

ABSTRAK

Kesalahan berkomunikasi antara pihak manajemen dan pekerja dapat mempengaruhi hasil kerja karyawan dalam melakukan pekerjaan. Kesalahan tersebut juga kerap menimbulkan suatu masalah antara pihak perusahaan dengan karyawannya. Oleh karena itu agar semua masalah yang ada dapat teratasi dengan baik maka antara pihak perusahaan dan pihak karyawan hendaknya mempunyai tujuan yang sama. Sedangkan untuk menyamakan tujuan tersebut sebaiknya pihak perusahaan juga mempunyai suatu sistem yang dapat mengendalikan perilaku para karyawannya.

Penelitian ini dilakukan di suatu organisasi sektor publik yang biasa disebut sebagai organisasi pemerintah. Organisasi ini bergerak di bidang kesehatan yaitu Puskesmas Pucang Sewu. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana penerapan *result* dan *action control* pada Puskesmas Pucang Sewu, masalah-masalah yang dihadapi dalam penerapan *result* dan *action control* serta bagaimana solusi yang baik untuk mengatasi masalah-masalah yang ada. Masalah yang dihadapi Puskesmas Pucang Sewu antara lain adalah masalah keterlambatan dokter, perawat/pegawai Puskesmas, adanya sistem penilaian kinerja dari pengawas kesehatan yang hanya digunakan sebagai formalitas, tidak adanya pengaturan jam istirahat yang baik, jam operasional yang relatif singkat, dan terbatasnya jumlah dokter atau perawat di Puskesmas Pucang Sewu.

Penelitian ini bersifat *applied research* dimana penelitian ini dilakukan untuk memecahkan masalah yang terjadi yaitu dengan cara memberikan rekomendasi yang dapat memperbaiki sistem yang sudah ada untuk mengatasi masalah pengendalian pada layanan pasien. Rekomendasi ini diharapkan dapat meminimalkan *control problem* pada karyawan Puskesmas Pucang Sewu. Apabila *control problem* ini dapat diminimalkan maka tingkat kualitas layanan pasien pada Puskesmas Pucang Sewu dapat meningkat.