



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 9615-9626

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kepuasan Pelanggan Internal di RSUD Sidoarjo dalam Upaya Mengembangkan Mutu Pelayanan

Bagus Ananda Kurniawan^{1✉}, Samuel Indrayana², Anisa Kurniatul Azizah³

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Bhayangkara Surabaya

Email : bagus@ubhara.ac.id^{1✉}

Abstrak

RSUD Sidoarjo memiliki kegiatan rutin untuk mengukur kepuasan pelanggan internal. Hal tersebut dilakukan dengan menanyakan harapan pelanggan internal atau yang dikenal dengan Survei Kepuasan dan Harapan Pelanggan Internal. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan internal di RSUD Sidoarjo dalam upaya mengembangkan mutu pelayanan. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa internal RSUD Sidoarjo dianggap puas dengan kondisi unit kerja secara umum, puas dengan rekan kerja di sekitar pekerjaan, puas dengan pekerjaan pada posisi saat ini, puas dengan sistem penggajian, puas dengan kesempatan mendapatkan promosi, serta puas dengan supervisi. Adanya rasa puas dari pelanggan internal RSUD Sidoarjo diharapkan dapat mendukung upaya mengembangkan mutu pelayanan.

Kata kunci :Kepuasan, Pelanggan Internal, Rumah Sakit

Abstract

RSUD Sidoarjo has regular activities to measure internal customer satisfaction. This is done by asking internal customer expectations or known as the Internal Customer Satisfaction and Expectation Survey. The purpose of this study was to analyze internal customer satisfaction at RSUD Sidoarjo in an effort to develop service quality. Data analysis is done by quantitative descriptive analysis. The results showed that the internal RSUD Sidoarjo was considered satisfied with the general condition of the work unit, satisfied with colleagues around work, satisfied with work in the current position, satisfied with the payroll system, satisfied with the opportunity to get a promotion, and satisfied with supervision. The satisfaction of internal customers of RSUD Sidoarjo is expected to support efforts to develop service quality.

Keywords : *Satisfaction, Internal Customers, Hospital*

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah setiap usaha menolong atau membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah, baik materi maupun non materi. Pelayanan kesehatan merupakan suatu usaha atau upaya untuk membantu orang lain dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga orang tersebut mendapatkan kepuasan dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah suatu proses meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat luas dalam usaha memulihkan kesehatan dan mencegah berbagai penyakit (Yani et al., 2021).

Ketika membicarakan tentang pelayanan kesehatan, maka tidak bisa dilepaskan dari pelayanan lembaga kesehatan yakni rumah sakit. Hal ini dikarenakan karena rumah sakit merupakan sebuah lembaga yang berhubungan dengan penyedia pelayanan kesehatan (Mishbahuddin, 2020). Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menunjukkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Selanjutnya, Pasal 2 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menunjukkan bahwa rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta memiliki fungsi sosial (Irwandy, 2019).

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mengatur bahwa rumah sakit memiliki tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Selanjutnya, Pasal 5 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mengatur bahwa untuk menjalankan tugas tersebut, rumah sakit memiliki beberapa fungsi antara lain: a) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit; b) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis; c) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; serta d) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Rumah sakit sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan pada masyarakat juga dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang profesional dan memuaskan. Hal ini membuat rumah sakit harus menyiapkan tenaga-tenaga profesional dan melakukan penataan sedemikian rupa agar tenaga-tenaga profesional tersebut dapat dimaksimalkan dalam memberikan pelayanan (Sumantrie, 2021). Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dikelompokkan ke dalam tenaga medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisan medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional dan tenaga kesehatan lain.

Sumber daya manusia yang bekerja di rumah sakit termasuk dalam kategori pelanggan internal rumah sakit. Konsep pelanggan internal mengacu pada individu atau departemen di dalam organisasi yang saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Pelanggan internal rumah sakit adalah sumber daya manusia yang membutuhkan layanan, dukungan atau informasi dari departemen atau individu lain dalam rumah sakit untuk menjalankan tugas dengan efektif. Pelanggan internal rumah sakit terdiri dari direktur dan wakil direktur rumah sakit, pejabat struktural dan fungsional, instalasi-instalasi di rumah sakit, dan semua staf yang ada di rumah sakit (Zebua, 2021).

