

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Permenkes No 09 Tahun 2014, “Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik”. Kesehatan kerja adalah spesialis dalam ilmu kesehatan/kedokteran beserta prakteknya yang bertujuan agar pekerja memperoleh derajat kesehatan setinggi-tingginya, baik fisik atau mental maupun sosial dengan usaha preventif dan kuratif terhadap penyakit atau gangguan kesehatan yang diakibatkan faktor pekerjaan dan lingkungan kerja serta terhadap penyakit-penyakit umum (Suma'mur, 2013)

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan kerja bagi tenaga kerja wajib dilaksanakan di berbagai perusahaan yang bertujuan untuk melindungi setiap gangguan kesehatan yang timbul dari aktifitas pekerjaan atau lingkungan kerja. Pada Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.03/MEN/1982 tentang Pelayanan Kesehatan Tenaga Kerja pada pasal 3 disebutkan bahwa “Setiap tenaga kerja berhak mendapatkan pelayanan kesehatan kerja dan pengurus wajib memberikan pelayanan kesehatan kerja sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi”.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.03/MEN/1982 “Penyelenggaraan pelayanan

kesehatan kerja harus dilaksanakan secara menyeluruh yang meliputi upaya kesehatan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif dimana hasilnya akan dilaporkan kepada instansi yang membidangi ketenagakerjaan". Melalui upaya preventif dan promotif, sebagian besar kasus kecelakaan kerja dan Penyakit Akibat Kerja (PAK). Dengan upaya kesehatan kuratif dan rehabilitatif dampak yang ditimbulkan akibat kecelakaan kerja dan penyakit yang timbul dapat dicegah saat dini. Dengan upaya kesehatan kerja yang komprehensif akan meningkatkan derajat kesehatan tenaga kerja dan produktivitasnya.

Saat ini banyak klinik kesehatan yang dinilai belum berhasil dalam menghasilkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menurut Welch dalam Kotler (2015) kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan loyalitas dan kepercayaan konsumen dan benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan. Artinya bila pelayanan klinik jasa kesehatan yang diberikan oleh PT Indospring, Tbk memenuhi harapan para tenaga kerja, maka para tenaga kerja akan merasa puas dan akan membentuk kepercayaan tenaga kerja.

Pada penelitian sebelumnya dikatakan bahwa pengukuran kinerja sebuah klinik kesehatan lebih banyak ditentukan oleh persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Persepsi masyarakat pengguna atau pasien tentang pelayanan klinik kesehatan menduduki posisi peranan yang sangat penting. Kualitas pelayanan klinik kesehatan akan terpenuhi bila proses penyediaan jasa kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh pasien itu sendiri. Artinya, bahwa

persepsi masyarakat pengguna tentang kualitas jasa pelayanan kesehatan merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan jasa pelayanan kesehatan (Nani dkk, 2014)

Menurut Sari (2010) menyatakan bahwa terciptanya tenaga kerja yang sehat dan selamat tergantung dari usaha-usaha pelayanan kesehatan yang diberikan kepada tenaga kerja. Dengan peningkatan derajat kesehatan tenaga kerja, maka produktivitasnya akan meningkat, karena kedua hal tersebut saling berkaitan erat. Berdasarkan penjelasan diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan lebih lanjut.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

PT Indospring, Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dalam industri manufaktur yang memproduksi pegas. Produk yang dihasilkan dari PT Indospring, Tbk juga dikirim dalam negeri maupun luar negeri. Pada proses produksinya PT Indospring, Tbk banyak menggunakan tenaga manusia maupun menggunakan robot. Setiap proses yang sedang berlangsung pada masing-masing unit memiliki potensi bahaya dari segi keselamatan dan kesehatan yang berbeda-beda dimana dioperasikan oleh operator dan terdapat pekerjaan manual maupun semi-manual yang memerlukan kewaspadaan terhadap kondisi keselamatan dan kesehatan di lapangan.

PT Indospring, Tbk mempunyai tenaga kerja sebanyak 1.900 karyawan. Memiliki klinik perusahaan dengan angka total kunjungan dari bulan ke bulan dari Januari sampai Desember tahun 2019 sekitar 120 karyawan dan menunjuk beberapa rumah sakit umum seperti RS Petrokimia

Gresik, RS Ibnu Sina dan RS Semen dimana ketiga rumah sakit tersebut sebagai tempat rujukan rumah sakit utama. Klinik perusahaan dan rumah sakit rujukan ini digunakan oleh tenaga kerja untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan lebih lanjut guna meningkatkan derajat kesehatan tenaga kerja. Peranan dari para tim paramedis dan dokter perusahaan sangatlah penting untuk mendukung keberhasilan dari tujuan pelayanan kesehatan kerja.

Mengingat jam kerja yang diterapkan dibagi atas 3 shift yang diantaranya shift 1 pada pukul 07.30-15.30, shift 2 pukul 15.30-23.30 dan shift 3 pukul 23.30-07.30, klinik di PT Indospring, Tbk memberikan pelayanan hanya pada jam kerja shift 1. Para pekerja shift 1 yang sering kali datang ke klinik untuk meminta obat dan berkonsultasi dengan tenaga medis maupun dokter yang bertugas. Keadaan seperti inilah yang tidak dirasakan dan menyulitkan para tenaga kerja shift 2 maupun shift 3 untuk berobat. Mereka merasa kesulitan bila ingin meminta obat sedangkan klinik hanya terbuka pada jam shift 1 dan tidak ada tenaga medis yang melayani pada jam malam. Selain itu ruang klinik yang dirasa sempit sehingga kurangnya ruang gerak untuk tenaga kerja yang berobat.

Sebagai bentuk disediakannya fasilitas klinik yang ada di PT Indospring, Tbk perlu diadakan penelitian tentang faktor-faktor kepuasan tenaga kerja terhadap klinik sebagai bentuk penerapan dari Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No Per.03/MEN/1982 tentang Pelayanan Kesehatan Tenaga Kerja.

### **1.3 Batasan dan Perumusan Masalah**

#### **1.3.1 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, peneliti hanya membatasi pada faktor individu, faktor mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan yang berkaitan dengan gambaran hubungan faktor individu dan penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pekerja assembling di klinik PT Indospring, Tbk Plant 1. Faktor individu yang diteliti yaitu usia, masa kerja, shift kerja dan unit bagian. Faktor mutu pelayanan kesehatan yang akan diteliti yaitu berupa *tangibles*, *reliable*, *responsivness*, *assurance*, dan *emphaty*.

#### **1.3.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah "Bagaimanakah gambaran hubungan faktor individu dan penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pekerja assembling di klinik PT Indospring, Tbk plant 1?".

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran hubungan faktor individu dan penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pekerja assembling di klinik PT Indospring, Tbk plant 1.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi faktor individu yaitu usia, masa kerja, shift kerja dan

unit bagian.

2. Mengidentifikasi penilaian mutu pelayanan klinik yaitu *tangibles*, *reliable*, *responsivness*, *assurance* dan *emphaty*.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pekerja assembling.
4. Menganalisis hubungan faktor individu dan penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pekerja assembling di klinik PT Indospring, Tbk Plant 1.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman tentang penerapan pelayanan kesehatan kerja serta dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari pada lingkungan kerja yang sesungguhnya.

### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan agar perusahaan memperoleh informasi dan mendapatkan masukan dalam hal pelayanan kesehatan tenaga kerja agar tercapai derajat kesehatan dan produktivitas yang optimal. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembanding atau referensi

### **1.5.3 Bagi Fakultas**

Sebagai literatur dan menambah kepustakaan dalam rangka pengembangan ilmu, khususnya di bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja.