

Analisis kepuasan kerja petugas puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di unit rawat jalan puskesmas kabupaten cirebon tahun 2011

Damayanti, Dewi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=73615&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang kepuasan kerja petugas Puskesmas berdasarkan kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik, serta membahas kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pendaftaran, perawat, dokter, dan petugas loket obat di unit rawat jalan Puskesmas Kabupaten Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Tujuan dari penelitian ini adalah diketahuinya gambaran kepuasan kerja petugas maupun kepuasan pelanggan Puskesmas serta hubungan antara keduanya. Data diolah melalui analisis univariat, bivariat, multivariat, dan dengan menggunakan diagram kartesius (Importance Performance Analysis). Hasil penelitian menyarankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan kerja petugas Puskesmas dan kepuasan pelanggan hendaknya pihak terkait seperti Kepala Puskesmas, Dinas Kesehatan dan Pemerintah Daerah berusaha untuk memenuhi harapan petugas Puskesmas dan pelanggan, antara lain meningkatkan insentif bagi petugas, perbaikan manajemen Puskesmas, dan pemenuhan peralatan di Puskesmas. Sedangkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan hendaknya pihak Puskesmas berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dengan berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat akan puas mendapatkan pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas. Kata kunci: Kepuasan kerja petugas dan kepuasan pelanggan

The study focused into job satisfaction (especially intrinsic and extrinsic's job satisfaction) among primary healthcare provider and customer satisfaction's relationship in outpatient's unit Community Health Centre in Cirebon district. This research used quantitative method with cross sectional approach. The data was processed with univariate, bivariate and multivariate analysis using Cartesius diagram. The researcher suggests that Puskesmas, Health district office, District Government should improve the service quality by implementation quality assurance programme in health center (such as Puskesmas accreditation or Puskesmas ISO), remuneration payment system, leadership and management capacity building; also medical and non medical equipment availability. Key word: Job satisfaction and customer satisfaction