Pelanggan internal rumah sakit pada praktiknya sangat mengharapkan kepuasan dari tempat pihaknya bekerja. Kepuasan yang dirasakan nantinya akan berdampak baik dalam kelangsungan pekerjaan di rumah sakit seperti rentan terjadi konflik kerja antar sesama tenaga rumah sakit, peningkatan produktivitas dan kedisiplinan kerja. Rumah sakit selalu berusaha menenangkan hati pasien, namun sebenarnya kepuasan kerja dari pelanggan internal rumah sakit menjadi penentu kepuasan pasien itu sendiri. Kepuasan kerja merupakan salah satu isu paling kompleks yang dihadapi oleh rumah sakit dalam pengelolaan sumber daya manusia (Raziansyah, Pertiwi, Irfansyah, & Hasaini, 2021).

Kepuasan kerja dianggap sebagai kepuasan yang menggambarkan individu memiliki sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja berkaitan dengan persepsi atas pekerjaan yang sudah dilakukan dibandingkan dengan pemenuhan psikologis dari individu yang bersangkutan. Penyebab timbulnya kepuasan oleh pelanggan internal rumah sakit dapat dilihat dari beberapa faktor antara lain: terpenuhinya kebutuhan, perbedaan antara yang diharapkan dan yang diperoleh dari pekerjaan, terpenuhinya nilai pekerjaan individual, rasa keadilan dan lingkungan pekerjaan (Zebua, 2021).

Penting untuk memastikan bahwa kebutuhan dan kepuasan pelanggan internal dapat diakomodasi dengan baik dalam rumah sakit. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan kolaborasi, produktivitas dan kualitas layanan di seluruh organisasi. Selain itu, meningkatkan kepuasan kerja pelanggan internal di rumah sakit dapat mengarah pada tim yang lebih produktif, lebih rendah *turnover* karyawan dan peningkatan dalam pelayanan pasien. Pada konteks perawatan pasien, kepuasan pelanggan internal dalam memberikan dampak langsung pada kepuasan pasien akhir karena tim yang puas dan berfungsi baik cenderung memberikan perawatan yang lebih baik.

RSUD Sidoarjo merupakan Rumah Sakit Umum Daerah kelas B Pendidikan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo. Temuan awal penulis menunjukkan bahwa terdapat masalah terkait kepuasan pelanggan internal. Hal tersebut diketahui dari adanya staf yang pesimis dan kurang semangat bekerja. Penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi tanda-tanda ketidakpuasan pelanggan internal dengan serius yakni dengan melibatkan evaluasi yang baik, perbaikan fasilitas atau upaya lain untuk meningkatkan lingkungan kerja dan kepuasan staf di RSUD.

RSUD Sidoarjo memiliki kegiatan rutin untuk mengukur kepuasan pelanggan internal. Hal tersebut dilakukan dengan menanyakan harapan pelanggan internal atau yang dikenal dengan Survei Kepuasan dan Harapan Pelanggan Internal. Kegiatan ini difokuskan pada pengukuran dan harapan yang diinginkan oleh para staf terkait dengan kondisi kerja. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengidentifikasi masukan bagi peningkatan mutu pelayanan RSUD Sidoarjo. Manajemen mutu terpadu merupakan suatu sistem proses yang saling terkait dan saling memberikan kepuasan kepada para pelanggan internal, yang pada gilirannya akan dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan eksternal seperti pasien rumah sakit.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, akan dilakukan kajian mendalam terkait dengan kepuasan pelanggan internal. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan internal di RSUD Sidoarjo dalam upaya mengembangkan mutu pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif yakni metode yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan atau meringkas berbagai kondisi, situasi, fenomena atau berbagai variabel penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang dapat dipotret, diwawacara, diobservasi serta yang dapat diungkapkan melalui bahan-bahan dokumenter (Estuti, Fauziyati, & Hendrayanti, 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf di RSUD Sidoarjo baik staf medis, non medis dan staf administratif yang berjumlah 1.908 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan *stratified random sampling*. Sampel penelitian terdiri dari 201 responden yang dihitung dengan rumus Slovin.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan deskriptif kuantitatif untuk memperlihatkan hasil dari survei tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pelanggan internal di RSUD Sidoarjo pada Survei Kepuasan dan Harapan Pelanggan dilihat dari beberapa parameter, antara lain:

