INOVASI SURIP

(Survei Internal Pelanggan)

UPTD PUSKESMAS TODANAN

DINAS KESEHATAN KABUPATEN BLORA

UPTD PUSKESMAS TODANAN

Desa Todanan, RT 02 / RW 03, Todanan, Kabupaten Blora, Jawa Tengah 58256

Website: puskesmastodanan.blorakab.go.id

e-mail: todananpuskesmas@yahoo.co.id

KATA PENGANTAR

Implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Todanan ,tetap konsisten melaksanakan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Todanan dan survey internal karyawan Puskesmas Todanan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dimana kegiatannya adalah INOVASI SURIP sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan di Lingkungan Puskesmas Todanan

Todanan, 15 Maret 2022

Kepala UPTD Puskesmas Todanan

Kabupaten Blora

RISMIYATI,S.Kep.Ns

NIP. 19690929 199012 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR…..ii

DAFTAR ISI…..iii

BAB I DEFINISI….1

BAB II RUANG LINGKUP…. 3

BAB III TATA LAKSANA…. 4

BAB IV DOKUMENTASI….8

BAB I
DEFINISI

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang ditunjukkan oleh setiap karyawan sesuai dengan tugas, peran, dan tanggung jawabnya terhadap suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu. Karyawan akan bekerja keras dan secara maksimal untuk mencapai target kerja yang sudah dicanangkan sebelumnya demi terwujudnya kinerja yang optimal sekaligus sebagai bukti nyata keberhasilan suatu organisasi. Penilaian kinerja karyawan dapat menggunakan 3 indikator, yaitu kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

Kualitas ialah output atau keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan dimana hasil tersebut berasal dari kemampuan seorang karyawan terkait seberapa mampu atau tidak dalam melakukan kegiatan produksi terhadap barang atau jasa. Sedangkan dibidang pelayanan diartikan sebagai seberapa baik pekerja mampu melayani pelanggan atau pasien yang memerlukan bantuan. Kualitas output atau keluaran yang diperoleh organisasi bisa dipengaruhi dari berbagai pelaksanaan pekerjaan setiap anggota didalam organisasi.

Kuantitas ialah jumlah seberapa banyak organisasi atau perusahaan bisa membentuk hasil yang bisa diselesaikan oleh seorang karyawan. Kuantitats sendiri bisa diartikan menjadi jumlaha unit, jumlah kegiatan yang diselesaikan, serta jumlah yang didapatkan dari suatu kegiatan atau pekerjaan.

Ketepatan waktu ialah seberapa lama perkiraan waktu yang dibutuhkan oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaannya. Tepat waktu dapat terjadi jika seorang karyawan bisa melakukan penyelesaian terhadap pekerjaannya dalam kurun waktu tertentu, dimana semakin cepat akan semakin baik dengan syarat tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan menghasilkan output sesuai standar yang berlaku.

Mencapai kemakmuran suatu perusahaan salah satunya dilakukan dengan meningkatkan kinerja karyawan secara berkala kemudian akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Peningkatan kinerja diharapkan tercapai secara keseluruhan dari sekumpulan elemen atau langkah yang ada supaya lebih

baik dari sebelumnya demi tercapainya optimalisasi kinerja. Peningkatan kinerja terjadi jika karyawan merasakan kepuasan dari pekerjaan yang dilakukan dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti motivasi kerja yang baik, kemampuan diri dibarengi dengan disiplin dalam bekerja dan lingkungan kerja yang mendukung.

Motivasi kerja adalah dorongan yang berasal dari diri sendiri baik yang disengaja atau tidak disengaja sehingga akan mempengaruhi tindakan individu tersebut dalam melakukan tindakan yang sudah seharusnya dilakukan sehingga dapat mencapai suatu tujuan tertentu dan hasil yang diinginkan.

Efikasi diri adalah kepercayaan diri yang dimiliki oleh seseorang terhadap kemampuan yang dimilikinya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab kerja dimana tugas tersebut diyakini akan berhasil dilakukan sehingga berpengaruh terhadap kepercayaan diri yang akan meningkat dan berani bertindak dalam melakukan berbagai kegiatan pekerjaan lain yang lebih menantang.

Lingkungan kerja diatas maka dapat disimpulkan lingkungan kerja adalah segala kondisi yang terjadi di tempat kerja dan terdapat berbagai sarana maupun prasarana yang mendukung pelaksanaan kerja sehingga mempermudah karyawan melaksanakan tugas yang mempengaruhi kinerja. Dapat diartikan juga sebagai tempat segala kehidupan pekerjaan terjadi baik secara fisik, sosial, dan psikologi yang dapat mempengaruhi performa karyawan selama bekerja.

BAB II
RUANG LINGKUP

A. Lingkup Materi

Materi dalam pelaksanaan kegiatan SURIP (Survei Internal Pelanggan) meliputi

B. Lingkup Lokasi

Kegiatan SURIP dilaksanakan di seluruh layanan UPTD Puskesmas Todanan.

C. Lingkup Waktu

Kegiatan SURIP dilaksanakan satu tahun sekali pada bulan November.

D. Lingkup Kegiatan

Lingkup kegiatan meliputi tata cara pelaksanaan kegiatan dimulai dari persiapan, proses kegiatan hingga monitoring dan evaluasi hasil kegiatan survei di UPTD Puskesmas Todanan sehingga kegiatan dapat berjalan dengan baik dan tujuan kegiatan tercapai.

