Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022. Vol. 3, No. 4. Page 52-63
https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1174
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Pelayanan Kesehatan Bagi Tenaga Kerja Asing Di Kabupaten Morowali Utara

Nurul Auliya[1], *Reza Aril Ahri[2], Een Kurnaesih[2]

[1]*Puskesmas Tambayoli, Kabupaten. morowali utara*
[2]*Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*
[3]*Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*

**Email corresponding author: reza.ahri@gmail.com*

ABSTRAK

Latar Belakang: Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai pelaksanaan dimaksudkan untuk menggali lebih dalam mengenai penerapan Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja khususnya bagi Tenaga Kerja Asing (TKA) di Kabupaten Morowali Utara. .
Metode: Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain penelitian kualitatif. Sumber data utama penelitian adalah data primer yang diperoleh melalui metode wawancara. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari jenis yakni informan kunci yang terdiri dari 2 (dua) orang tenaga kesehatan, informan biasa yang terdiri dari 3 (tiga) orang Tenaga Kerja Asing (TKA), dan 1 (satu) orang informan penunjang yakni *Human Resources Development* (HRD) PT. COR Industri Indonesia. Untuk metode analisis datanya sendiri menggunakan tiga langkah yakni *data reduction, data display,* dan *conclusion drawing.* Penelitian deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggali lebih dalam mengenai penerapan Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja khususnya bagi Tenaga Kerja Asing (TKA) di Kabupaten Morowali Utara, di mana ditemukan beberapa masalah yang dialami oleh TKA terkait dengan pelayanan kesehatan kerja.
Hasil: Hasil penelitian ini menemukan bahwa pelayanan kesehatan kerja bagi TKA di Kabupaten Morowali Utara khususnya di PT. COR Industri Indonesia telah dilaksanakan dengan baik, meskipun terdapat beberapa hal yang belum sesuai dengan Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja seperti belum adanya dokter yang *standby* di klinik perusahaan serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai karena belum sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).
Kesimpulan: Berdasarkan temuan penelitian yang ada, perusahaan diharapkan sesegera mungkin memperbaiki dan menyesuaikan hal-hal yang belum sesuai dengan Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja khususnya menyegerakan adanya dokter yang *standby* di klinik perusahaan serta pemutakhiran sarana dan prasarana medis sesuai dengan kemajuan IPTEK demi memberikan pelayanan kesehatan kerja yang maksimal bagi tenaga kerja khususnya TKA.

Kata Kunci: *Pelayanan Kesehatan Kerja; Tenaga Kerja Asing.*

ABSTRACT

Background: This study aims to dig deeper into the implementation intended to dig deeper into the application of Permenakertrans Number PER/03/MEN/1982 concerning Occupational Health Services, especially for Foreign Workers (TKA) in North Morowali Regency. .
Methods: This type of research is a descriptive study with a qualitative research design. The main source of research data is primary data obtained through the interview method. The informants in this study consisted of types, namely key informants consisting of 2 (two) health workers, regular informants consisting of 3 (three) Foreign Workers (TKA), and 1 (one) supporting informant, namely Human Resources. Development (HRD) PT. Indonesian Industrial COR. The data analysis method itself uses three steps, namely data reduction, data display, and conclusion drawing. The descriptive research used in this study is intended to dig deeper into the application

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

of the Minister of Manpower and Transmigration Regulation Number PER/03/MEN/1982 concerning Occupational Health Services, especially for Foreign Workers (TKA) in North Morowali Regency, where several problems experienced by foreign workers were found. with occupational health services.
Results: The results of this study found that occupational health services for foreign workers in North Morowali Regency, especially at PT. The Indonesian Industrial COR has been carried out well, although there are several things that are not in accordance with the Permenakertrans Number PER/03/MEN/1982 concerning Occupational Health Services such as the absence of doctors on standby at the company clinic and inadequate facilities and infrastructure because they are not in accordance with development of science and technology (IPTEK).
Conclusion: Based on the findings of existing research, the company is expected to immediately correct and adjust matters that are not in accordance with Permenakertrans Number PER/03/MEN/1982 concerning Occupational Health Services in particular to hasten the presence of doctors on standby at the company's clinics as well as updating medical facilities and infrastructure in accordance with the progress of science and technology in order to provide maximum occupational health services for workers, especially foreign workers.

Keywords: *Occupational Health Services; Foreign workers.*

LATAR BELAKANG

Tenaga kerja adalah faktor yang paling dominan dalam suatu perusahaan, kebutuhan akan tenaga ahli yang profesional serta kebutuhan akan teknologi-teknologi yang dapat mendukung suatu proses kerja, membuat perusahaan-perusahaan swasta, baik itu swasta asing maupun swasta nasional menggunakan tenaga-tenaga asing sebagai tenaga kerja dengan tetap mengutamakan penggunaan tenaga kerja lokal (Juwitasari, 2016). Tenaga Kerja Indonesia (TKI) adalah salah satu sumber daya manusia sebagai pelaku pembangunan yang memiliki etos kerja yang produktif, keterampilan, kreativitas, disiplin dan profesional, serta diharapkan mampu memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).

