



PUSKESMAS DULUPI

2023



SURVEY KEPUASAN PEGAWAI

Survei Kepuasan Karyawan merupakan komponen penting dalam ISO 9001: 2008, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan karyawan

Disusun Oleh :
Bagian Tata Usaha
Puskesmas Dulupi

082195144268 

<https://puskesmasdulupi.info> 

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam sebuah organisasi kepuasan kerja secara menyeluruh merupakan hal yang penting. Kepuasan pegawai ini merupakan suatu prasyarat untuk meningkatkan produktifitas, tanggung jawab, kualitas, loyalitas dan pelayanan kepada pelanggan (customer service) dari organisasi bersangkutan. Puskesmas Dulupi sebagai organisasi publik yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat di tiga desa di wilayah kerja Puskesmas Dulupi dari tahun ke tahun mengalami peningkatan kualitas dan layanan. Perkembangan yang sangat pesat itu tidak mungkin terjadi tanpa didukung dengan lahirnya berbagai kebijakan organisasi dan program kerja yang progresif dan berorientasi pada kemajuan organisasi. Juga tidak mungkin terjadi tanpa didukung oleh kinerja pegawai yang baik dan juga berorientasi pada kemajuan. Meskipun demikian tidaklah baik jika suatu organisasi cepat berpuas diri sehingga lupa melakukan evaluasi secara internal. Pengukuran tingkat kepuasan pegawai yang bekerja di Puskesmas Dulupi penting dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang akan bermuara pada pelayanan yang paripurna.

Survei kepuasan pegawai penting untuk dilakukan suatu organisasi. Nyaris semua perusahaan atau organisasi apapun mengakui bahwa moral pegawai dan kepuasan kerja menyeluruh dianggap sangat penting dalam suatu organisasi. Para pegawai yang merasa puas merupakan suatu prasyarat untuk meningkatkan produktifitas, tanggung jawab, kualitas, dan pelayanan. Beberapa ahli menemukan bahwa di dalam proses pelaksanaan survei terbukti adanya realita, dimana para pegawai yang mencapai nilai tertinggi di dalam survei kepuasan cenderung untuk memiliki pelanggan yang merasa puas. Jadi, agar organisasi mencapai tingkat kinerja yang tinggi, maka mereka harus memiliki pelanggan yang dilayani oleh pegawai yang merasa puas.

Mengetahui apakah pegawai Puskesmas Dulupi puas dan bangga bekerja di organisasinya menjadi sangat penting, karena organisasi Puskesmas yang bergerak di bidang Jasa (service) pelayanan kesehatan, modal utamanya adalah kualitas dan kinerja pegawai. Pegawai adalah modal intelektual yang sangat berharga bagi organisasi sehingga pandangan mereka terhadap organisasi, masa depan mereka dan kepuasan terhadap pelaksanaan program kerja harus menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan organisasi.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Pegawai Puskesmas Dulupi dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pegawai terhadap organisasi Puskesmas Dulupi secara keseluruhan;
2. Sebagai bahan pengambilan kebijakan bagi pengambil keputusan di organisasi Puskesmas Dulupi.

C. Output

Output yang diharapkan diperoleh dari Survei Kepuasan Pegawai Puskesmas Dulupi ini adalah:

1. Data mengenai kebutuhan pegawai Puskesmas Dulupi terhadap organisasi Puskesmas Dulupi;
2. Data mengenai kelemahan-kelemahan organisasi berdasar penilaian pegawai;
3. Rekomendasi kebijakan organisasi terkait dengan kebutuhan pegawai dan kelemahan organisasi yang ditemui.

D. Metodologi

1. Metode Survei

Pelaksanaan survei menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner dan yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei serta dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Terdapat 16 pertanyaan yang menanyakan mengenai gaji, promosi, penghargaan dan pimpinan. Disamping itu ditanyakan pula tentang hal-hal apa saja yang harus diperbaiki dan hal-hal apa saja yang perlu dikembangkan dari unit organisasi Puskesmas Dulupi

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan google form untuk menanyakan unsur-unsur kepuasan pegawai terhadap organisasi Puskesmas Dulupi berupa gaji, kesempatan promosi, penghargaan, serta kepemimpinan . Besaran populasi diambil dari jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Dulupi. Sedangkan jumlah sampel diambil dengan menggunakan tabel sampel dari ***Krejcie and Morgan***. Dari 50 petugas yang mengisi google form diambil Jumlah sampel 44 secara acak.

