

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerahNya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Dr. dr. Eka J. Wahjoepramono, SpBS, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan.
- 2) Ibu Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan.
- 3) Ibu Yohana F. Cahya Palupi Meilani, SP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing tesis yang telah meluangkan banyak waktu, kesabaran, dan bimbingan serta memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini dengan baik.
- 4) Dr. Ir. Innocentius Bernarto, ST, MM, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan dukungan dan pengarahan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 5) Seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam proses pengerjaan tesis ini.
- 6) Dr. Ferry A. Tanama, Sp.OK selaku narasumber dari PT. SMK yang telah mendukung penulis sehingga penelitian tesis ini dapat selesai.
- 7) Teman – teman seperjuangan MHM batch 6 yang selalu saling membantu dan mendukung selama masa perkuliahan.
- 8) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, penulis menghargai apabila ada saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga thesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Jakarta, 20 November 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).....	11
2.1.1 Definisi K3.....	11
2.1.2 Keselamatan Kerja.....	11
2.1.3 Kesehatan Kerja.....	13
2.1.4 Kecelakaan Kerja.....	14
2.1.5 Regulasi Mengenai K3 di Indonesia.....	16

2.2 Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.....	19
2.2.1 Definisi & Implementasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.....	19
2.2.2 Rencana & Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja.....	21
2.2.3 Sumber Daya Manusia Keselamatan dan Kesehatan Kerja.....	22
2.2.4 Identifikasi, Penilaian, dan Pengendalian Risiko K3.....	25
2.2.5 Evaluasi SMK3.....	29
2.3 Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (PJK3).....	31
2.3.1 Definisi PJK3.....	31
2.3.2 Regulasi PJK3.....	31
2.3.3 Tujuan dan Manfaat PJK3.....	33
2.4 Kualitas Layanan Bidang Kesehatan (SERVQUAL).....	34
2.4.1 Pelayanan Kesehatan Kerja.....	34
2.4.2 Layanan Kesehatan Kerja oleh PJK3.....	37
2.4.3 Kepuasan Konsumen Terkait Penyelenggaraan Layanan Kesehatan.....	41
2.4.4 Hubungan Implementasi Pelayanan K3 Terhadap Produktivitas dan Kepuasan Karyawan di Perusahaan.....	45
BAB III. METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Definisi Penelitian.....	47
3.2 Objek Penelitian.....	50
3.3 Sumber & Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.3.1 Observasi.....	51
3.3.2 Wawancara.....	53
3.4 Unit Analisis.....	55
3.5 Unit Observasi.....	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.7 Uji Validitas & Kredibilitas.....	57
3.7.1 Triangulasi.....	59