Namun dalam kenyataannya, Tenaga Kerja Indonesia yang ada belum dapat sepenuhnya menguasai ilmu pengetahuan yang terus berkembang sesuai dengan lapangan pekerjaan yang tersedia, sehingga menjadi faktor pendorong penggunaan Tenaga Kerja Asing (TKA) di Indonesia (Randang, 2011). Berdasarkan data Kementerian Ketenagakerjaan, jumlah TKA yang masuk ke Indonesia sebanyak 92.058 orang. Dilihat dari jenis usahanya, 50.688 TKA dipekerjakan di sektor jasa, 39.153 TKA di sektor industri, serta 2.217 TKA di sektor pertanian dan maritim. Pada provinsi Sulawesi tengah, jumlah TKA sebanyak 6.413 orang. Sebagian besar TKA tersebut bekerja di kawasan industri perusahaan yang memproduksi nikel terbesar di Indonesia yang terletak di Kabupaten Morowali dan Morowali Utara. Di Kabupaten Morowali Utara sendiri, terdapat 10 perusahaan swasta yang bergerak dibidang pertambangan dengan total tenaga kerja asing sejumlah 1788 orang dan akan terus bertambah.

Keberadaan Tenaga Kerja Asing (TKA) tentunya harus mendapatkan perlindungan, khususnya mengenai kesehatan kerja. Terhadap setiap tenaga kerja yang bekerja di Indonesia, termasuk TKA, diberlakukan UU No. 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek), Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja, dan masih banyak lagi. Namun, penerapan berbagai peraturan yang telah ada tidak serta merta berjalan maksimal sesuai dengan apa yang tertuang dalam aturan-aturan yang telah ada. Hal ini seperti hasil observasi peneliti yang dilakukan ada tiga perusahaan yang ada di Kabupaten Morowali Utara di mana ditemukan beberapa masalah yang dialami oleh TKA seperti sulitnya mendapatkan akses pelayanan kesehatan di pusat pelayanan kesehatan seperti Rumah sakit ataupun Puskesmas, tidak adanya klinik ataupun tenaga kesehatan yang bertugas dilingkup perusahaan, dan ketidakjelasan tentang prosedur pelayanan kesehatan terhadap tenaga kerja asing.

Hasil observasi tersebut tentunya tidak sesuai dengan apa yang tertuang Deklarasi Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tertanggal 10 November 1948 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

sendiri dan keluarganya. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Pasal 28 H Ayat (1) Undang- Undang Dasar 1945 merumuskan bahwa, "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Hal ini merupakan modal dasar untuk dapat melakukan pekerjaan dan bisa menciptakan produktivitas yang tinggi (Pinontoan, Dengo and Ruru, 2015).

Dalam melakukan pekerjaan, terdapat faktor bahaya dan potensi bahaya yang dapat menimbulkan kecelakaan dan penyakit akibat kerja. Kemajuan industri serta meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong perubahan karakteristik pekerjaan serta bahaya yang ditimbulkannya. Bahaya tersebut mengandung risiko yang dapat mengakibatkan munculnya kerugian yang sangat besar. Berbagai macam industri memiliki karakteristik pekerjaan yang berisiko, seperti risiko keselamatan (kebakaran, ledakan, dan tumpahan minyak) dan risiko kesehatan yaitu munculnya penyakit akibat kerja. Hal tersebut dapat menimbulkan dampak yang merugikan baik bagi pekerja, perusahaan maupun lingkungan (Sari, 2010).

Oleh karena itu agar terhindar dari kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja serta derajat dan produktivitasnya menjadi optimal maka sudah semestinya perusahaan menyelenggarakan pelayanan kesehatan kerja yang memadai sesuai dengan Permenakertrans RI No. PER. 03/MEN/1982 yang didalamnya termuat juga tujuan dari pada pelayanan kesehatan yaitu untuk memberikan bantuan kepada tenaga kerja dalam penyesuaian diri baik fisik maupun mental, melindungi tenaga kerja terhadap gangguan kesehatan yang timbul dari pekerjaan, meningkatkan kesehatan badan, kondisi mental dan kemampuan fisik tenaga kerja, pengobatan dan perawatan serta rehabilitasi bagi tenaga kerja yang menderita sakit (Yolando, 2019).

Berdasarkan uraian masalah diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan kesehatan (ditinjau dari *input, proses dan output*) Bagi Tenaga Kerja Asing (TKA) di Kabupaten Morowali Utara.

METODE

Jenis Penelitian, Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan desain penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang pelayanan kesehatan pada tenaga kerja asing di Kabupaten Morowali Utara. Penelitian ini dilakukan di perusahaan tambang Kabupaten Morowali Utara. Penelitian akan dimulai pada bulan April 2022.

Variabel Penelitian

Input ditinjau dari sumberdaya manusia dan sarana prasarana. Proses di tinjau dari prosedur pelayanan kesehatan. Serta, evaluasi dan rekomendasi atau saran.

