

Survei Kepuasan Kerja Pelanggan Internal (Pegawai) di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

Widya Ratna Wulan, Faik Agiwahyunto, Evina Widianawati, Baju Widjasena
Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang
Email : widya.ratna.wulan@dsn.dinus.ac.id

Abstract

Hospital as the health care provider institutions need to keep the employee performance as a service quality's major factor that given to customers. K.R.M.T Wongsonegoro Regional Public Hospital that gave the public health services had done to measure the internal customer (employee) satisfaction through internal customer (employee) survey since 2018. This study aims to analyze the employee's expectation and satisfaction suitability to the factors that affect work satisfaction as a service quality development in K.R.M.T Wongsonegoro Regional Public Hospital Semarang. This study used survey method. Also used descriptive study design by quantitative-qualitative approach and cross sectional time. Dependent variable is internal customer (employee) satisfaction, while leadership, compensation, work environment, a promotion chance, and supervise as independent variabls. The index average of internal customer (employee) satisfaction as much as 73,8% with satisfaction details related to control of leadership 75%, compensation (75%), work environment (73%), a promotion chance (74%), and supervision (74%). This item can be concluded that internal customers (employee) in K.R.M.T Wongsonegoro Regional Public Hospital Semarang 2019 is quite satisfied with the institution services seen from leadership and compensation items provided that motivated their satisfaction, but compensation and the promotion chance need to be improved.

Keywords: *hospital, quality of service, work satisfaction, employees*

1. Pendahuluan

Institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit sangat perlu menjaga kinerja pegawai sebagai faktor utama untuk menjaga mutu yang diberikan kepada pelanggan. Rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan menyelenggaraan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik. Keinginan tersebut disadari sebagai salah satu tujuan pelayanan kesehatan tersebut. Beberapa upaya demi tercapainya tujuan tersebut adalah perlunya dukungan kualitas peralatan dan sumber daya manusia yang memadai (Prayoga, Lailiyah and Eka Sari, 2017).

Sumber daya manusia yang baik harus ditunjang oleh suatu manajemen sumber daya manusia yang baik pula, oleh karenanya sebuah institusi kesehatan seperti rumah sakit diharapkan mampu menciptakan suasana pelayanan yang baik bagi pelanggan utama (pasien) dan pelanggan internal (pegawai). Suatu organisasi juga menekankan pada keunggulan kompetitifnya seperti mengelola tenaga kerja atau sumber daya manusia yang mengharuskan manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu faktor strategis sebuah organisasi pelayanan.

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana persepsi kinerja sebuah produk sesuai dengan harapan-harapan seorang pembeli (Kotler and Gary, 1997). Pelanggan akan memberikan kesan positif jika harapan terhadap jasa yang dipakai terpenuhi dan terpuaskan. Nilai lebih akan didapatkan sebuah institusi jika harapan pelanggan melebihi dari ekspektasi yang diperkirakan. Pada institusi pemberi jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, hal yang dimaksud dengan produk adalah pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat (tenaga medis), tenaga kesehatan, tenaga non medis dan seluruh karyawan rumah sakit tersebut. Sumber daya manusia yang ada di pelayanan rumah sakit berperan penting untuk menjaga kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan.

Kepuasan kerja mencerminkan tingkat dimana seseorang menyukai pekerjaannya. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi

pekerjaan seseorang (Kreitner and Kinicki, 2014). Faktor-faktor kepuasan kerja diantaranya: *pay satisfaction*, *promotion satisfaction*, *supervision satisfaction*, *coworker satisfaction*, dan *satisfaction with the work itself* (Noor, 2013).

Kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dapat terealisasi dengan adanya pengelolaan organisasi yang mengedepankan mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor sukses dan dapat bersaingnya sebuah organisasi. Citra yang penting bagi organisasi yang efektif adalah pada kepuasan pelanggan, baik pelanggan eksternal (pasien), maupun internal (pegawai).