3. Waktu dan Lokasi Survei

Waktu pelaksanaan pengumpulan dilaksanakan pada minggu kedua Juni 2023. Lokasi pengumpulan data yaitu di Puskesmas Dulupi.

2. HASIL SURVEI KEPUASAN PEGAWAI

a. Hasil Survei Kepuasan

| | | | |
|---|---|---|---|
| <u>GAJI 1</u> : Saya telah dibayar sepadan dengan jumlah yang saya lakukan | <u>GAJI 2</u> : Kenaikan Gaji sudah mendekati dengan yang diharapkan | <u>GAJI 3</u> : Saya merasa apa yang Saya lakukan dihargai | <u>GAJI 4</u> : saya merasa puas terhadap adanya peluang kenaikan gaji |
| 3,27 | 3,11 | 3,25 | 3,30 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <u>PROM 1</u> : Terdapat kesempatan bagi saya untuk mendapatkan promosi di unit kerja | <u>PROM 2</u> : Promosi diberikan berdasarkan kinerja yang saya lakukan | <u>PROM 3</u> : Saya puas dengan kesempatan promosi yang diberikan pada saya | <u>PROM 4</u> : Saya merasa lebih cepat meraih kesuksesan di unit kerja dari pada teman saya yang bekerja di institusi yang berbeda |
| 3,18 | 3,14 | 3,20 | 3,18 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| <u>CR 1</u> : Ketika saya melakukan pekerjaan yang bagus, pimpinan memberikan pengakuan yang sesuai dengan harapan saya | <u>CR 2</u> : Saya merasa bahwa apa yang saya lakukan telah dihargai oleh unit kerja | <u>CR 3</u> : Banyak penghargaan yang diterima bagi karyawan yang bekerja di unit kerja | <u>CR 4</u> : Saya merasa usaha saya selama ini dihargai menurut cara yang seharusnya |
| 3,27 | 3,23 | 3,18 | 3,18 |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <u>SPV 1</u> : Pimpinan unit kerja berkompeten melakukan pekerjaan | <u>SPV 2</u> : Pimpinan unit kerja saya adil pada saya | <u>SPV 3</u> : Pimpinan unit kerja menjadi mentor yang baik bagi perkembangan karier saya | <u>SPV 4</u> : Saya menyukai apa yang dilakukan pimpinan unit kerja saya |
| 3,23 | 3,23 | 3,20 | 3,23 |

b. Pembahasan

Dari 16 pernyataan yang diajukan kepada responden, pernyataan yang paling rendah ada pada unsur kenaikan gaji yang nilainya 3,1. Sedangkan unsur yang lainnya relative memiliki nilai

yang sama. Untuk nilai rata-rata unsumnya yaitu 3,08. Untuk konversi nilai dari Survei kepuasan pegawai ini berada pada nilai 77,08 masuk dalam kategori Baik. Untuk pertanyaan terbuka "Sebutkan hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki oleh Puskesmas Dulupi" 31 orang (70%) menjawab mengenai perbaikan, peningkatan sarana dan prasarana. Selanjutnya untuk pertanyaan "Sebutkan hal-hal apa saja yang perlu dikembangkan dan dipertahankan oleh Puskesmas Dulupi" 35 orang (79%) menjawab berkaitan dengan etos kerja

3. KESIMPULAN DAN SARAN

- a. Hasil Survei Kepuasan Pegawai berada pada kategori Baik
- b. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas diperlukan komitmen untuk perbaikan termasuk di dalamnya mengetahui tingkat kepuasan pegawai terhadap organisasi yang menjadi tempatnya bekerja. Permasalahan gaji menjadi unsur yang paling rendah dalam penilaian kepuasan. Untuk hal ini diperlukan pembahasan dengan pihak terkait untuk memecahkan permasalahan termasuk tetap menumbuhkan motivasi bekerja cerdas dan ikhlas.
- c. Perbaikan sarana dan prasarana puskesmas menjadi hal harus diperbaiki oleh Puskesmas untuk menambah kenyamanan dalam bekerja. Kemudian mempertahankan etos kerja seperti disiplin, kekompakan, kerjasama merupakan hal mutlak yang harus dijaga oleh segenap pegawai Puskesmas Dulupi