BAB III
TATA LAKSANA

A. Survei Periodik

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada karyawan UPTD Puskesmas Todanan. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara Manajemen setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kinerja karyawan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) kinerja karyawan. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Dalah hal ini UPTD Puskesmas Todanan melaksanakan survei internal pelanggan setiap satu tahun sekali pada bulan November.

B. Metode

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data pada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Tabel 1

Contoh Penggunaan Skala Likert

No	Keterangan	Poin
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

C. Populasi dan Sampel

Teknik pengambilan sampel diambil dengan teknik *quota sampling*. Artinya menetapkan seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Populasi yang digunakan yaitu seluruh karyawan UPTD Puskesmas Todanan, maka sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan UPTD Puskesmas Todanan.

D. Teknik Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
b. kuesioner melalui pengisian sendiri
c. kuesioner elektronik.

Dalam hal ini UPTD Puskesmas Todanan telah menggunakan kuisioner elektronik yaitu menyebarkan form melalui grup WA Puskesmas Todanan dengan Link https://forms.gle/NYyfKmZuYVK8Abw5A

Untuk diisi olah karyawan .

E. Unsur Survei

1. Motivasi kerja ialah dorongan untuk melakukan suatu perilaku untuk mencapai sesuatu yang timbul dari dalam atau luar diri seseorang. Dengan adanya motivasi maka karyawan dapat berkontribusi dengan baik terhadap pekerjaannya. Motivasi kerja diukur menggunakan 15 item pernyataan yang diadopsi dari (Altindis, 2011). Menggunakan skala likert 1-sangat tidak setuju, 2-tidak setuju, 3-netral, 4-setuju, 5-sangat setuju. Berikut contoh dari item pernyataan dari motivasi kerja “Saya memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan” dan “Rekan kerja saya selalu menghargai usaha dan pekerjaan yang saya kerjakan”.
2. Efikasi diri merupakan rasa kepercayaan diri yang dimiliki seorang karyawan terhadap kemampuannya dalam melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan berhasil melakukan tugas atau pekerjaan tersebut maka akan muncul respon positif sehingga terjadi peningkatan kepercayaan diri oleh karyawan. Efikasi diri diukur menggunakan 6 item pernyataan yang diadopsi dari (Jones, 1986). Menggunakan skala likert 1-sangat tidak setuju, 2-tidak setuju, 3-netral, 4-setuju, 5-sangat setuju. Berikut contoh dari item pernyataan dari efikasi diri “Saya memiliki kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan” dan “Saya memiliki kemampuan beradaptasi yang baik di organisasi”.
3. Lingkungan kerja merupakan tempat bekerja dan segala kondisi yang terjadi serta terdapat keseluruhan alat kerja yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja diukur menggunakan 6 item pernyataan yang diadopsi dari (Pawirosumarto et al., 2017) dengan menyesuaikan obyek penelitian yang digunakan. Menggunakan skala likert 1-sangat tidak setuju, 2-tidak setuju, 3-netral, 4-setuju, 5-sangat setuju. Berikut contoh dari item pernyataan dari lingkungan kerja “Lingkungan tempat saya bekerja memiliki suasana kerja yang memuaskan dan menyenangkan” dan “Tempat saya bekerja selalu memberi dukungan antar rekan kerja yang lain”.

F. Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang telah disebar.

Adapun penyajian data sebagai berikut :

1. Analisis karakteristik

   Berdasarkan usia, masa kerja, tingkat pendidikan.

2. Analisis deskriptif

   Unsur survei dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran terhadap data yang sudah dikumpulkan apa adanya tanpa terdapat maksud untuk menyimpulkan secara umum. Unsur yang dianalisis yaitu kinerja karyawan, motivasi kerja, efikasi diri dan lingkungan kerja.

   Variabel kinerja karyawan (Job Performance) dalam penelitian ini diukur menggunakan tiga indikator yaitu kualitas, kuantitas, dan waktu. Terdiri dari tiga belas item pernyataan mengenai pengukuran kinerja karyawan yang digunakan untuk menjabarkan ketiga indikator variabel tersebut.

   Variabel motivasi kerja (Work Motivtion) dalam penelitian ini diukur menggunakan dua indikator yaitu motivasi kerja instrinsik dan motivasi kerja ekstrinsik. Terdiri dari lima belas item pernyataan mengenai pengukuran motivasi kerja yang digunakan untuk menjabarkan kedua indikator variabel tersebut.

   Variabel efikasi diri(self efficacy) dalam penelitian ini diukur menggunakan 6 indikator yang dijabarkan kedalam masing-masing item pernyataan. Terdiri dari enam item pernyataan mengenai efikasi diri yang dijabarkan dari setiap indikator variabel tersebut.

   Variabel Lingkungan Kerja (Work Environment) dalam penelitian ini diukur menggunakan tiga indikator yaitu suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan. Terdiri dari lima belas item pernyataan mengenai pengukuran motivasi kerja yang digunakan untuk menjabarkan kedua indikator variabel tersebut.

BAB IV
DOKUMENTASI

Pendokumentasian kegiatan yang berkaitan dengan Program SURIP dilaksanakan dalam bentuk dokumentasi laporan hasil survei..