

ABSTRAK

Diah Pramatti, *Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat : Survei atas Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan Administrasi dan Perizinan di Wilayah Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta*. Tesis : Program Pascasarjana Universitas Indonesia Esa Unggul, Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai pada sektor layanan umum di wilayah Kecamatan Pasar Minggu, yaitu layanan kesehatan dan administrasi dan perizinan terhadap kepuasan masyarakat atas layanan dari kedua sektor tersebut. Oleh karena itu, desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian deskriptif dan kausal.

Untuk menetapkan kepuasan kerja pegawai akan menggunakan konsep Job Satisfaction Survey (JSS) yang membagi kepuasan kerja atas sembilan dimensi. Sedangkan untuk menetapkan kepuasan konsumen jasa akan menggunakan konsep dari Zeithmal dan Bitner yang membagi kepuasan konsumen jasa atas lima dimensi.

Data yang didapat dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada para karyawan dan masyarakat pengguna jasa selanjutnya dianalisis dengan bantuan paket software SPSS.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan pegawai bidang kesehatan masih cukup puas.
2. Tingkat kepuasan pegawai bidang administrasi dan perizinan masih cukup puas.
3. Tingkat kepuasan masyarakat atas layanan bidang kesehatan sudah agak puas.
4. Tingkat kepuasan masyarakat atas layanan bidang administrasi dan perizinan adalah hampir puas.
5. Pengaruh kepuasan kerja pegawai bidang layanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat adalah : $Y = 0,690 + 0,936 X$
6. Pengaruh kepuasan kerja pegawai bidang layanan administrasi dan perizinan terhadap kepuasan masyarakat adalah : $Y = 2,776 + 0,539 X$