

## Sifat kepribadian dan dukungan sosial sebagai prediktor orientasi layanan tenaga kesehatan = Personality traits dan social support as predictor of service orientation in health workers

Fadhilah Ahmad Qaniah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522449&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sifat kepribadian adalah salah satu faktor intrapersonal bagaimana tenaga kesehatan (nakes) memberikan layanan kesehatan dengan kualitas yang berbeda-beda. Sedangkan pada faktor interpersonal, dukungan sosial yang berasal dari keluarga, teman, dan orang terdekat dapat meningkatkan keinginan nakes agar melayani pasien lebih baik. Riset ini bertujuan melihat pengaruh dari karakteristik kepribadian dan dukungan sosial terhadap service orientation nakes pada masa pandemi Covid-19 di Indonesia. Riset ini menggunakan metode kuantitatif dengan serangkaian analisis uji regresi linear. Partisipan berjumlah 218 nakes yang aktif dengan profesi/pekerjaan yang beragam sesuai definisi nakes menurut UU nomor 36 tahun 2014. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa efektifitas dari model personality traits ( $R^2$  adjusted = 0,309) dan juga kualitas dukungan sosial ( $R^2$  adjusted= 0,166) dapat memprediksi secara signifikan ( $p < 0,01$ ) kualitas dari service orientation nakes. Pada sifat kepribadian, sifat agreeableness dan conscientiousness lah yang terbukti menjadi prediktor. Begitu juga dengan dukungan sosial khususnya yang berasal dari orang terdekat terbukti menjadi prediktor secara empiris. Dengan demikian, untuk meningkatkan service orientation pada nakes, maka perlu meningkatkan kualitas dari karakteristik kepribadian agreeableness dan conscientiousness serta dukungan sosial yang diterima.

.....Personality traits are one of the intrapersonal factors in how people provide health services differently. Meanwhile, the interpersonal factor that can be accessed easily are social support comes from family, friends, and significant others that can increase the desire and help health workers to serve patients better. However, research related to service, personality and social support together has never been carried out in Indonesia. Sample participants were 218 health workers from various professions / occupations in accordance with Law number 36 of 2014. The study used quantitative methods using linear regression analysis techniques. The results of the research findings showed that the effectiveness of personality traits (adjusted  $R^2 = 0.309$ ) and the quality of social support (adjusted  $R^2 = 0.166$ ) could significantly predict ( $p < 0.01$ ) the quality of service orientation of health worker. On personality traits, agreeableness and conscientiousness were the prediction of service orientation. On social support dimension, support from significant others and friend are stronger affect of service orientation. Thus, it can be concluded that two variables are predictors of service orientation.