1. Kondisi unit kerja secara umum (*Job in general*)

Kondisi unit kerja secara umum, dilihat dari beberapa hal yakni kondisi kerja, orientasi kerja, pengembangan *skill*, komunikasi dan keamanan. Berikut hasil Survei Kepuasan dan Harapan Pelanggan pada pelanggan internal RSUD Sidoarjo terkait kondisi unit kerja secara umum:

Tabel 1

Kepuasan Pelanggan Internal RSUD Sidoarjo terkait Kondisi Unit Kerja Secara Umum

Tingkat Kepuasan		Jumlah	Prosentase
Sangat tidak puas	tidak	1	0,5%
Tidak puas		10	5%
Puas		137	68,2%
Sangat puas		53	26,4%
Total		201	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo yang sangat puas pada kondisi unit kerja secara umum adalah 53 orang atau 26,4%. Pelanggan internal yang puas berjumlah 137 orang atau 68,2%. Pelanggan internal yang tidak puas berjumlah 10 orang atau 5%. Pelanggan internal yang sangat tidak puas berjumlah 1 orang atau 0,5%. Terkait demikian, dapat ditarik garis besar bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo puas dengan kondisi unit kerja secara umum.

2. Rekan kerja di sekitar pekerjaan (*People in present job*)

Parameter rekan kerja di sekitar pekerjaan dilihat dari beberapa hal yakni: kepuasan karyawan terhadap pernyataan kesediaan rekan kerja dalam satu unit kerja untuk mendukung dan membantu pekerjaan; kesiapan rekan kerja dalam satu unit kerja untuk menggantikan apabila

harus meninggalkan pekerjaan secara mendadak; semangat kerja yang ditunjukkan rekan kerja dalam satu unit kerja; koordinasi antar rekan kerja di unit kerja; dan rasa saling menghargai antar rekan kerja di unit kerja. Berikut hasil Survei Kepuasan dan Harapan Pelanggan pada pelanggan internal RSUD Sidoarjo terkait rekan kerja di sekitar pekerjaan:

Tabel 2

Kepuasan Pelanggan Internal RSUD Sidoarjo terkait Rekan Kerja di Sekitar Pekerjaan

Tingkat Kepuasan		Jumlah	Prosentase
Sangat tidak puas	tidak	0	0%
Tidak puas		8	4%
Puas		112	55,7%
Sangat puas		81	40,3%
Total		201	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo yang sangat puas dengan rekan kerja di sekitar perusahaan adalah 81 orang atau 40,3%. Pelanggan internal yang puas berjumlah 112 orang atau 55,7%. Pelanggan internal yang tidak puas berjumlah 8 orang atau 4%.Terkait demikian, dapat ditarik garis besar bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo puas dengan rekan kerja di sekitar pekerjaan.

3. Pekerjaan pada posisi saat ini (*Work on present job*)

Parameter pekerjaan pada posisi saat ini dilihat dari beberapa hal yakni: pekerjaan secara umum, serta *safety and security*. Berikut hasil Survei Kepuasan dan Harapan Pelanggan pada pelanggan internal RSUD Sidoarjo terkait pekerjaan pada posisi saat ini:

Tabel 3

Kepuasan Pelanggan Internal RSUD Sidoarjo terkait Pekerjaan Pada Posisi Saat Ini

Tingkat Kepuasan		Jumlah	Prosentase
Sangat tidak puas	tidak	2	1%
Tidak puas		13	6,5%
Puas		113	66,2%
Sangat puas		53	26,4%
Total		201	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo yang sangat puas dengan pekerjaan pada posisi saat ini adalah 53 orang atau 26,4%. Pelanggan internal yang puas berjumlah 113 orang atau 66,2%. Pelanggan internal yang tidak puas berjumlah 13 orang atau 6,5%. Pelanggan internal yang tidak puas berjumlah 2 orang atau 1%.Terkait demikian, dapat ditarik garis besar bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo puas dengan pekerjaan pada posisi saat ini.

