

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan dan Perumusan Masalah	5
1.3.1 Batasan Masalah	5
1.3.2 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Umum.....	5
1.4.2 Tujuan Khusus	5
1.5 Manfaat Peneltian.....	6
1.5.1 Bagi Peneliti	6
1.5.2 Bagi Perusahaan	6
1.5.3 Bagi Fakultas	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Dasar Hukum	7
2.2 Kesehatan Kerja	7
2.3 Pelayanan Kesehatan Kerja	8
2.3.1 Pengertian.....	8
2.3.2 Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	10
2.3.3 Tugas Pokok Pelayanan Kesehatan	11
2.4 Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	12
2.4.1 Pengertian.....	12
2.5 Perilaku Kesehatan	14
2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tenaga Kerja.....	15
2.6.1 Faktor Individu	15
2.7 Faktor Kualitas Pelayanan	16
2.8 Aspek-aspek Kepuasan Pasien	19
BAB III KERANGKA KOSEPTUAL PENELITIAN.....	21
3.1 Kerangka Konseptual	21
3.2 Penjelasan Kerangka Konsep.....	22
BAB IV METODE PENELITIAN	23
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian	23
4.2 Subyek Penelitian	23
4.3 Besar sampel dan Cara Pengambilan Sampel.....	23
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24

4.4.1 Lokasi Penelitian	24
4.4.2 Waktu Penelitian	24
4.5 Variabel, Cara Pengukuran dan Definisi Operasional	24
4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	26
4.6.1 Teknik Pengumpulan Data	26
4.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	26
4.7 Teknik Pengelolaan dan Analisa Data	27
BAB V HASIL PENELITIAN	29
5.1 Gambaran Umum PT Indospring, Tbk	29
5.2 Visi dan Misi PT Indospring, Tbk	29
5.2.1 Visi Perusahaan.....	29
5.2.2 Misi Perusahaan.....	30
5.3 Kebijakan K3 Perusahaan.....	30
5.4 Proses Produksi PT Indospring, Tbk	31
5.5 Gambaran Umum Klinik PT Indospring	35
5.5.1 Upaya kesehatan yang telah dilakukan	36
5.6 Identifikasi Faktor Individu	37
5.6.1 Usia	37
5.6.2 Masa Kerja	38
5.6.3 Shift Kerja	38
5.6.4 Unit Bagian.....	39
5.7 Identifikasi Penilaian Faktor Kualitas Pelayanan	39
5.8 Analisis Hubungan Faktor Individu dengan Tingkat Kepuasan Pekerja Assembling	41
5.9 Mutu Pelayanan Kesehatan Klinik PT Indospring, Tbk.....	44
BAB VI PEMBAHASAN	50
6.1 Analisis Hubungan Faktor Individu dengan Tingkat Kepuasan Pekerja Assembling	50
6.1.1 Usia dan Tingkat Kepuasan.....	50
6.1.2 Masa Kerja dan Tingkat Kepuasan	50
6.1.3 Shift kerja dan Tingkat Kepuasan.....	51
6.1.4 Unit Bagian dan Tingkat Kepuasan	51
6.2 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pekerja Assembling Klinik PT Indospring.....	52
6.2.1 Mutu Pelayanan Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) dan Tingkat Kepuasan .	52
6.2.2 Mutu Pelayanan Keandalan (<i>Reliability</i>) dan Tingkat Kepuasan	54
6.2.3 Mutu Pelayanan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dan Tingkat Kepuasan	55
6.2.4 Mutu Pelayanan Kepercayaan (<i>Assurance</i>) dan Tingkat Kepuasan	56
6.2.5 Mutu Pelayanan Empati (<i>Emphaty</i>) dan Tingkat Kepuasan	58
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	60
7.1 Kesimpulan	60
7.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
Tabel 4.1	Variabel, Cara pengukuran dan Definisi Operasional	24
Tabel 5.1	Distribusi usia responden	37
Tabel 5.2	Distribusi masa kerja responden	38
Tabel 5.3	Distribusi shift kerja responden	38
Tabel 5.4	Distribusi unit bagian responden	39
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Klinik PT Indospring, Tbk	39
Tabel 5.6	Tingkat Kepuasan Pekerja Assembling terhadap Mutu Pelayanan Klinik PT Indospring	40
Tabel 5.7	Analisis hubungan usia dengan tingkat kepuasan pekerja assembling PT Indospring, Tbk	41
Tabel 5.8	Analisis hubungan masa kerja dengan tingkat kepuasan pekerja assembling PT Indospring, Tbk	42
Tabel 5.9	Analisis hubungan shift kerja dengan tingkat kepuasan pekerja assembling PT Indospring, Tbk	43
Tabel 5.10	Analisis hubungan unit bagian dengan tingkat kepuasan pekerja assembling PT Indospring, Tbk	43
Tabel 5.11	Analisis hubungan tingkat kepuasan dengan bukti fisik (<i>tangibles</i>)	44
Tabel 5.12	Analisis hubungan tingkat kepuasan dengan kehandalan (<i>reliability</i>)	45
Tabel 5.13	Analisis hubungan tingkat kepuasan dengan daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	46
Tabel 5.14	Analisis hubungan tingkat kepuasan dengan kepercayaan (<i>assurance</i>)	47
Tabel 5.15	Analisis hubungan tingkat kepuasan dengan empati (<i>empathy</i>)	48
Tabel 5.16	Analisis hubungan tingkat kepuasan dengan penilaian mutu pelayanan secara keseluruhan	48

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
----	--------------	---------

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Penerimaan Pengambilan Data	64
Lampiran 2	Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pekerja	65
Lampiran 3	Hasil Output SPSS	69

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

/	= Atau
&	= Dan
>	= Lebih dari
<	= Kurang dari
%	= Persen

Daftar Singkatan

APD	= Alat Pelindung Diri
HRD	= <i>Human Resource Development</i>
HSE	= <i>Health, Safety and Environment</i>
ILO	= <i>International Labor Organization</i>
K3	= Keselamatan dan Kesehatan Kerja
MCU	= <i>Medical Check Up</i>
No.	= Nomor
Permenakertrans	= Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi
PT	= Perseroan Terbatas
P3K	= Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan
UPK3	= Unit Pelayanan Keselamatan dan Kesehatan Kerja
UU	= Undang-undang
WHO	= <i>World Health Organization</i>