Informan

Data primer merupakan data yang asalnya dari informan penelitian. Data tersebut bisa didapatkan melalui wawancara. Prosedur dalam memilih informan dengan menggunakan purposive sampling. Hal ini berlandaskan pada peninjauan individu yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan serta relevan dengan tujuan dan masalah yang diangkat dalam penelitian (Bungin, 2007). Persyaratan informan dalam penelitian ini adalah a). telah mendapatkan pelayanan kesehatan selama bekerja dengan cara melihat pada laporan (Catatan) kesehatan TKA pada Klinik Perusahaan. b). Mereka tidak dikondisionalkan ataupun direkayasa dalam pemberian

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

informasinya. c). Mereka siap memberikan informasi yang mereka miliki. Adapun informan dari penelitian ini adalah Direktur perusahaan, HRD Perusahaan, Tenaga Kerja Asing (TKA), dan Tenaga Kesehatan Perusahaan.

Proses Pengumpulan Data

Langkah awal dalam teknik wawancara mendalam adalah dengan mengajukan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan perspektif dan jawaban yang terkait dengan masalah yang diangkat. Pertanyaan berasal dari kerangka dan pokok-pokok setiap variabel yang dibutuhkan. Proses wawancara dengan informan harus selalu bersifat apa adanya. Sebelum menjadi informan, kepada setiap orang yang telah dipilih akan diajukan surat permohonan dan juga menandatangani persetujuan menjadi informan. Wawancara akan berlangsung di masing-masing unit analisis, terkecuali jika situasi yang tidak memungkinkan, maka wawancara akan berlangsung secara daring, dengan memanfaatkan sambungan telepon, *zoom, google meets*, dan sejenisnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik wawancara yaitu wawancara terstruktur *(structured interview)* dan wawancara tak berstruktur *(unstructured interview)*.sebelum melakukan wawancara peneliti membuat pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Pedoman wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan pada tenaga kerja asing di Kabupaten Morowali Utara untuk menggali informasi yang lebih mendalam peneliti mengajukan pertanyaan diluar dari pedoman wawancara, namun masih berhubungan dengan topik penelitian.

Analisis Data

Proses pencarian dan penyusunan data dari hasil wawancara, telaah dokumen, observasi, dan studi pustaka akan dianalisis secara sistematis guna mendapat informasi yang mudah dipahami, serta yang dapat menjadi kesimpulan. Analisis data penelitian kualitatif senantiasa dilakukan sepanjang proses pengumpulan data hingga selesainya pengumpulan data pada periode tertentu. Saat wawancara berlangsung, peneliti sudah melakukan telaah terhadap jawaban informan (Sugiyono, 2007).

Penelitian ini akan menggunakan model Miles dan Huberman. Keduanya mengemukakan tentang analisis data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan berkesinambungan hingga tuntas dan datanya menemui kejenuhan. Tahapan dari analisis data adalah *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drowing/verification* (Sugiyono, 2007). Zuldafrial (2012) menyatakan bahwa keabsahan data sama halnya dengan kosep validitas dan reabilitas yang diterapkan dalam metode penelitian kuantitatif yang sesuai dengan kriteria, pengetahuan, serta pola pikir dan pandangan sendiri. Melalui pengumpulan data yang tepat, maka keabsahan data dapat tercapai. Salah satu jalannya yaitu dengan melalui proses triangulasi. Adapun jenis triangulasi yang digunakan antar-peneliti dalam penelitian ini yaitu triangulasi metode, triangulasi sumber data, triangulasi waktu dan triangulasi teori.

HASIL DAN DISKUSI

Penelitian ini telah selesai dilakukan di PT. COR Industri Indonesia dengan 6 (enam) orang informan, yang mana keenam orang ini relevan dengan judul, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya. Keenam orang ini memilik peran yang berbeda sesuai dengan sasaran narasumber yang telah disusun oleh peneliti. Keenam informan tersebut disajikan secara spesifik oleh peneliti pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Karakteristik Informan

No.	Kode	Nama	Umur (Tahun)	Jabatan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

1	ER	Ir. Ratnawati Iriani	39	External Relation
2	WZ	Mr. Wang Zibing	41	Admin Finance
3	WB	Mr. Wang Binbin	39	Admin Timbang
4	QH	Mr. Qi Hong	29	Buruh Lapangan
5	TK	Salmon Panglaa	40	Tenaga Kesehatan
6	TK	Maya Angela M.	35	Tenaga Kesehatan

Berdasarkan analisis hasil wawancara (matriks) penelitian yang telah dilakukan, maka selanjutnya peneliti kemudian akan menyusun pembahasan sesuai dengan apa yang telah menjadi rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut.

Kualitas Pelayanaan Kesehatan Kerja dan Kesesuaian Pelayanan Kesehatan Bagi Tenaga Kerja Asing di Kabupaten Morowali Utara dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja

Terdapat 11 item yang menjadi bahan kajian peneliti terkait dengan kesesuaian Pelayanan Kesehatan Bagi Tenaga Kerja Asing di Kabupaten Morowali Utara dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti terhadap sebelas item penilaian, terdapat dua hal yang belum atau tidak sesuai dengan apa yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja yakni terkait dengan ketiadaan dokter yang *standby* di klinik dan juga sarana serta prasarana yang belum lengkap serta memadai. Sedangkan 9 item lainnya telah sesuai dengan apa yang diatur dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja. Terkait dengan keberadaan dokter sendiri sebagai sentra utama pelayanan kesehatan kerja, pihak PT. COR Industri Indonesia telah memberikan konfirmasinya bahwa pengadaan dokter tetap akan segera dilakukan.