Pegawai/karyawan adalah sumber daya kunci untuk setiap institusi disebabkan merekalah produk yang ada saat ini (Kermani, 2013). Hal ini dapat dikatakan bahwa dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan, sumber daya manusia dalam institusi tersebut berperan penting dalam menghantarkan pelayanan di institusi tersebut, salah satunya adalah rumah sakit sebagai institusi yang memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kepuasan kerja pegawai dapat digambarkan sebagai keadaan emosional pegawai yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja pegawai dan perusahaan atau institusi dengan tingkat nilai balas jasa yang seharusnya diinginkan dan didapatkan oleh pegawai yang bersangkutan. Beberapa penelitian tentang kepuasan kerja pelanggan internal (pegawai) dapat dilihat dari beberapa kategori seperti kepemimpinan, kebutuhan psikologis, penghargaan atas usaha, manajemen ideologi dan nilai-nilai, serta faktor-faktor rancangan pekerjaan dan beban kerja (Rehman *et al.*, 2013; Kermani, 2013)

Kepemimpinan yang juga menjadi salah satu hal penting dalam mencapai kepuasan kerja pegawai dalam sebuah institusi hal ini menjadi arahan untuk mencapai tujuan organisasi pemimpin akan berhasil melakukan komunikasi kepada bawahannya apabila ia mengenal karakteristik staffnya dengan baik (Sutrisno, 2016). Keberhasilan suatu organisasi baik sebagai keseluruhan maupun berbagai kelompok dalam suatu organisasi tertentu, sangat tergantung pada mutu kepemimpinan yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan (Mohd.Kurniawan DP1, 2018).

Kompensasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit dengan tingkat korelasi yang kuat. Kompensasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan tingkat korelasi yang sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompensasi maka semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut (Juliandiny, Senen and Sumiyati, 2017).

Sebuah penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi karyawan Rumah Sakit yang berujung pada kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang sehat, dapat dijadikan dasar bagi karyawan untuk mengembangkan kinerja demi tercapainya tujuan Rumah Sakit. Lingkungan kerja dapat memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan dan mengembangkan lingkungan tempatnya bekerja guna mencapai tujuan dan hakekatnya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Aslam, Riani and Widodo, 2013). Semakin positif lingkungan kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan perawat Rumah Sakit, sebaliknya semakin negatif lingkungan kerja maka akan semakin rendah kepuasan kerja karyawan (Hikari and Siti, 2017).

Setiap karyawan di tempat kerja pasti memiliki keinginan untuk mendapatkan kenaikan jenjang karir atau promosi pekerjaan dari tempat kerjanya. Oleh karenanya promosi atau kenaikan jabatan perlu dirancang sebaik dan seadil mungkin dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Promosi merupakan jenjang kenaikan jabatan karyawan dan dapat menimbulkan kebanggaan dan kepuasan secara pribadi. Harapan terhadap perbaikan dalam penghasilan berdasarkan promosi ini sangat tinggi karena ketika seorang karyawan mendapatkan kenaikan jabatan maka secara otomatis kenaikan imbalan juga akan diperoleh. Sistem promosi atau pengembangan karir merupakan bagian dari manajemen sumber dayamanusia dan harus diperhatikan oleh setiap rumah sakit. Kepuasan kerja memiliki hubungan positif dan signifikan dengan sistem pengembangan karir. Semakin baik sistem pengembangan karir dalam suatu organisasi akan semakin baik pula kepuasan karyawan pada pekerjaannya (Rochmah *et al.*, 2018).

