

ABSTRAK

GAMBARAN PELAYANAN POLIKLINIK MARANATHA DITINJAU DARI JURU PARKIR DAN KARYAWAN CLEANING SERVICE UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

Irwan, 2001, Pembimbing : Surya Tanurahardja dr., MPH, DTM&H.;
Sylvia Soeng dr.

Keberadaan Poliklinik Maranatha dinilai sebagai salah satu sarana penunjang pelayanan kesehatan. Dari segi sarana, prasarana serta tenaga medis, poliklinik dinilai cukup menunjang pelayanan kesehatan selain biaya pengobatan yang relatif lebih murah. Ini seharusnya dimanfaatkan dengan baik oleh karyawan terutama karyawan Juru Parkir dan *Cleaning Service*.

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana tanggapan karyawan Juru Parkir dan *Cleaning Service* terhadap pelayanan poliklinik UKM serta memberikan sumbang saran untuk memperbaiki pelayanan Poliklinik UKM.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian dari 38 orang karyawan didapatkan sebanyak 34 orang responden yaitu kebutuhan akan kesehatan lebih tinggi pada tingkat pendidikan lebih rendah / SD (47.06 %), kunjungan ke poliklinik (94.12 %) minimal 1x / tahun, bagian umum paling banyak dikunjungi (79.69 %). Pelayanan kesehatan petugas dan dokter cukup baik (52.94 % dan 73.53 %), perlakuan petugas dan dokter cukup baik (67.65 %), ketepatan waktu tugas dokter (61.77 %), kesesuaian resep dokter (88.24 %). Pengetahuan akan fasilitas pemeriksaan penunjang masih kurang (73.53 %) dan yang mengikutinya sebanyak 20.59 %, pengetahuan akan fasilitas pemeriksaan untuk usaha pencegahan (73.53 %) dan kunjungan terbanyak pada bagian gigi (50.00 %), obat yang tersedia cukup (73.53 %). Biaya kesehatan karyawan 100 % ditanggung Yayasan / Maranatha dan keluarga karyawan tidak ditanggung sama sekali.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan kesehatan dan fasilitas / sarana cukup baik dan memadai, biaya pemeriksaan kesehatan karyawan sepenuhnya ditanggung Yayasan / Maranatha kecuali keluarga karyawan.

ABSTRACT

THE DESCRIPTION OF THE MARANATHA'S CLINIC SERVICE FROM PARKING ATTENDANT AND CLEANING SERVANT OF CHRISTIAN MARANATHA UNIVERSITY VIEWPOINTS

Irwan, 2001, Advised by : Surya Tanurahardja dr., MPH, DTM&H.;
Sylvia Soeng dr.

The Maranatha's Clinic is valued enough to support the health service. Besides the treatment cost is relatively cheap, the facility and the medical personnel is good enough to give a health care. All of this should be utilized well by the employees especially parking attendants and cleaning servants.

The aim of this research is to find out how do the parking attendants and cleaning servants respond to the UKM's Clinic and to give the suggestion in improving the service of UKM's Clinic

A descriptively specially designed questionnaires were used

Only 34 employees from 38 employees respond to the questionnaire. The results are the need of health care is higher in employees with the lower education / primary school (47.06 %), the visit to the clinic (94.12 %) at least or minimal once a year, general clinic was the most visited (79.69 %). The medical performance and the doctor service is good enough (52.94 % and 73.53 %), the services of the medical performance and doctor is good enough (67.65 %), such as the doctor always come on time (61.77 %), the doctor give right prescription (88.24 %). Most of the employees do not know about the supporting facilities (73.53 %) only 20.59 % of them had used it, 73.53 % know about the facilities to preventive care, the most of them visit to the dental clinic (50.00 %), the medicine in the pharmacy are well available (73.53 %). The employees health cost 100 % is guaranteed by the Foundation / Maranatha, but for the families are not guaranteed yet.

The conclusion of this research is that the health service and facilities / medical equipments are good enough and sufficient, the cost of employees health care is fully guaranteed by the Foundation / Maranatha.

DAFTAR ISI

JUDUL DALAM	
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Kegunaan Penelitian.....	2
1.5 Kerangka Pemikiran.....	3
1.6 Metodologi.....	3
1.7 Lokasi dan Waktu.....	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
 BAB III METODE PENELITIAN.....	18
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
1. Kesehatan.....	19
2. Pelayanan Kesehatan.....	21
3. Fasilitas Kesehatan.....	24
4. Biaya Kesehatan.....	27
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	29
5.2 Saran.....	29
 DAFTAR PUSTAKA.....	30
 LAMPIRAN.....	31
 RIWAYAT HIDUP.....	37

DAFTAR TABEL

1. Kesehatan.....	19
1.1 Distribusi Responden Menurut Pendidikan.....	19
1.2 Distribusi Responden Menurut Kunjungan ke Poliklinik.....	20
1.3 Distribusi Responden Menurut Kunjungan ke Poliklinik / Tahun.....	20
1.4 Distribusi Responden Menurut Bagian yang Dikunjungi.....	20
2. Pelayanan Kesehatan.....	21
2.1 Distribusi Responden Menurut Pelayanan Yang Diberikan Petugas Poliklinik.....	21
2.2 Distribusi Responden Menurut Pelayanan Yang Diberikan Dokter Poliklinik.....	22
2.3 Distribusi Responden Menurut Perbedaan Perlakuan Dokter / Petugas Poliklinik Dalam Hal Antrian dan Obat Pada Waktu Berobat.....	22
2.4 Distribusi Responden Menurut Ketepatan Waktu Tugas Dokter.....	23
2.5 Distribusi Responden Menurut Kesesuaian Resep Dokter.....	24
3. Fasilitas Kesehatan.....	25
3.1 Distribusi Responden Menurut Pernah Ada Tidaknya Fasilitas Pemeriksaan Penunjang.....	26
3.2 Distribusi Responden Menurut Keikutsertaan Responden Mengikuti Fasilitas Pemeriksaan Penunjang.....	26
3.3 Distribusi Responden Menurut Ada Tidaknya Fasilitas Pemeriksaan Untuk Usaha Pencegahan.....	26
3.4 Distribusi Responden Menurut Kunjungan ke Fasilitas Pemeriksaan Untuk Usaha Pencegahan.....	26
3.5 Distribusi Responden Menurut Cukup Tidaknya Obat Yang Tersedia.....	27
4. Biaya Kesehatan.....	28
4.1 Distribusi Responden Menurut Tunjangan Biaya Kesehatan Karyawan.....	28
4.2 Distribusi Responden Menurut Tunjangan Biaya Kesehatan Keluarga Karyawan.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner

31