Diketahui bahwa pihak PT. COR Industri Indonesia telah mengusahakan agar ada dokter yang *standby* ke depannya sebagaimana telah diatur dan dipersyaratkan dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja. Hal ini memang harus disegerakan mengingat peran dokter yang memang sentral. Hal ini juga demi mengurangi risiko-risiko kesalahan pengobatan dan juga meningkatkan lagi kualitas pelayanan kesehatan yang ada di PT. COR Industri Indonesia. Bahkan sejatinya PT. COR Industri Indonesia tidak hanya membutuhkan satu dokter, tapi membutuhkan beberapa dokter karena mereka merupakan perusahaan dengan jumlah TKA terbanyak kedua di Kabupaten Morowali Utara yakni sebanyak 197 orang.

Adapun item-item lain yang telah sesuai, peneliti membahasnya melalui 9 (sembilan) poin berikut ini:

a. Pemeriksaan awal sebelum tenaga kerja mulai bekerja

Pemeriksaan awal sebelum penandatanganan kontrak menjadi sesuatu yang harus dilakukan guna memastikan tenaga kerja yang akan dikontrak adalah tenaga kerja yang sehat atau penyakitnya tidak mengganggu produktivitas kerjanya yang bisa merugikan perusahaan. Hal ini pun telah dilakukan oleh PT. COR Industri Indonesia dan telah sesuai dengan yang diatur pasal 2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja tentang poin (a) di mana harus ada pemeriksaan kesehatan sebelum kerja, pemeriksaan berkala, dan pemeriksaan khusus.

b. Adanya pemeriksaan kesehatan rutin untuk tenaga kerja

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

Pemeriksaan kesehatan rutin menjadi sesuatu yang wajib untuk dilaksanakan guna menjaga kualitas kesehatan dan produktivitas pekerja, serta bagian dari upaya deteksi dini terhadap kemungkinan-kemungkinan tertentu. PT. COR Industri Indonesia mengkonfirmasi bahwa mereka melaksanakan pemeriksaan kesehatan rutin tahunan untuk tenaga kerja di tempat mereka. Meskipun tidak sesering pada umumnya (3 atau 6 bulan sekali) tetapi hal ini telah sesuai dengan apa yang diatur dalam pasal 2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja poin (a) di mana harus ada pemeriksaan kesehatan sebelum kerja, pemeriksaan berkala, dan pemeriksaan khusus.

c. Adanya pengendalian perlengkapan (obat-obatan dan peralatan) oleh klinik penyedia layanan kesehatan

Pengendalian perlengkapan merupakan aktivitas berkelanjutan yang harus terus dilakukan karena menyangkut ketersediaan obat-obatam dan juga hal-hal lain yang dibutuhkan perihal pelayanan kesehatan. pengendalian kelengkapan medis merupakan kendali full klinik Afifa, di mana setelah *listing* kebutuhan selesai mereka menyetorkannya kepada pihak perusahaan untuk kemudian dilakukan pengadaan langsung maupun berkala. Hal ini telah sesuai dengan apa yang diatur dalam pasal 2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja poin (e) tentang pembinaan dan pengawasan perlengkapan untuk kesehatan tenaga kerja.

d. Adanya pencegahan terhadap penyakit umum dan penyakit akibat kerja

Pencegahan penyakit umum (seperti Demam Berdarah) menjadi sesuatu yang harus dilakukan sebagai bentuk pencegahan atas penyakit yang terkadang timbul pada waktu-waktu tertentu atau timbul karena kondisi lingkungan kerja. Langkah pencegahan ini sendiri telah dilakukan di area kerja PT. COR Industri Indonesia. Pencegahan penyakit umum seperti Demam Berdarah Dengue (DBD) dilakukan secara mandiri oleh pihak klinik selaku penyedia layanan kesehatan, di mana jika terdapat temuan kasus mereka akan melaporkan kepada pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Morowali Utara untuk mengambil tindakan lanjuta. Apa yang telah dilakukan tersebut sesuai dengan apa yang diatur dalam pasal 2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja poin (f) tentang pencegahan dan pengobatan terhadap penyakit umum dan penyakit akibat kerja.

e. Adanya pertolongan pertama untuk korban kecelakaan kerja

Pertolongan pertama terhadap kecelakaan kerja harus benar-benar dikuasai dan dilakukan sebagaimana mestinya agar kiranya dampak instan yang diperoleh dari kecelakaan kerja tersebut dapat diminimalisir. diketahui bahwa pertolongan pertama merupakan prosedur awal untuk mengantisipasi kepanikan dan dampak yang lebih parah sebelum kemudian dilakukan tindakan pengobatan maupun rujukan. Hal ini sesuai dengan apa yang diatur dalam pasal 2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja poin (g) tentang Pertolongan Pertama pada Kecelakaan.

f. Adanya pendidikan kesehatan untuk tenaga kerja dan latihan untuk petugas pertolongan pertama

Pemberian edukasi mengenai pendidikan kesehatan dan pertolongan pertama juga memiliki urgensi yang tinggi mengingat pada dasarnya tenaga kesehatan tidak setiap saat berada di lokasi kecelakaan kerja terjadi, berbeda dengan tenaga kerja yang setiap saat berada di lokasi tersebut. Olehnya itu, penting untuk mengedukasi mereka agar mampu menjadi penolong pertama kepada rekan-rekannya

