

**PROSES PELAYANAN MEDICAL CHECK UP (MCU) TAHUN 2017
DI UNIT KESEHATAN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAERAH OPERASI 4 SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Disusun guna memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan

Program Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Sofia Adi Matul Himmah

14020414060053

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEDORO**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **Proses Pelayanan Medical Check Up (MCU) Tahun 2017 Di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang**

Penyusun : Sofia Adi Matul Himmah

Jurusan/Program Studi : D III Administrasi Perkantoran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Semarang, September 2017

Dekan,

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M. Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M. Si
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Drs. R. Slamet Santoso, M. Si (.....)
NIP. 19670727 199303 1 005

Dosen Penguji :

1. Dra. Maesaroh, M. Si (.....)
NIP. 19661222 199303 2 001

2. Drs. R. Slamet Santoso, M. Si (.....)
NIP. 19670727 199303 1 005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Fita Anggraini

NIM : 14020414060019

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : D III Administrasi Perkantoran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

Pengelolaan Arsip Di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas

Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan saduran atau jiplakan karya orang lain. Teks yang bukan karya saya, dicantumkan dengan mengutip/ mencantumkan sumber asal kutipan (citasi) orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, September 2017

Pembuat Pernyataan

Nur Fita Anggraini

NIM. 14020414060019

MOTTO

Jika seseorang bekerja keras pada sesuatu selama sepuluh ribu jam,
saya yakin mereka setidaknya akan memenuhi apa yang ingin mereka
capai

(Kim Jongin - 엑소 김종인)

No matter how difficult and hard something is, I will always be
positive and smile like an idiot

(Park Chanyeol - 엑소 박찬열)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu terima kasih atas segala doa, dan kasih sayang, serta selalu memberi dukungan.
2. Kakak saya yang selalu membantu dan memberikan semangat.
3. Sahabat suka duka yang selalu memberikan semangat, motivasi, teguran dan mendengar curahan hatiku, Silviana Puspitasari, Ridha Mayasari, Jesha Fardani Editya Putri, Rima Lovita Andriantony, Yasinta Firdani, Nur Fita Angraini, dan Alfiyatul Muawanah.
4. Teman-teman seperjuangan D III Adminitrasi Perkantoran angkatan 2014

ABSTRAKSI

Nama : Sofia Adi Matul Himmah
NIM : 14020414060053
Judul : Proses Pelayanan Medical Check Up (MCU) Tahun 2017 di
Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah
Operasi 4 Semarang

Program Studi : D III Adminitrasi Perkantoran

Penelitian ini dilakukan di Kantor Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang. Permasalahan yang akan diteliti yaitu bagaimana proses pelayanan pelayanan medical check up atau apa saja hambatan yang dialami saat proses pelayanan medical check up di PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang.

Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang proses pelayanan medical check up PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang proses pelayanan medical check up PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang beserta hambatan apa saja yang dialami dalam proses pelayanan. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan sumber informasi dari para pegawai Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang.

Proses pelayanan medical check up PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang berpedoman pada standar pelayanan publik. Proses pelayanan medical check up terdiri beberapa tahap: pendaftaran, beberapa pemeriksaan, dan pengelolaan data medical check up. Permasalahan yang ditemui dalam penelitian ini yaitu pengembangan alat pemeriksaan MCU, kurangnya petugas, lokasi yang tersebar luas, peserta MCU tidak hadir dan tertukarnya hasil pemeriksaan peserta MCU. Dari hasil penelitian penulis memberikan sedikit saran yaitu perlu adanya perlu adanya pengembangan alat pemeriksaan, penambahan petugas, persiapan yang matang untuk lokasi yang jauh, memberikan teguran kepada peserta yang tidak hadir dan peningkatan kinerja petugas pengelolaan data MCU sehingga hambatan dalam proses pelayanan medical chec up sedikit berkurang.

Kata Kunci : *prosedur, pelayanan, hambatan*

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

Drs. R. Slamet Santoso, M. Si
NIP. 19670727 199303 1 005

ABSTRACT

Nama : Sofia Adi Matul Himmah
NIM : 14020414060053
Judul : Proses Pelayanan Medical Check Up (MCU) Tahun 2017 di
Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah
Operasi 4 Semarang

Program Studi : D III Adminitrasi Perkantoran

This research was conducted at Health Unit of PT Kereta Api Operation Area 4 Semarang. Problems to be investigated is how the process of medical check up service or what are the obstacles experienced during the process of medical check up service at PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang.

In this study, the authors examine the process of medical check up service PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang. The purpose of this study is to describe the process of medical check up service of PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang along with any obstacles experienced in the service process. This research uses the descriptive type with a qualitative approach by using information sourced from employees of Health Unit PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang.

The process of medical check up service of PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang is guided by public service standard. The process of medical check up service consists of several stages: registration, multiple checks, and management of medical check up data. The problems encountered in this research are the development of MCU examination tools, lack of officers, widespread location, MCU participants not present and the exchange of results of examination MCU participants. From the results of the study the authors provide a little suggestion that the need for the existence of the development of inspection tools, the addition of officers, preparation for a mature location, provide reprimands to participants who are not present and improved performance MCU data management officers so that barriers in the process of medical check up service a little bit reduced.

Keywords: *process, service, obstacles*

Is Agreed by,

Counselor Lecturer

Drs. R. Slamet Santoso, M. Si
NIP. 19670727 199303 1 005

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul “Proses Pelayanan Medical Check Up (MCU) Tahun 2017 di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang” dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini yaitu mendeskripsikan prosedur pelayanan medical check up (MCU) Tahun 2017 di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang.