Supervisi mempunyai makna sebagai pemberian bantuan bimbingan/pengajaran,

dukungan pada seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai kebijakan dan prosedur, mengembangkan keterampilan baru, pemahaman yang lebih luastentang pekerjaannya sehingga dapat melakukannya lebih baik. Supervisi menjadi proses formal dari belajar dan dukungan profesional yang memungkinkan karyawan Rumah Sakit untuk mengembangkan pengetahuan, dan kompetensi, menerima tanggung jawab dalam praktiknya dan meningkatkan perlindungan terhadap pasien dan pelayanan Kesehatan yang aman dalam situasi yang kompleks. Tujuan dari supervisi adalah untuk mengusahakan lingkungan dan kondisi kerja secara seoptimal mungkin termasuk suasana kerja diantara staf, dan memfasilitasi penyediaan alat-alat yang dibutuhkan baik kuantitas maupun kualitas sehingga memudahkan untuk melaksanakan tugas. Supervisi pimpinan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan rumah sakit sebagai pelaksana (Prima, 2020).

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya pemeliharaan SDM di rumah sakit. Kurangnya kepuasan kerja dapat terlihat antara lain kemangkiran kerja, kelambanan dalam pemberian pelayanan yang ditandai dengan banyaknya keluhan dari pasien dan keluarga, serta pengunduran diri dari pekerjaan.

RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang sebagai salah satu lembaga pemerintah yang berdiri di Kota Semarang, yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang telah melakukan tahapan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan internal (pegawai) melalui survei kepuasan pelanggan internal (pegawai) mulai tahun 2018.

RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang sebagai salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan Publik bagi masyarakat, membutuhkan survei yang akan melihat bagaimana tingkat kepuasan pelanggan internal (pegawai) terhadap kepuasan kerja dan integritas organisasi. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan pertimbangan manajemen untuk memformulasikan kebijakan dan sistem manajemen dalam pengelolaan pegawai sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien yang merupakan komitmen dari rumah sakit. Selain

itu juga dapat memenuhi amanat yang tertuang pada Permenpan Nomor 52 Tahun 2014. Survei ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan internal (pegawai) RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan, acuan dan bahan pertimbangan manajemen untuk memformulasikan kebijakan dan sistem manajemen dalam pengelolaan pegawai sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien yang merupakan komitmen dari rumah sakit.

2. Metode

Penelitian dilakukan dengan metode survey. Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif-kualitatif. Pendekatan waktu yang digunakan adalah belah lintang (*Cross Sectional*) yaitu pengamatan variabel yang diukur, dilakukan dalam waktu yang sama dan diobservasi sekaligus di suatu saat yang sama. Variabel penelitian antara lain, kepuasan kerja pelanggan internal (pegawai) sebagai variabel dependen, serta kepemimpinan, kompensasi, lingkungan kerja, kesempatan promosi, dan supervisi sebagai variabel independen.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan internal (pegawai) yang bekerja di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang tahun 2019 yang berjumlah 1200 pegawai. Sampel dihitung menggunakan rumus *sample minimal size* oleh Slovin berjumlah 93 responden dengan *margin of error* 10% (Ryan, 2013). Namun pengambilan sampel lebih dari sampel minimal direkomendasikan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan sehingga diambil sampel sejumlah 100 responden baik pegawai PNS maupun BLUD.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur untuk mendapatkan data tentang kepuasan dan harapan pelanggan internal (pegawai). Kuesioner terdiri dari 49 pertanyaan dengan penjabaran 10 item pada variabel Kepemimpinan, 11 item pada variabel Kompensasi, 11 item pada variabel Lingkungan Kerja, 8 item pada variabel Kesempatan

Promosi, dan 9 item pada variabel Supervisi oleh Atasan Langsung. Responden dikumpulkan dalam satu ruangan dan dibuat sistem shift dengan rentang pengisian kuesioner kurang lebih 1 jam untuk mendapatkan data tentang kepuasan dan harapan pelanggan internal (pegawai) di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.

2.2 Metode Analisis Data

Data penelitian dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Perumusan masalah mengenai apakah harapan pasien terpenuhi, digunakan *Importance-Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Harapan Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan hasil kepuasan maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan kepuasan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kepuasan dengan skor harapan.

Tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram Kartesius.

