

## Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan pusat higiene perusahaan dan keselamatan kerja

Firdaus Badrun, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75015&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pusat Higiene Perusahaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (Pusat Hiperkes dan Keselamatan Kerja), melaksanakan tugas yaitu pemeriksaan dan pengukuran lingkungan kerja di perusahaan. Dalam melaksanakan tugas dihadapkan pada berbagai permasalahan seperti; jangkauan layanan rendah, mutu dan kualitas layanan rendah, dan para pengusaha enggan untuk melakukan pemeriksaan dan pengukuran di lingkungan kerja.

Menghadapi era globalisasi dan diberlakukannya "ISO" 18000 yang menuntut kepedulian pada standard kualitas proses produksi dan lingkungan kerja memenuhi syarat kesehatan dan keselamatan kerja agar barang dan jasa dapat mempunyai daya saing tinggi. Untuk dapat memberikan pelayanan prima, perlu diketahui permasalahan intern Pusat Hiperkes dan Keselamatan Kerja serta tingkat kepuasan pelanggan. Sehubungan dengan itu dilakukan penelitian dengan jenis penelitian adalah studi kasus.

Selanjutnya untuk dapat memberikan pelayanan prima, dilakukan kajian melalui model 7-S Mc Kinsey terhadap pelaksanaan manajemen Pusat Hiperkes dan Keselamatan Kerja. Adapun 7- S tersebut yaitu; Shared Vision and Values, Strategy, Skill, Structure, System, Staff, dan Style. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan digunakan metode "SERVQUAL" (Service Quality) yang terdiri dari 5 (lima) kelompok yaitu; Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empahty.

Dari hasil penelitian diketahui untuk dapat memberikan pelayanan prima, dapat ditempuh melalui 2 (dua) tahap yakni; Pertama Visi dan Misi diubah dengan sasaran skala perusahaan tertentu dan kedua melalui privatisasi, sehingga wewenang Pusat Hiperkes dan Keselamatan Kerja dalam hal sertifikasi, akreditasi, fasilitator dan monitoring serta evaluasi.

Selanjutnya dari 5 (lima) kelompok Metode "SERVQUAL" tingkat kepuasan pelanggan pada skala peringkat Sangat Puas terjadi pada "Reliability" dan "Assurance" sedangkan pada 3 (tiga) kelompok lainnya mencapai skala peringkat Puas. Adapun skor kesenjangan tertinggi pada 3 (tiga) kelompok tersebut adalah; sarana informasi, standar waktu dan biaya layanan serta kemampuan berkomunikasi. Sehingga perlu disediakan sarana tersebut dan menetapkan standar waktu dan biaya layanan serta peningkatan ketrampilan komunikasi melalui pendidikan dan latihan.