

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**GAMBARAN HUBUNGAN FAKTOR INDIVIDU DAN PENILAIAN
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
(Studi Pekerja Assembling di Klinik PT Indospring, Tbk Plant 1)**

TUGAS AKHIR



Oleh:

HIKMAH ANNASTI SIWI

NIM 151711713026

**UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA
FAKULTAS VOKASI
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA 3
PROGRAM STUDI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
2020**

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**GAMBARAN HUBUNGAN FAKTOR INDIVIDU DAN PENILAIAN
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
(Studi Pekerja Assembling di Klinik PT Indospring, Tbk Plant 1)**

TUGAS AKHIR



Oleh:

HIKMAH ANNASTI SIWI

NIM 151711713026

UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

FAKULTAS VOKASI

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA 3

PROGRAM STUDI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

2020

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 30 Juli 2020

Penulis



Hikmah Annasti Siwi
NIM. 151711713026

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
GAMBARAN HUBUNGAN FAKTOR INDIVIDU DAN PENILAIAN
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
(Studi Pekerja Assembling di Klinik PT Indospring, Tbk Plant 1)

TUGAS AKHIR

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Pada Departemen Kesehatan Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

Oleh:
Hikmah Annasti Siwi
NIM. 151711713026

Disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ratih Damayanti', is written over a horizontal line. To the left of the signature is a large, hand-drawn triangle.

Ratih Damayanti, S.KM, M.Kes
NIP.198811192015043201

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan Dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : DIII Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Departemen : Kesehatan

Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga

Hari/Tanggal : Senin / 27 Juli 2020

Pukul : 11.30-12.30

Tempat : Online Via Zoom

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



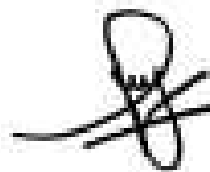
Dr. Neffrety Nilamsari, S.Sos., M.Kes
NIP. 197307191999032001

Anggota Penguji I



Ratih Damayanti, S.KM., M.Kes
NIP. 198811192015043201

Anggota Penguji II



Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.
NIP. 196604201992032002

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakaisebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir dengan judul **“GAMBARAN HUBUNGAN FAKTOR INDIVIDU DAN PENILAIAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN (Studi Pekerja Assembling di Klinik PT Indospring, Tbk Plant 1)”** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan pendidikan di Program Pendidikan Diploma 3 Program Studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Dalam tugas akhir ini dijabarkan mengenai faktor kepuasan pekerja terhadap klinik perusahaan. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja di perusahaan.

Keberhasilan tugas akhir ini tentu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini kami menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada ibu Ratih Damayanti, S.KM., M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran hingga terwujudnya tugas akhir ini.

Terima kasih dan penghargaan kami sampaikan pula kepada seluruh pihak yang terkait yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini, kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak, selaku Dekan Fakultas Vokasi
2. Erwin Dyah Nawawinetu, dr., M. Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma III Keselamatan dan Kesehatan Kerja Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Jajaran Manajer PT Indospring, Tbk yang telah memberikan ijin dan bantuannya selama proses pengambilan data.
4. Pak Ali dan Bu Vivin selaku HRD yang telah membantu dalam perijinan pengambilan data.
5. Departemen HSE (Pak Sunoko, Pak Paulus, Bu Vetty, Pak Nanda, Pak Suyono, Pak Alan) yang telah memberikan bantuan selama proses pengambilan data .
6. Responden saya (tenaga kerja bagian assembling unit 1 plant 2) PT Indospring yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
7. Kedua orang tua saya dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat saya ratri dan najma yang telah memberi semangat serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Sahabat ‘Bidadari Surga’ yang telah memberikan dukungan dan semangat selama di bangku perkuliahan.
10. Keluarga K3 2017 selaku teman sekaligus keluarga yang senantiasa membantu, memberi semangat serta dorongan. Terimakasih telah menjadi bagian penting dalam hidup saya. Semoga kalian selalu dilancarkan dalam jenjang karir berikutnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala bentuk masukan kritik dan saran sangat

diperlukan. Semoga tugas akhir ini berguna baik bagi diri kami maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 30 Juli 2020

Penulis

ABSTRACT

The quality of health services shows whether or not the workforce is satisfied with the clinic in the company. The performance of medical staff on the services provided to workers will have an impact on workforce satisfaction. This study aims to determine the relationship between individual factors and the assessment of the quality of health services to the level of satisfaction of assembling workers at PT Indospring, Tbk plant 1 clinic.

This research is an observational descriptive study. The subject of the research were workers in assembling unit 1 plant 2 totaling 29 people. The object of research is the quality of health services. The time of the study was conducted for 3 months starting from January-March 2020. The variables studied included individual factors (age, years of services, parts units, work shifts), quality of occupational health services (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), and level of satisfaction the worker. This research refers to the Kepdirjen Binwasnaker No. 22 of 2008.

The results showed that most of the workers who were respondents in this study were in the age group 26-30 years, working 6-10 years, working in shift 1, and working in the production unit. The quality of health services at the tangibles dimension is 59% less satisfied, dimension reliability is 48% satisfied, responsiveness dimension is 45% satisfied, assurance dimension is 52% satisfied, empathy dimension is 42% good. The majority of respondents rated the quality of health services with less than 10% satisfaction level, 17% satisfaction, 45% satisfaction, and 28% satisfaction. The group of workers aged 36-40 years with tenure more than 10 years felt very satisfied and working on work shifts 1 and 2 had a higher level of satisfaction than the age group of less than 36 years and more than 40 years with tenure less than 10 years and work on shift 3.

It can be concluded that the majority of respondents were not satisfied with the tangibles dimensions. The dimension that still gets less appraisal from workers is tangibles. Companies are advised to provide portable medicine boxes in plant 2 on shift 3 and reserve medicines provided at plant 2 clinics for shift 3 just in case.

Key words : Health Service Quality, Manpower Satisfaction, Dimensional Services