	Harapan (Y)	
	Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi
Kepuasan (X)	A	B
	Prioritas Rendah	Berlebihan
	C	D

Gambar 1. Diagram Kartesius (Umar, 2008)

Keterangan :

- Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting, namun pihak rumah sakit belum melaksanakannya sesuai keinginan/harapan pelanggan internal (pegawai).
- Kuadran B menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting telah berhasil dilaksanakan sesuai keinginan/harapan pelanggan internal (pegawai) dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan.

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Widya Ratna Wulan, Faik Agiwahyunto, Evina Widianawati, Baju Widjasena

- c. Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan internal (pegawai), pelaksanaannya dijalankan secara cukup atau biasa - biasa saja.
- d. Kuadran D menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan.

Penarikan kesimpulan dari hasil penilaian kuantitatif dilakukan setelah *focus group discussion* (FGD) bersama Pegawai Struktural. Hasil FGD kemudian menjadi dasar kesimpulan dan saran sesuai dengan hasil survei kepuasan pelanggan internal (pegawai).

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Analisis Deskriptif Responden

Hasil analisis kuantitatif karakteristik responden dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Frekuensi Relatif
Laki-laki	30	70%
Perempuan	70	30%
Total	100	100%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai RSUD K.R.M.T Wongsonegoro yang menjadi responden adalah perempuan (70%), sedangkan laki-laki (28%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Latar Belakang Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Frekuensi Relatif
SLTP/ sederajat	0	0%
SLTA	7	7%
Diploma/ D3	42	42%
Sarjana	50	50%
Magister	1	1%
Total	100	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden pada keseluruhan unit pelayanan sebagian besar berlatar pendidikan Sarjana (50%), dan Diploma/ D3 (42%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Status Kepegawaian Responden

Status Kepegawaian	Frekuensi	Frekuensi Relatif
BLUD/ APBD	65	65%
PNS	35	35%
Total	100	100%

Jika dilihat dari Tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki status kepegawaian BLUD/APBD lebih besar (65%) dibandingkan dengan status kepegawaian PNS (35%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Masa Kerja

Masa Kerja Pegawai	Frekuensi	Frekuensi Relatif
≤ 5 tahun	43	43%
> 5 tahun	57	57%
Total	100	100%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan internal (pegawai) yang menjadi responden memiliki masa kerja ≤ 5 tahun (43%) dan > 5 tahun (57%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Frekuensi Relatif
Dokter	1	1%
Perawat dan Medis	55	55%
Penunjang/ IPRS	6	6%
Administrasi	13	13%
Teknik	1	1%
Lainnya	24	24%
Total	100	100%

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan Perawat dan medis (55%), lain-lain (24%), dan administrasi (13%) diantara lainnya.

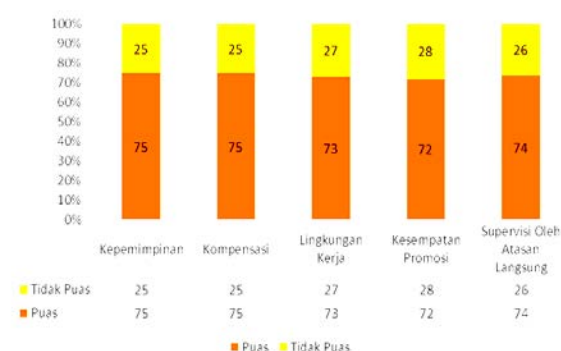
Hasil Analisis Deskriptif Kuesioner

Berikut hasil analisis deskriptif indeks kepuasan pelanggan internal (pegawai) pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di RSUD K.R.M..T Wongsonegoro Kota Semarang Tahun 2019.