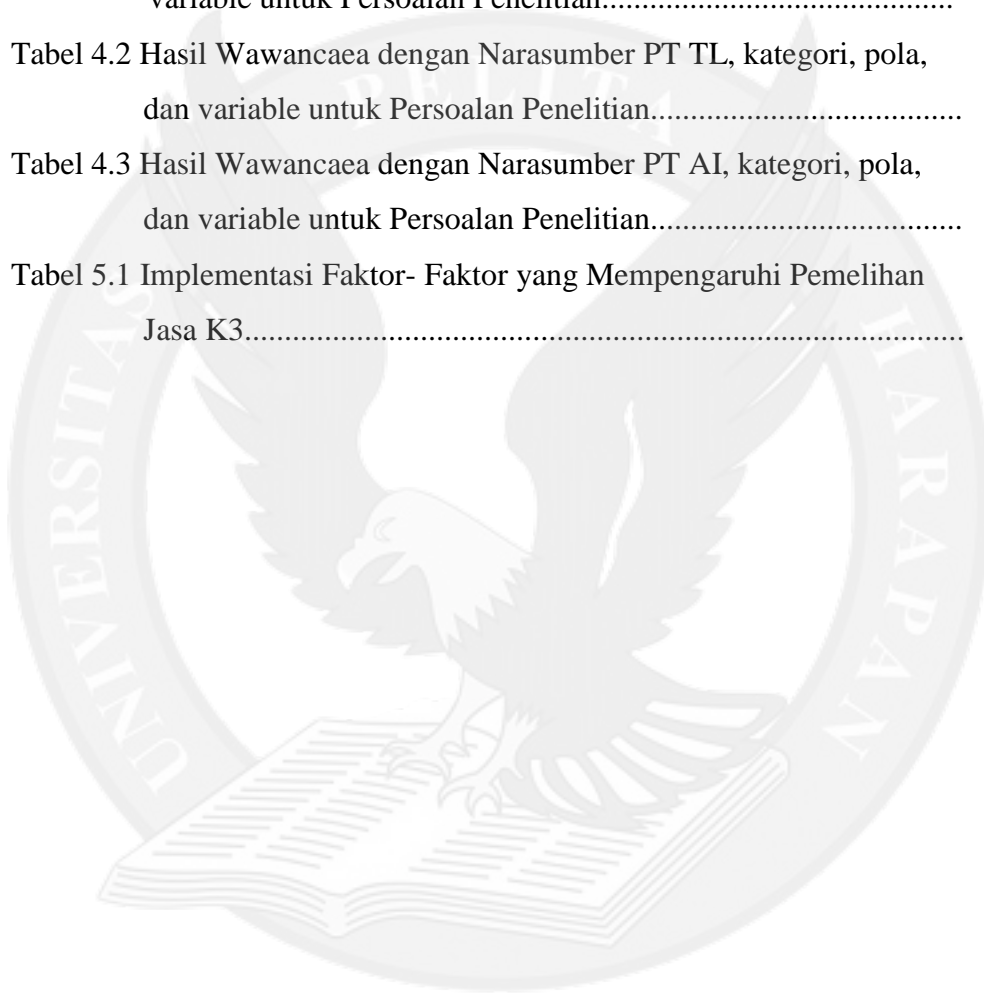
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Profil Perusahaan.....	61
4.2 Profil Narasumber.....	62
4.2.1 Direktur PT SMK.....	62
4.2.2 Pengguna Layanan Keselamatan & Kesehatan Kerja.....	62
4.3 Hasil Observasi.....	63
4.4 Hasil Pembahasan.....	65
4.4.1 Pembahasan Rumusan Masalah Penelitian: Bagaimana Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Jasa Pihak Ketiga Untuk Pelayanan Kesehatan Kerja.....	66
4.5 Proposisi Penelitian.....	82
4.6 Usulan Model.....	91
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	92
5.2 Kesimpulan.....	92
5.3 Saran Akademis.....	93
5.4 Saran Praktis.....	93
5.5 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kasus Kecelakaan Akibat Kerja Tahun 2011-2014.....	3
Gambar 1.2 Jumlah Kasus Penyakit Akibat Kerja Tahun 2011-2014.....	4
Gambar 2.1 Teori Domino Heinrich.....	15
Gambar 2.3 Model Kualitas Jasa	43
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data (Model Interaktif).....	56
Gambar 4.1 Proposisi 1.....	84
Gambar 4.2 Proposisi 2.....	85
Gambar 4.3 Proposisi 3.....	86
Gambar 4.4 Proposisi 4.....	87
Gambar 4.5 Proposisi 5.....	88
Gambar 4.6 Proposisi 6.....	89
Gambar 4.7 Usulan Model.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Potensi Bahaya Keselamatan dan Kesehatan Kerja.....	26
Tabel 2.2 Cara Penyelenggaraan Pelayanan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Melalui Kerja Sama dengan Pihak di Luar.....	39
Tabel 4.1 Hasil Wawancara dengan Direktur PT SMK, kategori, pola, dan variable untuk Persoalan Penelitian.....	66
Tabel 4.2 Hasil Wawancara dengan Narasumber PT TL, kategori, pola, dan variable untuk Persoalan Penelitian.....	70
Tabel 4.3 Hasil Wawancara dengan Narasumber PT AI, kategori, pola, dan variable untuk Persoalan Penelitian.....	76
Tabel 5.1 Implementasi Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pemeliharaan Jasa K3.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	PROTOKOL WAWANCARA
LAMPIRAN B	SKRIP WAWANCARA DENGAN DIREKTUR PT SMK
LAMPIRAN C	SKRIP WAWANCARA DENGAN PAK D
LAMPIRAN D	SKRIP WAWANCARA DENGAN PAK A
LAMPIRAN E	SKRIP WAWANCARA DENGAN BU YN
LAMPIRAN F	SKRIP WAWANCARA DENGAN PAK AG
LAMPIRAN G	SKRIP WAWANCARA DENGAN BU E
LAMPIRAN H	SURAT PERNYATAAN KONTRAK KERJA SAMA
LAMPIRAN I	PERIZINAN PJK3 PT SMK