LAMPIRAN

| KETERANGAN | |
|---------------------|-------|
| JAWABAN PILIHAN | NILAI |
| SANGAT SETUJU | 4 |
| SETUJU | 3 |
| TIDAK SETUJU | 2 |
| SANGAT TIDAK SETUJU | 1 |

JAWABAN PILIHAN

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|---|--|
| <u>GAJI 1</u> : Saya telah dibayar separo dan dengan jumlah yang saya lakukan | <u>GAJI 2</u> : Kenaikan Gaji sudah mendeteksi dengan yang diharapkan | <u>GAJI 3</u> : Saya merasa apa yang Saya lakukan di har g ai | <u>GAJI 4</u> : saya merasa puas terhadap ada nya pelua ng kenai kan gaji | <u>PROM 1</u> : Terdapat kesempatan bagi saya untuk mendapatkan promosi di unit kerja | <u>PROM 2</u> : Promosi diberikan berdasarkan kinerja yang saya lakukan | <u>PROM 3</u> : Saya puas dengan kesempatan promosi yang diberikan pada saya | <u>PROM 4</u> : Saya merasa lebih cepat meraih kesuksesan di unit kerja dari pada teman saya yang bekerja di institusi yang berbeda | <u>CR 1</u> : Ketika saya melakukan pekerjaan yang bagus, pimpinan memberikan pengakuan yang sesuai dengan harapan saya | <u>CR 2</u> : Saya merasa bahwa apa yang saya lakukan telah di har g ai oleh unit kerja | <u>CR 3</u> : Banyak penghargaan yang diterima bagi karyawan yang bekerja di unit kerja | <u>CR 4</u> : Saya merasa usaha saya selama ini diharga i menurut cara yang seharusnya | <u>SPV 1</u> : Pimpinan unit kerja berkompeten melakukan pekerjaan | <u>SPV 2</u> : Pimpinan unit kerja saya adil pada saya | <u>SPV 3</u> : Pimpinan unit kerja menjadi mentor yang baik bagi perkembangan karier saya | <u>SPV 4</u> : Saya menyukai apa yang dilakukan pimpinan unit kerja saya |
|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|---|--|

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

JAWABAN ESSAY

| <p align="center">Sebutkan hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki oleh Puskesmas Dulupi</p> | <p align="center">Sebutkan hal-hal apa saja yang perlu dikembangkan dan di Pertahankan oleh Puskesmas Dulupi</p> |
|---|--|
| <p align="center">Disiplin pegawai</p> | <p align="center">Kebersamaan dan Kekompakan</p> |
| <p>yang perlu diperbaiki di Puskesmas yaitu kebersihan dan kenyamanan penggunaan Toilet oleh Pasien, Sarana CTPS di ruang-ruang pelayanan, dan instalasi IPAL</p> | <p>yang perlu dikembangkan program-program Inovasi pemberdayaan di masyarakat, mempertahankan kedisiplinan dan prestasi yang telah diraih.</p> |
| <p align="center">Beberapa bangunan perlu di perbaiki.</p> | <p align="center">Sistem pelayanan perlu dikembangkan, Kekompakan di pertahankan</p> |
| <p align="center">Ruangn apotik dan gudang obat</p> | <p align="center">Pelayanan pasien sudah sangat bagus dan perlu dipertahankan</p> |
| <p align="center">Sarana dan prasarana</p> | <p align="center">Tetap kompak, saling suport sesama teman</p> |
| <p align="center">Gedung UGD di buat lebih luas lagi, agar bisa memisahkan pasien yg penyakit menular & TDK menular</p> | <p align="center">Mempertahankan kualita pelayanan sesuai standar pelayanan</p> |
| <p align="center">Disiplin pegawai</p> | <p align="center">Prestasi, Inovasi, kreativitas, intelektual dan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat</p> |
| <p align="center">Kualitas pelayanan dan sarana prasarana</p> | <p align="center">Tata graha gedung</p> |
| <p align="center">Tempat sampah masih belum optimal</p> | <p align="center">Alur pelayanan yang sudah sesuai, serta Pelayanan yang ramah</p> |
| <p align="center">Ipal</p> | <p align="center">Tata graha puskesmas</p> |
| <p align="center">Menjadi lebih baik lagi</p> | <p align="center">Tetap menjadi puskesmas yang selalu d hati</p> |
| <p align="center">Lebih memperindah lagi tata graha puskesmas</p> | <p align="center">Tetap menjadi puskesmas yang selalu di hati</p> |
| <p align="center">Disiplin</p> | <p align="center">Inovasi puskesmas</p> |
| <p align="center">Skip</p> | <p align="center">Skip</p> |
| <p align="center">Sarana dan prasarana yang ada di puskesmas</p> | <p align="center">Komunikasi dan koordinasi</p> |
| <p align="center">Kawasan Tanpa Rokok perlu lebih di tegakkan lagi.</p> | <p align="center">Inovasi Puskesmas</p> |
| <p align="center">Infrastruktur lebih di tingkatkan</p> | <p align="center">Kekompakan perlu di pertahqnkan dan di tingkarkan</p> |