4. Sistem penggajian (*Pay*)

Parameter sistem penggajian diketahui dari adanya keadilan antara pendapatan yang diterima dibandingkan dengan tanggungjawab yang dibebankan, serta pada pembayaran insentif.Berikut hasil Survei Kepuasan dan Harapan Pelanggan pada pelanggan internal RSUD Sidoarjo terkait sistem penggajian:

Tabel 4
Kepuasan Pelanggan Internal RSUD Sidoarjo terkait Sistem Penggajian

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Prosentase
Sangat tidak puas	1	0,5%
Tidak puas	27	8,5%
Puas	142	70,6%
Sangat puas	41	20,4%
Total	201	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo yang sangat puas dengan sistem penggajian adalah 41 orang atau 20,4%. Pelanggan internal yang puas berjumlah 142 orang atau 70,6%. Pelanggan internal yang tidak puas berjumlah 27 orang atau 8,5%. Pelanggan internal yang sangat tidak puas berjumlah 1 orang atau 0,5%. Terkait demikian, dapat ditarik garis besar bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo puas dengan sistem penggajian yang ada.

5. Kesempatan mendapatkan promosi (*Opportunities for promotion*)

Parameter kesempatan mendapatkan promosi diketahui dari adanya penilaian ketersediaan jenjang karir dan ketersediaan kesempatan mengembangkan diri.Berikut hasil Survei Kepuasan dan Harapan Pelanggan pada pelanggan internal RSUD Sidoarjo terkait kesempatan mendapatkan promosi:

Tabel 5

Kepuasan Pelanggan Internal RSUD Sidoarjo terkait Kesempatan Mendapatkan Promosi

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Prosentase
Sangat tidak puas	6	3%
Tidak puas	39	19,4%
Puas	118	58,7%
Sangat puas	38	18,9%
Total	201	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo yang sangat puas dengan kesempatan mendapat promosi adalah 38 orang atau 18,9%. Pelanggan internal yang puas berjumlah 118 orang atau 58,7%. Pelanggan internal yang tidak puas berjumlah 39 orang atau 19,4%. Pelanggan internal yang sangat tidak puas berjumlah 6 orang atau 3%. Terkait demikian, dapat ditarik garis besar bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo puas dengan kesempatan mendapatkan promosi.

6. Supervisi (*Supervision*)

Parameter supervisi diketahui dari adanya hasil pengukuran kepuasan pegawai terhadap bimbingan, dukungan yang pegawai butuhkan, perlakuan, peringatan, dan penghargaan dari atasan langsung atas kinerja pegawai. Berikut hasil Survei Kepuasan dan Harapan Pelanggan pada pelanggan internal RSUD Sidoarjo terkait supervisi:

Tabel 6

Kepuasan Pelanggan Internal RSUD Sidoarjo terkait Supervisi

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Prosentase
Sangat tidak puas	1	0,5%
Tidak puas	8	4%
Puas	137	68,2%
Sangat puas	55	27,4%
Total	201	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo yang sangat puas dengan supervisi adalah 55 orang atau 27,4%. Pelanggan yang puas berjumlah 137 orang atau 68,25%. Pelanggan yang tidak puas berjumlah 8 orang atau 4%. Pelanggan yang tidak puas berjumlah 1 orang atau 0,5%. Terkait demikian, dapat ditarik garis besar bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo puas dengan supervisi.

Layanan kesehatan merupakan salah satu layanan dasar batasan minimal bagi fungsi negara yang berlaku universal. Negara yang tidak mampu memberikan layanan kesehatan dan pendidikan dianggap telah mengingkari kewajiban dasar dan hak asasi manusia secara universal. Seiring dengan pertumbuhan angka harapan hidup dan perhatian masyarakat Indonesia yang semakin meningkat, diperlukan suatu pelayanan kesehatan yang tepat untuk meningkatkan layanan kesehatan dan menangani permasalahan yang terdapat di Indonesia. Rumah sakit menurut WHO *Expert Committee on Organization of Medical Care* yakni *integral part of social and medical organization, the function of which is to provide for the population complete health care, both curative and preventive and whose out patient service reach out to the family and its home environment; the hospital is also a centre for the training of health workers and for biosocial research*. Atas dasar ini, rumah sakit memegang peranan penting dalam menyediakan layanan medis dan nonmedis yang komprehensif bagi penduduk suatu negara (Kurniawan, Jingga, & Simantara, 2021).