Tabel 6 Tabel Indeks Kepuasan Pelanggan Internal (Pegawai) Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang Tahun 2019

Variabel Kepuasan Kerja	Puas		Tidak Puas	
	n	%	n	%
Kepemimpinan	75	75,0	25	25,0
Kompensasi	75	75,0	25	25,0
Lingkungan Kerja	73	73,0	27	27,0
Kesempatan Promosi	72	72,0	28	28,0
Supervisi Oleh Atasan Langsung	74	74,0	26	26,0
Rata - Rata		73,8		26,2

Tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan internal (pegawai) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro sebagian besar memiliki kepuasan kerja yang cukup dilihat dari presentase rata-rata kepuasan kerja sebesar 73,8%.



Gambar 2 Diagram Batang Indeks Kepuasan Pelanggan Internal (Pegawai) pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang Tahun 2019

Menurut gambar 2, hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan pelanggan internal (pegawai) pada faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang tahun 2019 sebesar (73,8%), sedangkan pelanggan internal (pegawai) yang menyatakan tidak puas sebesar (26,2%).

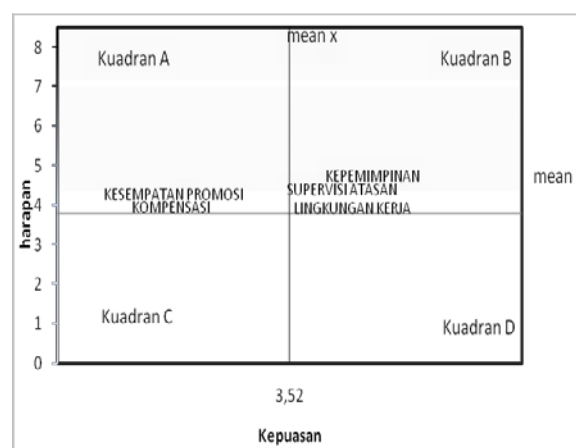
Sedangkan jika dilihat dari rerata kepuasan kepuasan pelanggan internal (pegawai) terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.

Tabel 7 Rerata Indeks Kepuasan Pelanggan Internal (Pegawai) pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang Tahun 2019

Variabel	Tingkat Kesetujuan (Kepuasan)	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Tingkat Kesesuaian (%)
Kepemimpinan	3,64	3,87	94,57
Kompensasi	3,46	3,82	90,83
Lingkungan Kerja	3,55	3,81	93,29
Kesempatan promosi	3,42	3,82	89,58
Supervisi oleh Atasan langsung	3,52	3,8	92,56
Rata-rata	3,52	3,82	92,17

Tabel 7 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan internal (pegawai) terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada tahun 2019 sebesar (92,17%).

Selanjutnya analisis menggunakan diagram kartesius untuk melihat tingkat kesesuaian yang merupakan hasil perbandingan skor kepuasan dengan skor harapan dari variable-variabel yang ada. Berikut diagram kartesius dari indeks kepuasan pelanggan internal (pegawai) terhadap Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang Tahun 2019.



Gambar 3 Diagram Kartesius Indeks epuasan pelanggan internal (pegawai) terhadap Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang Tahun 2019

Dalam diagram kartesius terlihat bahwa letak dari item-item pertanyaan kepuasan pelanggan internal (pegawai) di berdasarkan persepsi harapan dan kepuasan terbagi menjadi empat kuadran. Dari gambar terlihat bahwa mayoritas variabel pelayanan terdistribusi pada kuadran C (terdapat 3 variabel), yang pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai antara harapan dan kepuasan serta belum mampu memberikan kepuasan pada pelanggan internal (pegawai). Berikut ini letak tiap variabel indeks kepuasan pelanggan internal (pegawai) dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 92,17% :

1) Kuadran A

Kuadran A adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan yaitu pelanggan internal (pegawai) tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapannya, faktor-faktor ini berada di prioritas utama untuk segera diperbaiki, yaitu :

- a.) Kompensasi dengan nilai kepuasan sebesar 90,83%
- b.) Kesempatan promosi dengan nilai kepuasan sebesar 89,58%.

