

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL PADA PUSKESMAS PEGANDAN KOTA SEMARANG TAHUN 2014

BENNY FIRMAN PRAKOSO -- E2A007020  
(2014 - Skripsi)

Pada Puskesmas Pegandan Semarang didapat adanya ketidakpuasan kerja pelanggan internal terhadap pekerjaan, kompensasi, lingkungan kerja, kesempatan promosi kepegawaian dan supervisi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan internal dengan menganalisis kesesuaian antara harapan dan kenyataan petugas terhadap aspek pengukuran kepuasan pelanggan internal di Puskesmas Pegandan Semarang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif-kualitatif dengan metode observasional, survey dan FGD (*Focused Group Discussion*) serta pendekatan *cross sectional*. Aspek yang diteliti adalah pekerjaan, kompensasi, lingkungan kerja, kesempatan promosi kepegawaian dan supervisi. Sampel penelitian adalah Pegawai Negeri Sipil dan karyawan magang yang bekerja di Puskesmas Pegandan Semarang yang berjumlah 22 orang. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket tentang harapan dan kenyataan, serta pedoman FGD dan pedoman wawancara mendalam untuk triangulasi. Analisis dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan Diagram Kartesius. Kriteria memuaskan berdasarkan *cut off point mean* persentase kesesuaian harapan & kenyataan, yaitu lebih dari atau sama dengan 85,38%. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan karyawan tentang pekerjaan dengan nilai rata-rata kesesuaian 98,14% yang berarti sudah memuaskan; kompensasi 85,31% belum memuaskan; lingkungan kerja 81,97% belum memuaskan; kesempatan promosi kepegawaian 85,38% memuaskan, supervisi 99,85% memuaskan. Namun hasil rekapitulasi diagram kartesius menunjukkan bahwa kelima aspek masih ada yang harus diperbaiki. Saran yang perlu dilakukan ialah kepala Puskesmas diharapkan dapat mengupayakan pembagian tugas sesuai tingkat keahlian petugas, mengoptimalkan umpan balik kepada laporan kerja karyawan, mengupayakan bimbingan terkait kinerja petugas, tepat waktu dalam pemberian insentif, menyesuaikan beban kerja masing-masing petugas, meningkatkan kenyamanan ruang kerja petugas, menyediakan alat kerja yang layak, sesuai kebutuhan, menyediakan dana pelatihan, memfasilitasi kenaikan jabatan karyawan berprestasi, meningkatkan pengawasan terhadap kinerja petugas.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Puskesmas, Harapan, Kenyataan, Job Descriptive Index