) masih rendah untuk variabel kinerja pegawai dan kinerja layanan.
2. Sampel yang digunakan adalah pegawai yang mewakili puskesmas dan pengunjung karena kesibukannya mengisi kuisioner dengan tergesa-gesa,

REFERENSI

- As'ad, Moh., 1999. Psikologi Industri, Edisi Keempat' Yogyakarta :Liberty
- Becker, Thomas E; Billings, Robert S; Eveleth, Daniel M., Gilberth, Nicole L., (1996). Foci and Bases of employee Commitment : Implication for job performance. Academy of Management Journal. Hal 464 – 482
- Djawahir, 2002. “ Tantangan (makin) sulit Tumbuhkan Komitmen Karyawan,” Majalah Swa Sembada, 21/ XVIII/ 10 – 23 oktober
- Fletcher, C., and William, R., 1992. “ Performance management, job satisfaction, and organizational commitment”, *British Journal management*, Vol. 7, No. 2, pp. 169-179
- Haerani, S., 2004. Pengaruh perubahan organisasi terhadap peluang karir, stress, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kinerja. Studi pada beberapa perusahaan yang melakukan merger di Makassar. Disertasi Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin, Makassar
- Indriaty, Dewi R.; 2010. Analisis Pengaruh Kualitas layanan Jasa puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Gunung Jati Semarang. Univ. Diponegoro
- Kansal ,P; 2012. Service performance quality and organizational commitment of customer contact employees in Indian call centers; The Result of the studi were presented at International Conference on Applied Psychology, 24-25.
- Kermany, Zhaleh Z, 2013. Astudy linking between job satisfaction and customer satisfaction : A case study of Iran Insurance; Kerman; Iran; Journal of marketing development and competitive vol 7 (4)
- Kotler, P; 2009. Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Widiasari, Roro R, 2012. Pengaruh kinerja Aparatur Pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik, Jurnal Spread, Volume 2 no 2
- Kreitner R., and Kinicki A., 2003. Perilaku organisasi. (terjemahan) Edisi Pertama, Jakarta. Salemba empat
- Luthans , Fred, 2006. Perilaku Oganisasi , Edisi Sepuluh. Yogyakarta : Andi
- Lieke, 2008. Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasi di Organisasi Pendidikan Islam. *Jurnal Psikologis Universitas Guna Dharma*
- Luthans , F., 2006. Perilaku Oganisasi , Edisi Sepuluh. Yogyakarta : Andi
- Maholtra, N ; Mukherjee , A. The Relative Influence of Organizational Commitment and Job Satisfaction on service Quality of Customer-Contac Employees in Banking Call Centers
- Meyer, NJ and Allen J.P, 1990. The Measurement and antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization, *Journal of*

- Occupational Psychology*. Vol 63. NO.1. pp. 1-18
- Muhammed, F ; Eleswed,M , 2013. Job satisfaction and Organizational commitment : A Corelational Study Bahrain, *International Journal of Bussiness Humanities and Tehnology*, Vol 2 No. 5
- Robbins S.P., 2006. *Organizational Behavior (terjemahan)* jilid 2, Edisi ketujuh. Jakarta : PT Buana Ilmu Populer
- Solimun,2010. Analisis Multivariat Permodelan Structural Metode Partial Least Square-PLS , Cetakan I, CV Citra Malang, Malang
- Sugiyono, 2005. *Metode penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- Suma, S at.all ,2013. Job satisfaction and Organizational commitment : The Case of Shikodra Muncapility, *European satisfaction Journal* vol 9 No 17
- Taba, M.I., 2004. Pengaruh Komitmen organisasi, Prestasi Kerja, dan Sistem Imbalan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi perusahaan Perbankan di Sulawesi Selatan), Disertasi PPS Unhas Makasar
- Tangkilisan,H.S.N., 2005. *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta
- Tjiptono, F dkk ; 2008. *Pemasaran strategik*, penerbit andi, Yogyakarta.
- Tobing, Diana sulianti KL, 2009. Pengaruh Komitmen organisasional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara III di Sumatra Utara. *Jurnal Manajemen dan kewirauahaan* vol 11 no 1
- Wisniewski, M. (2001). Assessing customer satisfaction with local authority services using SERVQUAL. *Total Quality management*, 12, 995-1002
- Widiaswari,Roro R.; 2012. Pengaruh Kinerja Aparatur pemerintah terhadap kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan banjar baru, *Jurnal SPREAD*, Banjarmasin