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

bilamana sewaktu-waktu terjadi kecelakaan kerja. Selain untuk tenaga kerja, juga ada pelatihan untuk tenaga kesehatan sendiri sebagai disampaikan juga oleh tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwasanya PT. COR Industri Indonesia peduli terhadap pertolongan pertama pada kecelakaan kerja dengan melakukan pelatihan-pelatihan untuk tenaga kesehatan, setiap perwakilan, divisi, atau bagian-bagian yang ada di perusahaannya mereka. Hal ini telah sesuai dengan pasal 2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja poin (h) tentang pendidikan kesehatan untuk tenaga kerja dan latihan untuk petugas pertolongan pada kecelakaan.

g. Adanya bantuan rehabilitasi akibat kecelakaan atau penyakit akibat kerja

Bantuan rehabilitasi merupakan bantuan pengobatan lanjutan yang menjadi hak tenaga kerja termasuk tenaga kerja asing bilamana telah selesai menjalani pengobatan rujukan. Bantuan rehabilitasi ini juga telah dilakukan di PT. COR Industri Indonesia di mana contohnya seperti operasi yang telah selesai maka perawatan lanjutannya akan dilakukan oleh perusahaan melalui pelayanan kesehatan yang telah disediakan. Hal ini telah sesuai dengan pasal 2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja poin (j) tentang membantu usaha rehabilitasi akibat kecelakaan atau penyakit akibat kerja.

h. Pelaporan berkala tentang Pelayanan Kesehatan Kerja kepada manajemen perusahaan

Pelaporan merupakan wujud tanggung jawab klinik Afifa kepada pihak PT. COR Industri Indonesia. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan penyetoran data-data pelayanan kesehatan yang telah dilakukan selama periode tertentu. Pelaporan yang dibuat oleh klinik Afifa lebih kepada laporan kunjungan harian dan laporan-laporan lainnya yang nantinya akan dilaporkan kepada perusahaan. Nantinya perusahaan yang akan melaporkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Morowali Utara setiap bulan dan setiap triwulan. Hal ini telah sesuai dengan pasal 2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja poin (i) tentang memberikan laporan berkala tentang Pelayanan Kesehatan Kerja kepada pengurus. Hal tersebut juga sejalan dengan yang dijelaskan dalam Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kerja sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja Poin 4 sebagai berikut: Perusahaan yang telah menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan Kerja harus membuat laporan 1 (satu) bulan sekali dan disampaikan kepada Kantor Wilayah Departemen Tenaga Kerja dengan tindasan Kantor Departemen Tenaga Kerja setempat; Jumlah Kunjungan Pasien yang berobat terdiri dari: Kunjungan baru; Kunjungan ulangan; Diagnosa penyakit; Penyakit akibat kerja atau penyakit yang diduga disebabkan oleh pekerjaan. Kecelakaan kerja

i. Pengadaan kerja sama Pelayanan Kesehatan Kerja

Adapun terkait dengan kerja sama yang dilakukan oleh PT. COR Industri Indonesia dengan klinik Afifa dan juga dr. Ariani telah sejalan dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja Pasal 4 ayat 1 poin (b) tentang penyelenggaran Pelayanan Kesehatan Kerja oleh pengurus dengan mengadakan ikatan dengan dokter atau Pelayanan Kesehatan lain.

Hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh TKA di PT. COR Industri Indonesia juga secara umum telah sesuai dengan standar pelayanan umum yang kita kenal yakni *tangible* (bukti), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *emphaty* (empati). Pertama mengenai *tangible* (bukti nyata), di mana pihak PT. COR Indonesia telah mewujudkan bukti nyata berupa pengadaan klinik beserta sarana dan prasarana mendasar berikut dengan paramedisnya meskipun belum ada dokter yang *standby*. Kedua mengenai *reliability* (keandalan), di mana pihak PT. COR Indonesia melalui klinik Afifa menyediakan tenaga-tenaga kesehatan yang handal dan berpengalaman untuk melayani tenaga kerja mereka termasuk TKA. Ketiga mengenai *responsiveness* (daya tanggap), di mana PT. COR Industri Indonesia melalui

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

tenaga-tenaga medisnya telah memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada para tenaga kerja termasuk TKA sebagaimana telah disampaikan oleh TKA itu sendiri.

Selanjutnya mengenai *assurance* (jaminan), di mana pihak PT. COR Indonesia telah memberikan jaminan sosial berupa Asuransi Kesehatan (ASKES) kepada para tenaga kerjanya termasuk TKA meskipun pada dasarnya belum sesuai dengan apa yang diatur dalam Undang-Undang mengenai jangka waktu penerbitan ASKES tersebut. Terakhir mengenai *emphaty*, di mana pihak PT. COR Industri Indonesia telah memfasilitasi tenaga kerja mereka termasuk TKA dengan bantuan rehabilitasi pasca pengobatan seperti pasca operasi dan sebagainya. Pun dengan menghadirkan penerjemah (translator) yang bisa membantu TKA-nya dalam berkomunikasi mengenai layanan kesehatan kerja.

Dengan demikian, peneliti dalam hal ini berharap kualitas pelayanan kesehatan kerja yang dilakukan oleh PT. COR Industri Indonesia dapat terus ditingkatkan dan dipertahankan dengan tetap terus berusaha untuk menyesuaikan apa yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja kedepannya.

