

## ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan puas tidaknya tenaga kerja terhadap klinik di perusahaan. Kinerja petugas medis atas pelayanan yang diberikan kepada tenaga kerja akan berdampak pada kepuasan tenaga kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran hubungan faktor individu dan penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pekerja assembling di klinik PT Indospring, Tbk plant 1.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif. Subjek penelitian adalah pekerja bagian assembling unit 1 plant 2 berjumlah 29 orang. Objek penelitian adalah mutu pelayanan kesehatan. Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan mulai dari Januari-Maret 2020. Variabel yang diteliti meliputi faktor individu (usia, masa kerja, unit bagian, shift kerja), mutu pelayanan kesehatan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*), dan tingkat kepuasan pekerja. Penelitian ini merujuk pada Kepdirjen Binwasnaker No. 22 tahun 2008.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pekerja yang menjadi responden penelitian ini berada pada kelompok usia 26-30 tahun, masa kerja 6-10 tahun, bekerja pada shift 1 dan bekerja pada unit bagian produksi. Mutu pelayanan kesehatan pada klinik dimensi *tangibles* kategori kurang puas 59%, dimensi *reliability* kategori puas 48%, dimensi *responsiveness* kategori puas 45%, dimensi *assurance* kategori puas 52%, dimensi *emphaty* kategori baik 42%. Mayoritas responden menilai mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan kurang puas 10%, cukup puas 17% , puas 45% dan sangat puas 28%. Kelompok pekerja dengan usia 36-40 tahun dengan masa kerja lebih dari 10 tahun merasa sangat puas dan bekerja pada shift kerja 1 dan 2 memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari pada kelompok usia kurang dari 36 tahun dan lebih dari 40 tahun dengan masa kerja kurang dari 10 tahun dan bekerja pada shift 3.

Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden belum puas terhadap dimensi *tangibles*. Dimensi yang masih mendapatkan penilaian kurang dari pekerja adalah *tangibles*. Perusahaan disarankan untuk menyediakan kotak obat portabel di plant 2 pada shift 3 dan obat cadangan yang disediakan di klinik plant 2 bagi shift 3 untuk berjaga-jaga.

Kata kunci : Mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pekerja, dimensi pelayanan kesehatan