2) Kuadran B

Wilayah kuadran B memuat faktor-faktor yang dianggap perlu dipertahankan oleh pelanggan yaitu pelanggan internal (pegawai) karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai antara harapan dan kepuasan serta mampu memberikan kepuasan pada pelanggan internal (pegawai), yaitu :

- a.) Kepemimpinan dengan nilai kepuasan sebesar 94,05%
- b.) Supervisi oleh atasan langsung dengan nilai kepuasan sebesar 92,56%
- c.) Lingkungan kerja dengan nilai kepuasan sebesar 93,29%

3) Kuadran C

Kuadran C merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang biasa-biasa saja dan dianggap cukup memuaskan oleh pelanggan internal (pegawai), dimana pelaksanaannya kurang dan harapannya sedikit.

4) Kuadran D

Kuadran 4 memuat faktor - faktor yang dianggap oleh pelanggan internal (pegawai) pelaksanaannya sangat memuaskan, namun agak berlebihan karena harapan pelanggan

internal (pegawai) rendah namun kinerja terlalu baik.

Analisis kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh RSUD KRMT Wongsonegoro selalu dilakukan tiap tahunnya sebanyak 2 kali, yaitu di awal tahun dan akhir tahun. Fungsi dari rumah sakit melakukan hal tersebut adalah menilai kinerja dari pegawainya, yang dimulai dari kinerja direktorat dan manajerial, serta kepala bidang dan pegawai pelaksana di lapangan. Hal yang diharapkan oleh pihak rumah sakit adalah antara kepuasan pegawai dengan kepuasan pasien serta keluarganya terjadi sinkronisasi atau hubungan. Harapan terhadap hubungan tersebut adalah apabila terjadi kepuasan pada pelanggan eksternal seharusnya juga terjadi kepuasan pelanggan internal, serta sebaliknya.

Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang bersifat individual, karena tiap manusia itu memiliki tingkat kepuasan yang bersifat personal. Tingkat kepuasan seseorang pada suatu hal berbeda-beda, tergantung penilaian personal, hal ini tercermin pada penilaian bahwa semakin tinggi personal menilai sesuatu yang dikerjakan maka semakin puas personal tersebut terhadap kegiatan yang dilakukannya. Adapun rentang nilai kepuasan adalah puas dan tidak puas dalam bekerja.

Kajian analisa kepuasan pelanggan internal (pegawai) di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang memiliki beberapa batasan, antara lain jumlah responden yang diambil datanya hanya berjumlah 100 orang dan sebaran responden belum merata. Sebaran responden hanya terkonsentrasi pada perawat dan tenaga penunjang medis, sedangkan dokter, tenaga penunjang, dan administrasi sangat sedikit jumlahnya. Maka diperoleh data bahwa perlu koreksi pemilihan komposisi responden, sehingga profesi lain juga dimasukkan seperti penghitungan jumlah dokter, tenaga penunjang seperti IPSRS, dan administrasi, terhadap perawat juga diperhitungkan.

Adapun alasan kenapa diperlukan sekali pemilihan responden yang adil adalah penghitungan jumlah pegawai, dan nanti akan berpengaruh kepada hasil akhir berupa saran dan kritik untuk jajaran manajerial. Pengembangan Diklat pada suatu institusi khususnya institusi penyedia jasa layanan

kesehatan seperti rumah sakit sangatlah penting. Diklat tidak hanya berfungsi secara administrasi saja, yaitu sebagai pemberi perijinan untuk diadakan penelitian di rumah sakit tersebut, tetapi juga sebagai pengembang sumber daya manusia bagi pegawainya.

Hal yang masih menjadi tugas rumah tangga Unit Diklat yaitu RSUD ini seharusnya tiap tahun selalu mengadakan pelatihan atau *refresh* ilmu terutama sesuai dengan ranah keilmuannya atas dasar keilmuan. Hal ini banyak sekali bermunculan dari pegawai perawat. Metode pendidikan dan pelatihan dengan cara *In House Training*, kemudian yang terlibat di dalamnya tidak hanya pegawai ASN, tetapi juga pegawai BLUD ikut merasakan program Diklat tanpa pengecualian.