Proses Pelayanan Kesehatan Kerja bagi Tenaga Kerja Asing di Kabupaten Morowali Utara

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh para TKA tersebut, peneliti kemudian dapat menyimpulkan prosedur layanan kesehatan yang harus mereka tempuh dalam rangka memperoleh layanan kesehatan kerja sebagai berikut: 1). Pekerja, yang dalam hal ini disebut pasien, harus mengambil nomor antrian di klinik lalu menunggu panggilan untuk pemeriksaan sesuai urutan nomor antriannya. 2). Setelah menerima giliran untuk melakukan pemeriksaan, tenaga medis akan menayakan keluhan apa yang dirasakan oleh pekerja dan kemudian pekerja akan menyampaikan keluhan yang mereka rasakan. 3). Setelah itu, tenaga medis akan melakukan pemeriksaan dan diagnosis terkait keluhan yang dirasakan pekerja. Setalah melakukan diagnosis, tenaga medis akan memberikan obat yang sesuai dengan keluhan tersebut berikut dengan saran-saran seperti istirahat, mengkonsumsi makanan yang sehat, dan sebagainya. 4). Apabila pengobatan yang dilakukan melalui obat dan arahan dari tenaga medis belum mampu memberikan kesembuhan dalam beberapa waktu, pekerja bisa kembali memeriksakan dirinya. Apabila tenaga medis sudah tidak mampu, tenaga medis akan menelfon dokter yang bekerja sama dengan pihak perusahaan, dalam hal ini dr. Ariani untuk menyampaikan mengkonsultasikan keluhan pekerja tersebut lalu kemudian mengambil tindakan lanjutan. 5). Apabila hasil konsultasi belum juga berhasil memberikan kesembuhan, maka pihak perusahaan melalui tenaga medis berkewajiban memberikan rujukan ke lembaga penyedia layanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan seperti rumah sakit, klinik lain, dan sebagainya.

Dari sisi tenaga kesehatan, juga terdapat prosedur yang harus mereka kuasai dalam pelaksanaan tugasnya, khususnya jika terjadi kecelakaan di lokasi kerja, rujukan, dan rehabilitasi. Untuk pelayanan kesehatan kerja di lokasi kerja, tenaga medis harus menerima laporan dari lapangan bahwasanya terjadi kasus kecelakaan kerja. Setelah itu, mereka akan segera bergegas ke lokasi kejadian untuk memberikan pertolongan pertama dengan memposisikan tubuh korban dengan benar lalu memberikan tindakan medis pertama seperti pemasangan alat dan lain-lain. Jika kondisinya tidak terlalu parah, maka korban akan dibawa ke klinik untuk diberikan tindakan medis lanjutan. Namun bila kondisinya telah parah seperti fraktur maka korban akan dirujuk ke rumah sakit menggunakan ambulans yang *standby* 24 jam. Prosedur yang dilakukan oleh tenaga medis tersebut sesuai dengan yang telah dijelaskan dalam Modul VI Kesehatan Kerja yang diterbitkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat pada tahun 2016. Aturan tersebut berbunyi: Tujuan pertolongan pertama di tempat kerja adalah (1) menyelamatkan jiwa di tempat kerja; (2) memberikan rasa nyaman dan menunjang proses

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

penyembuhan; (3) mencegah terjadinya hal yang lebih buruk pada korban; (4) menenangkan penderita atau korban yang terluka di tempat kerja.

Selain itu, prosedur yang dilakukan oleh tenaga medis tersebut telah sesuai dengan penjelasan mengenai Peranan pertolongan pertama dalam keadaan sebagai berikut:

Melakukan identifikasi dan evaluasi keadaan, bahwa tindakannya tidak membahayakan dirinya maupun orang lain. 1). Melakukan penilaian dengan baik sehingga penatalaksanaan penderita dapat dilakukan sebaik-baiknya dan memastikan bahwa tidak ada yang terlewat, dengan cara melihat bagaimana kondisinya, kemungkinan apa saja yang akan terjadi, dan bagaimana cara mengatasinya. 2). Memberikan pertolongan segera, tepat, memadai, dengan mengingat bahwa korban bisa saja mengalami lebih dari satu cedera. 3). Tidak menunda-nunda pengiriman korban ke tenaga medis atau rumah sakit sesuai dengan tingkat keseriusan sakit atau cedera korban setelah diberikan pertolongan pertama seperlunya.