| | |
|---|--|
| Sarana prasarana puskesmas | Kinerja dan kekompatan |
| Sarana dan prasarana | Komunikasi, koordinasi, konsultasi serta pengarahan dan pembinaan |
| - | - |
| Penutup pagar d dpn apotik d permanenkan saja | Pelayanan UGD lebih d optimalkan sesuai standar |
| Plafon di bagian pelayanan rapuh harap segera di perbaiki | Pelayanannya |
| Sarana parasarana | Akreditasi |
| saya rasa sudah cukup | yang harus d pertahankn yaitu kekompatan dan solidaritas |
| Tetap konsisten dalam pelayanan baik didalam gedung maupun luar gedung harus sesuai SOP | Banyaknya inovasi yang ada di puskesmas Dulupi harus di pertahankan dan dapat Bermanfaat bagi Masyarakat di wilayah kerja puskesmas Dulupi sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan |
| Pertahankan dan tingkatkan | Perawat perawat butuh pelatihan btcls , pertahankan kekompatan |
| Kenyamanan mobil ambulance | Semua bagus |
| Harus ada ruang imunisasi sendiri | Inovasi yang sudah lama dikembangkan yaitu Pesta Emas |
| plafon bagian pelayanan perlu diperbaiki | yang harus di kembangkan, Semoga setiap ruang mempunyai AC |
| Kamar mandi tidak ada lampu | Kerja samanya |
| Lebih memaksimalkan kualitas pelayanan kesehatan | Yang perlu di pertahankan kekompatan dan solidaritas kerja. Serta mengembangkan kelengkapan fasilitas pelayanan |
| Di perbaiki lagi sarana Prasana yang kurang , fasilitas yang menunjang kebutuhan masyarakat | Kekompatan dan kinerja lebih baik lagi |
| Sudah cukup, Hanya Tinggal mempertahankan dan ditingkatkan saja fasilitas-fasilitasnya | Fasilitas dan Pelayanan Puskesmas terhadap masyarakat |
| Merit sistem, dan pemberian hak sesuai peraturan | Bekerja sesuai SOP |
| Telpon kantor disediakan d setiap unit layanan(loket, lab, lobi, poli umun, dll) | Pelayanan terhadap masyarakat lebih d pertahankan, |
| Tidak ada | Tidak ada |
| Kolabortif & berorientasi pelayanan | Penggunaann media digital |
| 1. Petugas yang merokok di kawasan Puskesmas 2. Petugas yang tidak melaksanakan kewajiban apel pagi 3. Keramahan petugas pada pasien/keluarga pasien secara verbal/non verbal | 1. Kegiatan positif yang sudah dilaksanakan 2. Penggunaan botol tumbler untuk mengurangi sampah |
| Pemeliharaan gedung dan ruangan | Pelayanan kepada masyarakat |
| Tanggung jawab | Kedisiplinan |
| Loket pengambilan obat di apotik puskesmas | Kebersihan |

| | |
|--|--------------------------------------|
| Sarana dan prasarana | Sistem kerja teamwork |
| Yang perlu di perbaiki gedung gedung puskesmas | Aset aset alat kesehatan dan lainnya |
| Pencatatan laporan keuangan | Pelayanan puskesmas |