Pihak RSUD KRMT Wongsonegoro sudah menerapkan prinsip yang bagus, dimana pegawai sudah tercover semuanya, mulai dari kesehatan dan jiwa. Pemberian asuransi yaitu asuransi kesehatan dengan BPJS Kesehatan dari JKN baik bagi pegawai berstatus PNS yang dimana ditambah dengan PT. Taspen yang didalamnya juga terdapat asuransi kesehatan. Sedangkan untuk pegawai BLUD, ditambah dengan BPJS Ketengakerjaan. Namun dirasa masih perlu disediakannya tambahan asuransi dari pihak RS untuk semua pegawai, seperti asuransi dari RSUD sendiri, sehingga para pegawai yang sakit dan mau memanfaatkan RSUD sendiri langsung bisa ditangani.

PPI RS selalu juga menjadi supervisor pada semua pegawai yang bekerja, agar senantiasa mematuhi SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ada. Dan pihak RSUD KRMT Wongsonegoro selalu untuk memantau kelayakan SOP yang sudah dibuat, dan senantiasa melengkapi SOP yang belum ada. Pemakaian APD juga dibarengi dengan pemberian *reward and punishment* bagi pegawai yang menaati dan melanggar peraturan tersebut.

Permasalahan yang timbul di bagian kompensasi adalah perbedaan antara pegawai BLUD dan ASN. Sedangkan untuk gaji pokok semuanya mendapatkan sesuai dengan haknya, tetapi yang membedakan adalah apabila pegawai tersebut merupakan ASN maka akan mendapatkan TPP (Tunjangan Pokok Pegawai), sedangkan untuk pegawai BLUD tidak mendapatkan hak demikian. Adapun permasalahan ini sudah dibicarakan saat

pegawai tsb mendaftar dan diterima di RSUD KRMT Wongsonegoro. Para pegawai sudah ditatar terlebih dahulu oleh bidang kepegawaian, dan sudah diminta mendatangi Surat yang keduanya wajib disimpan, apabila dikemudian hari dipermasalahakan.

4. Simpulan dan Saran

Hasil penelitian menggambarkan bahwa 70% responden adalah perempuan dan laki-laki sebesar 30% dengan latar belakang pendidikan mayoritas 50% sarjana dan 42% Diploma/D3. Pada aspek masa kerja responden memiliki masa kerja ≤ 5 tahun 50,0% dan yang berkerja > 5 tahun 50,0%. Hal ini dirasa perlu untuk memberikan *upgrading* pertengahan masa kerja untuk meningkatkan motivasi kerja responden.

Pada aspek status kepegawaian responden mayoritas adalah sebagai pegawai BLUD/APBD sebesar 65% dan sebagai ASN sebesar 35% dengan pekerjaan responden mayoritas adalah perawat dan medis sebesar 55%. Hal ini dapat mempengaruhi motivasi kerja jika dilihat dari poin *reward* gaji yang berbeda namun dengan beban kerja yang hampir sama. Oleh karenanya diperlukan kualitas mutu pelayanan institusi (rumah sakit) terhadap pegawainya dengan adanya penyetaraan pengembangan DIKLAT, *reward and punishment* bagi pegawai ASN maupun BLUD.