Pelanggan internal rumah sakit pada praktiknya sangat mengharapkan kepuasan dari tempat pihaknya bekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan internal RSUD Sidoarjo dianggap puas dengan kondisi unit kerja secara umum, puas dengan rekan kerja di sekitar pekerjaan, puas dengan pekerjaan pada posisi saat ini, puas dengan sistem penggajian, puas dengan kesempatan mendapatkan promosi, serta puas dengan supervisi. Kepuasan yang dirasakan nantinya akan berdampak baik dalam kelangsungan pekerjaan di rumah sakit seperti rentan terjadi konflik kerja antar sesama tenaga rumah sakit, peningkatan produktivitas dan kedisiplinan kerja. Rumah sakit selalu berusaha menenangkan hati pasien, namun sebenarnya kepuasan kerja dari pelanggan internal rumah sakit menjadi penentu kepuasan pasien itu sendiri. Kepuasan kerja merupakan salah satu isu paling kompleks yang dihadapi oleh rumah sakit dalam pengelolaan sumber daya manusia (Raziansyah et al., 2021).

Kepuasan kerja dianggap sebagai kepuasan yang menggambarkan individu memiliki sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja berkaitan dengan persepsi atas pekerjaan yang sudah dilakukan dibandingkan dengan pemenuhan psikologis dari individu yang bersangkutan. Penyebab timbulnya kepuasan oleh pelanggan

internal rumah sakit dapat dilihat dari beberapa faktor antara lain: terpenuhinya kebutuhan, perbedaan antara yang diharapkan dan yang diperoleh dari pekerjaan, terpenuhinya nilai pekerjaan individual, rasa keadilan dan lingkungan pekerjaan (Zebua, 2021).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa jumlah jawaban tidak puas dan sangat tidak puas terbanyak oleh pelanggan internal RSUD ada pada parameter kesempatan untuk promosi dan sistem penggajian. Hal ini didukung oleh penelitian Wulan, Agiwahyunto, Widianawati, dan Widjasena, (2020) yang menunjukkan bahwa terdapat beberapa komponen yang dianggap perlu dilakukan perbaikan karena berdampak pada kepuasan pelanggan internal, yakni pada kompensasi dan kesempatan promosi.

Kompensasi merupakan imbalan berupa uang dan non uang yang diberikan kepada sumber daya manusia setelah melakukan pekerjaan dengan hasil baik. Artinya, kompensasi berkaitan dengan upaya memberikan rangsangan dan motivasi kepada sumber daya manusia untuk meningkatkan prestasi kerja, tercapainya tingkat efisiensi dan efektivitas atas pekerjaan yang dilakukan. Kompensasi dianggap sebagai salah satu cara dari organisasi untuk mengusahakan adanya peningkatan pada prestasi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja pada sumber daya manusia (Zebua, 2021b). Adanya kesalahan dalam menerapkan sistem penggajian akan berakibat timbulnya demotivasi dan tidak adanya kepuasan. Namun, terpenuhinya kebutuhan pegawai melalui pemberian gaji dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Menyadari pentingnya keberadaan pelanggan internal dalam rumah sakit, maka pihak rumah sakit perlu memperhatikan masalah kepegawaian karena akan berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan (Wahyanto & Sidabutar, 2022). Penelitian Lesmana, Darna dan Suhendi (2020) menunjukkan bahwa sistem penggajian berdampak pada kepuasan pegawai. Penelitian Thanan, Pio, dan Kalangi (2021) juga menunjukkan bahwa gaji berdampak pada kepuasan kerja pegawai.

Pada sisi lain, kesempatan promosi berkaitan dengan kesempatan bagi pegawai untuk maju dalam organisasi, promosi atas dasar senioritas akan memberikan kepuasan berbeda bila dibandingkan promosi atas dasar kinerja (Hanafi, Pontoh, & Novitasari, 2022). Penelitian (Widiantari dan Sujana (2022) menunjukkan bahwa promosi jabatan berdampak pada kepuasan kerja. Selain itu, penelitian Masri (2020) juga menunjukkan bahwa promosi jabatan berdampak pada timbulnya kepuasan pegawai.