Selanjutnya mengenai rehabilitasi pasca pengobatan di mana juga terdapat prosedur yang harus dilalui. prosedur bantuan rehabilitasi yaitu dengan melakukan rujukan ke lembaga penyedia layanan kesehatan kerja seperti rumah sakit. Adapun tindakan yang diambil seperti operasi, di mana pasca operasi korban kecelakaan kerja akan dibawa kembali ke klinik untuk dilakukan perawatan lanjutan dengan tetap memperhatikan arahan dari dokter yang menangani korban tersebut. Merujuk pada penjelasan dari tenaga medis tersebut, peneliti kemudian menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan kesehatan yang diberikan untuk tenaga kerja termasuk tenaga kerja asing di PT. COR Industri Indonesia sebagai berikut: 1). Untuk pekerja yang memeriksakan kondisinya langsung ke klinik, tenaga medis akan menanyakan keluhannya lalu melakukan diagnosis untuk kemudian mengambil tindakan medis berupa pemberian obat, saran-saran, dan tindakan relevan lainnya. 2). Untuk kasus kecelakaan kerja di lokasi kerja, tenaga medis akan melakukan tindakan pertolongan pertama dengan memposisikan korban dengan baik lalu mengambil tindakan cepat seperti pemasangan alat seperti gips untuk korban fraktur, alat bantu pernafasan bagi yang mengalami kehabisan nafas, dan sebagainya. 3). Melakukan tindakan lanjutan tergantung kondisi korban. Bilamana kondisi korban parah, tenaga medis akan segera melakukan rujukan menggunakan ambulans yang *standby* 24 jam ke rumah sakit. 4). Melakukan rehabilitasi pasca pengobatan rujukan untuk memulihkan kondisi korban.

Prosedur yang dilakukan tersebut telah sesuai dengan apa yang telag diatur dalam Permenakertrans RI No. Per. 03/MEN/1982 tentang Pelayanan Kesehatan Kerja pasal 1 poin (a) nomor 4 yaitu pelayanan kesehatan adalah usaha kesehatan yang dilaksanakan dengan tujuan memberikan pengobatan dan perawatan serta rehabilitasi bagi tenaga kerja yang menderita sakit. Namun prosedur yang dilakukan oleh PT. COR Industri Indonesia melalui tenaga medis tersebut sejatinya masih memiliki banyak kelemahan yang harus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam rangka birokrasi yang sederhana dan tidak berbelit. Pun dengan perusahaan yang juga harus menyiapkan sarana dan prasarana serta pelayanan kesehatan yang lebih mumpuni, lengkap, dan berkualitas sehingga bila terjadi kondisi-kondisi tertentu tidak perlu lagi dilakukan rujukan. Hal ini juga mengingat jarak antara perusahaan dan rumah sakit yang biasanya sangat jauh dan bisa mengakibatkan keterlambatan penanganan terhadap korban.

Luaran Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja

Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER 03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja merupakan hasil dari kepedulian terhadap kebutuhan tenaga kerja termasuk tenaga kerja asing terhadap pelayanan kesehatan kerja. Adapun hal yang menjadi luaran atau output yang diharapkan adanya peraturan ini akan diuraikan oleh peneliti sebagai berikut. Memberikan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

penegasan kepada perusahaan untuk menghadirkan Pelayanan Kesehatan Kerja yang berkualitas sebagaimana telah diatur dalam pasal 1 poin (a) dan pasal 3 ayat (1) dan (2). Memberikan arahan kepada perusahaan terkait dengan tugas pokok Pelayanan Kesehatan Kerja sebagaimana telah diatur dalam pasal 2 poin (a) – (l). Memberikan arahan mengenai penyediaan Pelayanan Kesehatan Kerja dengan berbagai alternatif yang sah sebagaimana diatur dalam pasal 4 ayat (1) poin a, b, dan c dan ayat (2). Memberikan penegasan kepada perusahaan bahwa Pelayanan Kesehatan Kerja yang mereka lakukan harus dipimpin oleh dokter yang disetujui oleh direktur sebagaimana telah diatur dalam pasal 5. Memberikan aturan tentang kebebasan profesional bagi dokter dan tenaga medis untuk menjalankan fungsi Pelayanan Kesehatan Kerja sebagaimana telah diatur dalam pasal 6 ayat (1) dan (2). Memberikan aturan mengenai kewajiban dokter dan tenaga medis untuk memberikan keterangan-keterangan dan laporan Pelaksanaan Kesehatan Kerja kepada Pegawai Pengawas Keselamatan dan Kesehatan Kerja sebagaimana diatur dalam pasal 8. Memberikan aturan mengenai kewajiban pengurus untuk menyampaikan laporan pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Kerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan direktur perusahaan sebagaimana diatur dalam pasal 7 ayat (1) dan (2). Memberikan penegasan mengenai hukuman atas pelanggaran-pelanggaran Pelayanan Kesehatan Kerja sebagaimana diatur dalam pasal 10 ayat (1) dan (2).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, peneliti kemudian menarik kesimpulan. Pertama, dari 11 (sebelas) item yang dianalisis oleh peneliti mengenai kesesuaian Pelayanan Kesehatan Kerja yang dilakukan di PT. COR Industri Indonesia dengan Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja, terdapat 2 (dua) item yang tidak sesuai yakni ketiadaan dokter yang *standby* di klinik dan sarana serta prasarana yang belum lengkap memadai. Ketiadaan dokter dalam hal ini sangat disayangkan karena merupakan instrumen utama pelaksana Pelayanan Kesehatan Kerja sebagaimana diatur dalam Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja.

Kedua, prosedur Pelayanan Kesehatan Kerja di PT. COR Industri Indonesia dibagi atas dua bagian yakni untuk tenaga kerja kerja dan tenaga kesehatan. Untuk tenaga kerja prosedur yang harus mereka lalui adalah mengambil nomor antrian, penyampaian keluhan, pemberian hasil diagnosis, obat, dan konsultasi dari pihak tenaga kesehatan, kontrol berkala, dan menerima rujukan bila diperlukan. Sedangkan untuk tenaga kesehatan yakni melakukan pertolongan pertama, identifikasi, serta evaluasi keadaan; melakukan penilaian kondisi korban, menyegerakan pertolongan lanjutan pasca penilaian, dan melakukan rehabilitasi pasca pengobatan.