Hasil rerata indeks kepuasan pelanggan internal terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang tahun 2019 secara kuantitatif didapatkan hasil sebesar 73,8% dengan rincian kepuasan kerja terkait Kepemimpinan sebesar 75%, Kompensasi (75%), Lingkungan kerja (73%), Kesempatan promosi (74%), dan Supervisi (74%). Hal ini dapat disimpulkan pelanggan internal (pegawai) RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang cukup puas dengan pelayanan yang memotivasi kepuasan kerja di institusi tersebut, walaupun terdapat beberapa komponen yang perlu mendapatkan perbaikan seperti kompensasi dan kesempatan promosi.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pelanggan internal (pegawai) bergantung pada kualitas mutu layanan yang diberikan pihak institusi (rumah sakit) kepada pegawainya, sehingga disarankan peran serta

Jurnal Kesehatan

Author(s) : Widya Ratna Wulan, Faik Agiwahyunto, Evina Widianawati, Baju Widjasena

kepemimpinan masing-masing unit, pengembangan Diklat dan *In House Training*, serta prinsip pemberian *reward and punishment* terkait kompensasi bagi pegawai ASN maupun BLUD sangat penting untuk diterapkan. Selain itu lingkungan kerja positif yang mampu menunjang psikologi kerja pegawai juga baik jika ditingkatkan melihat sistem dan beban kerja pelanggan internal yang bekerja di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.

Selain itu dibuka lebarnya kesempatan promosi bagi para pegawai disertai dan didukung dengan supervise ataupun *mentoring* dari atasan akan sangat membantu menumbuhkan semangat kerja yang lebih baik, sehingga pegawai memiliki *milestone* dalam pencapaian rencana kerjanya..

DAFTAR PUSTAKA

- Aslam, A., Riani, A. L. and Widodo, G. P. (2013) 'Pengaruh Perilaku Kerja, Lingkungan Kerja, dan Interaksi Sosial Terhadap Kepuasan Kerja', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 3(3), pp. 1–8.
- Hikari, A. and Siti, D. (2017) 'Hubungan Lingkungan Kerja Fisik dengan Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Haji Medan', *Jurnal Diversita*, 3(2), pp. 1–8.
- Juliandiny, T., Senen, S. H. and Sumiyati, S. (2017) 'Kompensasi Serta Motivasi Kerja Pada Kinerja Keperawatan Kontrak Rumah Sakit Umum Subang', *Journal of Business Management Education (JBME)*, 1(2), pp. 81–90. doi: 10.17509/jbme.v1i2.5968.
- Kermani, Z. Z. (2013) 'A Study of the Linking Between Job Satisfaction and Customer Satisfaction: A Case Study of Iran Insurance; Kerman; Iran', *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 7(4), pp. 104–109.
- Kotler, P. and Gary, A. (1997) *Manajemen Pemasaran, Marketing Management, 9e. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kreitner, R. and Kinicki, A. (2014) *Perilaku Organisasi*. 9 (Buku 1). Jakarta: Salemba.
- Mohd.Kurniawan DP1 (2018) 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Percetakan Dimas Kota Palembang Mohd.Kurniawan DP 1', *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, (1), pp. 33–48.
- Noor, J. (2013) *Penelitian ilmu manajemen : tinjauan filosofis dan praktis*. Jakarta: Kencana.
- Prayoga, D., Lailiyah, S. and Eka Sari, J. D. (2017) 'Analisis Kepuasan Karyawan Dan Akreditasi Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi', *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 2(2). doi: 10.31093/jraba.v2i2.45.
- Prima, R. (2020) 'Hubungan Supervisi Kepala Ruang Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana', *Jurnal Kesehatan*, 11(1), p. 46. doi: 10.35730/jk.v11i1.492.
- Rehman, K. et al. (2013) 'Impacts of Job Satisfaction on Organizational Commitment : A Theoretical Model for Academicians in HEI of Developing Countries like Pakistan', *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(1), pp. 80–89.
- Rochmah, T. N. et al. (2018) 'Penilaian Kepuasan Karyawan Pada Sistem Pengelolaan Organisasi Di Rsud Dr. Soetomo Surabaya', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), p. 180. doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.180-188.
- Ryan, T. (2013) *Sample Size Determination and Power*. John Wiley & Sons.
- Sutrisno, E. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edited by Cetakan ke-8. Jakarta: Kencana, 2016.
- Umar, H. (2008) *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Info: xii. Jakarta : RajaGrafindo Persada.