

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL SEBAGAI DASAR PENGEMBANGAN MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS NGESREP SEMARANG

ELYANOR RAMBU LIKA -- E2A605021  
(2012 - Skripsi)

Pada Puskesmas Ngesrep didapatkan adanya ketidakpuasan petugas terhadap insentif yang diberikan, kurang nyamannya lingkungan kerja, masih minimnya kesempatan promosi dan supervisi, dan masih rendahnya pengarahan dari pimpinan. Serta ada kemungkinan ketidakpuasan pasien akan pelayanan di Puskesmas dikarenakan petugastidak bekerja secara maksimal dalam melayani pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan kepuasan pelanggan internal terhadap kepuasan kerja sebagai dasar pengembangan mutu pelayanan di Puskesmas Ngesrep Semarang. Jenis penelitian ini adalah observasional dengan metode survey dan pendekatan *Cross sectional*. Sampel adalah semua pegawai yang bekerja di Puskesmas Ngesrep Semarang yang berstatus pegawai tetap berjumlah 24 pegawai. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terhadap 24 orang pegawai di Puskesmas Ngesrep Semarang mengenai kepemimpinan, kompensasi, kondisi lingkungan kerja, kesempatan promosi, dan supervisi. Data penelitian dianalisis menggunakan *Importance-Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pelanggan internal terhadap kepuasan kerja tentang kepemimpinan nilai rata-rata kesesuaian 92,48%, kompensasi 86,43%, lingkungan kerja 90,92%, kesempatan promosi 88,98%, dan supervisi 86,94%. Hasil diagram kartesius yang berada pada kuadran A diprioritaskan utama diperbaiki adalah kepemimpinan pada proses pembuatan prosedur operasional dan mayoritas pada kuadran B, kompensasi kuadran A pada beban kerja belum sesuai dengan gaji yang diterima, tidak pernah ada rekreasi, fasilitas khusus pada pegawai berprestasi dan mayoritas pada kuadran B, lingkungan kerja kuadran A pada kebersihan dan kerapihan ruangan, sarana yang belum sesuai dan mayoritas pada kuadran D, kesempatan promosi kuadran A pada dana untuk pelatihan, kejelasan sistem pengembangan pendidikan dan mayoritas pada kuadran B, dan supervisi kuadran A pada supervisor tidak mengevaluasi prosedur pelayanan dan mayoritas pada kuadran B. Saran yang dapat direkomendasikan adalah untuk kepemimpinan dengan perencanaan terhadap unit pelayanan dalam setiap kebijakan terutama dalam pembuatan prosedur operasional dan pengambilan keputusan Kepala Puskesmas dengan melibatkan pegawai, kompensasi dengan perubahan sistem pembagian beban kerja dan resiko kerja dengan penilaian kerja yang obyektif, sehingga insentif sebagai salah satu bagian dari *reward* dan *punishment* dapat memuaskan semua pihak, lingkungan kerja dengan lebih memperhatikan kebersihan dan kerapihan ruangan sehingga memberikan kenyamanan dalam bekerja, dan memfasilitasi sarana prasarana bagi seluruh pegawai dalam melaksanakan tugasnya, kesempatan promosi dengan memberikan kesempatan pengembangan pendidikan pegawai, supervisi dengan melakukan peninjauan terhadap supervisor agar dapat melakukan kegiatan evaluasi prosedur pelayanan secara berkala.

**Kata Kunci:** pelanggan internal, kepuasan kerja, pengembangan mutu.