Ketiga, luaran dari Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja terdiri dari empat garis besar yakni hadirnya pelaksanaan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif demi menjaga kualitas kesehatan tenaga kerja baik itu tenaga kerja lokal maupun Tenaga Kerja Asing sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang.

SARAN

Adapun saran yang ingin diberikan oleh peneliti terkait dengan pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Kerja di PT. COR Indonesia merujuk kepada temuan penelitian yang telah dibahas dan diuraikan sebagai berikut: 1). Agar kiranya Pemerintah Daerah Kabupaten Morowali Utara melalui Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi senantiasa melakukan inspeksi, pengawasan, dan evaluasi terkait dengan pelayanan kesehatan kerja guna memastikan pelaksanaannya sesuai dengan Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja. 2). Agar kiranya Pemerintah Daerah Kabupaten Morowali Utara melalui Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi serta Dinas Kesehatan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

senantiasa melakukan sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan mengenai Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 guna menambah pengetahuan kepada tenaga kerja khususnya Tenaga Kerja Asing (TKA). 3). Agar kiranya menyegerakan pengadaan dokter yang *standby* di klinik mereka sebagaimana telah diatur dalam Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja demi menunjang pelayanan yang lebih maksimal kepada para pekerjanya. 4). Agar kiranya terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah diatur dalam Permenakertrans Nomor PER/03/MEN/1982 Tentang Pelayanan Kesehatan Kerja demi menunjang pelayanan yang lebih maksimal kepada para pekerjanya. 5). Agar mengkaji kembali pemberian Asuransi Kesehatan (ASKES) secara langsung ketika penandatanganan kontrak kerja karena tidak sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam UU Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan yakni hanya diperuntukkan untuk tenaga kerja maupun tenaga kerja asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ayu, V. (2016) 'Model Pelayanan Kesehatan (Studi Deskriptif Tentang Model Pelayanan Program Antenatal Care di Puskesmas Peterongan Kabupaten Jombang)', *jurnal kebijakan dan manajemen publik*, 4(3). doi: 10.1016/j.midw.2020.102780.

Bungin, B. (2007) *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Jazuli, A. (2018) 'Eksistensi Tenaga Kerja Asing di Indonesia dalam Perspektif Hukum Keimigrasian', *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12(1), p. 89. doi: 10.30641/kebijakan.2018.v12.89-105.

Juwitasari, N. (2016) 'Implikasi Yuridis Keberadaan Tenaga Kerja Asing Sebagai Tenaga Kerja Di Indonesia', *Diponegoro Law Review*, 5(2), pp. 1–8. Available at: http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/%0AIMPLIKASI.

KEMENAKERTRANS (1982) 'Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Nomor Per 03/Men/1982', pp. 1–6.

KEMENPAN (2004) 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004', pp. 1–23. Available at: https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609.

Lupiyoadi, R. and Hamdani, D. A. (2011) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Noh, N. A. *et al*. (2016) 'Public Health Services for Foreign Workers in Malaysia', *Social Work in*

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Public Health, 31(5), pp. 419–430. doi: 10.1080/19371918.2015.1125321.

Nugroho, R. (2014) *Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi dan Kimia Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Available at: https://www.researchgate.net/publication/335788910_Buku_Kebijakan_Publik.

Pemerintah Indonesia (2003) 'Undang - Undang RI No 13 tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan'.

Pemerintah Indonesia (2009) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan', pp. 1–111.

Pinontoan, M., Dengo, S. and Ruru, J. (2015) 'Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rsu Prof. Dr. Kandou Manado', *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(031), p. 1386.

Purnama, N. (2006) *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia.

Rachmawati, W. C. (2019) *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Malang: Wineka Media.

Rahasia, P. R., Kimbal, M. and Undap, G. (2018) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe)', in *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*.

Randang, F. B. (2011) 'Kesiapan tenaga kerja indonesia dalam menghadapi persaingan dengan tenaga kerja asing', *Jurnal Ilmiah Hukum*, 5(1), pp. 66–73.

Ratminto and Winarsih, A. S. (2005) *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Edisi 1, *Penerbit Cakradewa Ilmu*. Edisi 1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ristiani, I. Y. (2020) 'Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat', *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, 11(2), pp. 165–178.

Sari, melinda putri perdana (2010) *Penerapan Pelayanan Kesehatan Kerja Bagi Tenaga Kerja Di Pt Menara Terus Makmur Cikarang Bekas, Universitas Sebelas Maret*. Surakarta.

Weng, S. F. *et al.* (2021) 'Health service access among indonesian migrant domestic workers in taiwan', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), pp. 1–11. doi: 10.3390/ijerph18073759.

Yolando, N. D. (2019) *Pelayanan Kesehatan Kerja Sebagai Upaya Menjaga dan Meningkatkan Derajat Kesehatan Tenaga Kerja Di PT Petrokimia Gresik Jawa Timur*. Available at: http://www.elsevier.com/locate/scp.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license