

Hubungan Antara Kepuasan Kerja Pegawai dengan Responsiveness Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas yang Terakreditasi di Kota Depok Tahun 2020

Indriyati, Mutmainah

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134278&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang: Puskesmas yang sudah terakreditasi berarti sudah menerapkan konsep Total Quality Management (TQM) dimana fokusnya adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan internal dan eksternal. Manfaat terhadap pelanggan internal dilakukan melalui survey kepuasan kerja, sedangkan terhadap pelanggan eksternal dapat dilihat melalui hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil IKM 2019 pada Puskesmas di kota Depok didapatkan unsur pelayanan yang berhubungan dengan responsiveness memperoleh penilaian yang kurang baik dari masyarakat, dan beberapa Puskesmas yang terakreditasi belum mencapai target sesuai rencana strategis Dinas Kesehatan kota Depok. Tujuan: Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran kepuasan kerja pegawai dan responsiveness pelayanan kesehatan serta hubungannya satu sama lain pada Puskesmas yang terakreditasi di kota Depok. Metode: Penelitian dilakukan terhadap 30 Puskesmas terakreditasi di kota Depok dengan desain deskriptif analitik dengan pengambilan data secara cross sectional. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai dan responsiveness pelayanan kesehatan Puskesmas. Sedangkan analisis statistik dilakukan untuk melihat ada tidaknya hubungan antara kepuasan kerja dan responsiveness. Hasil: Rata-rata tingkat kepuasan kerja Puskesmas adalah 2,71 (Puas) dari skala 4. Dimensi kepuasan dengan kategori tidak puas adalah upah, promosi, dan manfaat tambahan. Rata-rata tingkat responsiveness Puskesmas adalah 2,95 (baik) dari skala 4, namun terdapat responsiveness yang tidak baik pada aspek prompt attention dan keramahan petugas pada beberapa Puskesmas. Kepuasan kerja pegawai mempunyai hubungan yang kuat dan bermakna dengan responsiveness dengan koefisien korelasi $r=0,760$ dan $p=0,0005$ ($p<0,05$), sehingga semakin tinggi skor kepuasan kerja pegawai maka semakin tinggi skor responsiveness. Kesimpulan: Ketidakpuasan pegawai terdapat pada dimensi upah, promosi, dan manfaat tambahan. Terdapat responsiveness yang tidak baik di beberapa Puskesmas pada aspek prompt attention dan keramahan petugas. Terdapat hubungan antara kepuasan kerja pegawai dengan responsiveness.

This paper discusses the description of employee job satisfaction and responsiveness of health services at Puskesmas level at accredited Puskesmas in Depok City in 2020 and the relationship between the two. This research is a descriptive analytic study conducted by cross sectional method. The results of this study indicate that in general the level of job satisfaction of employees at accredited Puskesmas in Depok is included in the category of satisfaction with an average score of 2.71 from a scale of 4. However, on the dimensions of pay, promotions, and fringe benefits the results are included in unsatisfied category. Whereas in measuring the responsiveness of health services, it was found that the average score was 2.95 from a scale of 4 or included in good category. However, it was found that responsiveness was not good in the aspects of dignity and prompt attention in several health centers. In the bivariate analysis it is proven that there is a relationship between employee job satisfaction and responsiveness with correlation coefficient $r = 0.760$ (strong) and $p = 0.0005$ (significant), so that the higher the job satisfaction score, the higher the score of responsiveness.