SIMPULAN

Berikut simpulan dalam penelitian ini:

Pelanggan internal RSUD Sidoarjo dianggap puas dengan kondisi unit kerja secara umum, puas dengan rekan kerja di sekitar pekerjaan, puas dengan pekerjaan pada posisi saat ini, puas dengan sistem penggajian, puas dengan kesempatan mendapatkan promosi, serta puas dengan supervisi. Adanya rasa puas dari pelanggan internal RSUD Sidoarjo diharapkan dapat mendukung upaya mengembangkan mutu pelayanan.

Berikut saran yang dapat diajukan:

1. Ketika pegawai merasa kurang mendapatkan promosi, maka hal ini menjadi sumber ketidakpuasan. Terkait demikian, pihak RSUD dapat menunjukkan transparansi kriteria promosi. Pihak RSUD diharapkan dapat menjelaskan dengan jelas kepada pegawai yang ada terkait dengan kualifikasi yang dibutuhkan, pengalaman dan kinerja yang diharapkan. Adanya transparansi membuat pegawai RSUD lebih paham tentang apa yang diperlukan untuk memperoleh promosi tersebut.
2. Ketidakpuasan pelanggan internal RSUD terhadap sistem penggajian dapat menjadi masalah serius yang akan berdampak pula pada produktivitas. Terkait demikian, pihak RSUD dapat melakukan evaluasi kembali sistem penggajian termasuk struktur gaji, tunjangan dan kebijakan lainnya. Pihak RSUD diharapkan dapat memastikan bahwa sistem penggajian dilakukan secara adil, transparan dan sesuai dengan standar industri dan hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Estuti, E. P., Fauziyati, W., & Hendrayanti, S. (2021). *Analisa Deskriptif dan Kuantitatif*. Penerbit NEM.
- Hanafi, K., Pontoh, G. T., & Novitasari, E. (2022). *Spiritualitas dan Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit*. Yogyakarta: K-Media.
- Irwandy. (2019). *Efisiensi dan Produktivitas Rumah Sakit: Teori dan Aplikasi Pengukuran dengan Pendekatan Data Envelopment Analysis*. Makassar: CV Social Politic Genius (SIGn).
- Kurniawan, Y., Jingga, F., & Simantara, N. (2021). *Penerapan Knowledge Management Rumah Sakit*. Sleman: Deepublish.
- Lesmana, D. S., Darna, N., & Suhendi, R. M. (2020). Pengaruh Gaji dan Keadilan Organisasional terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Suatu Studi Pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(4).
- Masri, M. (2020). Pengaruh Promosi Jabatan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Guru

- Pegawai Negeri Sipil (Studi Pada SMA Negeri 6 Kendari). *Journal Publicuho*, 3(3), 349.
<https://doi.org/10.35817/jpu.v3i3.12352>
- Mishbahuddin. (2020). *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Tangga Ilmu.
- Raziansyah, Pertiwi, M. R., Irfansyah, N., & Hasaini, A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit*. Bojong: NEM.
- Sumantrie, P. (2021). *Manajemen Dalam Berorganisasi*. Malang: Ahlimedia Press.
- Thanan, R. R., Pio, R. J., & Kalangi, J. A. F. (2021). Pengaruh Gaji, Insentif, dan Bonus terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi Grab Car PT. Solusi Transportasi Indonesia Cabang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35797/jab.v11.i2.53-60>
- Wahyanto, T., & Sidabutar, S. (2022). *Strategi Retensi Talenta dengan Mengelola People Equity*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Widiantari, N. K., & Sujana, I. N. (2022). Pengaruh Promosi Jabatan dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Berliando Mitra Abadi di Denpasar. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(2), 249–255.
- Wulan, W. R., Agiwahyunto, F., Widianawati, E., & Widjasena, B. (2020). Survei Kepuasan Kerja Pelanggan Internal (Pegawai) di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 134–142. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v8i2.141>
- Yani, R. W. E., Kriswaluyo, Handayni, A. T. W., Hadnyanawati, H., Dwiatmoko, S., & Misrohmasari, E. A. A. (2021). *Praktek Kerja Lapang: Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Zebua, M. (2021a). *Buku Saku Profesi Humas Rumah Sakit*. Bogor: Guepedia.
- Zebua, M. (2021b). *Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit*. Bogor: Guepedia.