Dengan selesainya Tugas Akhir ini penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dra. Hesti Lestari, MS selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran.
4. Bapak Drs R. Slamet Santoso, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia mencurahkan pikiran dan waktu untuk membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
5. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan masukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan untuk menjadi mahasiswa yang bertanggung jawab.
7. Bapak dan Ibu Staff Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang yang telah memberikan pengarahan dan ilmu selama melaksanakan kegiatan penelitian
8. Bapak dan Ibu Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pelayanan terbaik selama penulis mengikuti proses pendidikan.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat,kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Tugas Akhir ini memberi manfaat dan kebaikan bagi pembaca yang membutuhkan.

Semarang, September 2017

PENULIS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Permasalahan.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2... Manfaat Penelitian	4
1.4 Kerangka Teori.....	5
1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	5
1.4.2 Pengertian Sistem.....	7
1.4.3 Pengertian Proses	8
1.4.4 Kelompok Pelayanan Publik	8

1.4.5	Unsur-unsur Pelayanan Publik	9
1.4.6	Asas Pelayanan Publik	10
1.4.7	Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	11
1.4.8	Standar Pelayanan Publik	13
1.4.9	Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
1.4.10	Contoh Hambatan dan Ketentuan Pelayanan Medical Check Up.....	15
1.5	Fenomena Penelitian	16
1.6	Metode Penelitian	22
1.6.1	Fokus dan Lokus	24
1.6.1.1	Fokus	24
1.6.1.2	Lokus	24
1.6.2	Data dan Sumber	24
1.6.3	Teknik Pengumpulan Data	25
1.6.4	Teknik Analisis Data	27
1.7	Sistematika Penelitian	27
BAB II GAMBARAN UMUM PT KERETA API INDONESIA		29
2.1	Sejarah Singkat	29
2.2	Visi dan Misi	32
2.3	Budaya Perusahaan	33
2.4	Sumber Daya Manusia PT Kereta Api Indonesia	34
2.5	Tugas Pokok dan Tanggungjawab Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang	37
2.5.1	Manager Kesehatan Daerah Operasi 4 Semarang	37

2.5.2	Asisstant Manager Pelayanan, Klaim dan Kepesertaan	39
2.5.3	Assistant Manager Kesehatan Kerja	39
2.5.4	Beberapa Dokter Fungsional	40
2.5.5	Klinik Pelayanan Kesehatan	40
2.6	Struktur Organisasi Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang	41
2.6	Gambar Struktur Organisasi Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang	42
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
3.1	Deskripsi Pelayanan	43
3.2	Proses Pelayanan Medical Check Up (MCU)	44
3.3	Standar Pelayanan Publik	44
3.3.1	Proses Pemeriksaan Peserta Medical Check Up PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang	46
3.3.2	Waktu Penyelesaian Medical Check Up PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang	80
3.3.3	Biaya Pelayanan Medical Check Up PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang	86
3.3.4	Produk Pelayanan Medical Check Up PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang	89
3.3.5	Sarana Prasarana Proses Pelayanan Medical Check Up PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang	92
3.3.6	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Medical Check Up PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang	97

3.4 Hambatan Dalam Proses Pelayanan Medical Check Up PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang	100
BAB IV PENUTUP	105
4.1 Kesimpulan	105
4.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo budaya perusahaan	33
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang.....	42
Gambar 3. 1 Pendaftaran MCU dari petugas PT KAI Daop 4 dan dari petugas laboratorium	49
Gambar 3. 2 Pendaftaran MCU dari petugas PT KAI Daop 4 dan dari petugas laboratorium	51
Gambar 3. 3 Pengambilan sampel darah yang dilakukan oleh petugas laboratorium	54
Gambar 3. 4 Pemeriksaan EKG berlangsung dan peserta MCU sedang menunggu antrian	56
Gambar 3. 5 Pengambilan foto rontgen berlangsung dan peserta MCU sedang menunggu antrian	59
Gambar 3. 6 Pemeriksaan tensi yang dilakukan petugas MCU PT KAI Daop 4 Semarang dengan peserta MCU sedang berlangsung	62
Gambar 3. 7 Pemeriksaan tinggi badan yang dilakukan petugas MCU PT KAI Daop 4 Semarang.....	65
Gambar 3. 8 Pemeriksaan berat badan dan lingkar perut yang dilakukan petugas MCU PT KAI Daop 4 Semarang.....	66
Gambar 3. 9 Pemeriksaan visus mata yang dilakukan petugas MCU PT KAI Daop 4 Semarang.....	69
Gambar 3.10 Pemeriksaan buta warna yang dilakukan petugas MCU PT KAI Daop 4 Semarang.....	70

Gambar 3. 11 Pemeriksaan gigi yang dilakukan petugas MCU PT KAI Daop 4 Semarang.....	71
Gambar 3.12 Pengelolaan data hasil pemeriksaan	78
Gambar 3. 13 Pendistribusian hasil pemeriksaan yang siap	79
Gambar 3. 14 Salah satu kegiatan pemeriksaan terhadap peserta.....	82
Gambar 3. 15 Kegiatan pengelolaan data pemeriksaan MCU	85
Gambar 3. 16 Hasil laboratorium, diagnosa, kesimpulan pemeriksaan MCU dan saran.....	91
Gambar. 3. 17 Pengukur tensi salah satu alat pemeriksaan MCU	94
Gambar 3. 18 Jarum suntik salah satu alat pemeriksaan MCU.....	96
Gambar 3. 19 Salah satu kompetensi pelayanan pelayanan pemeriksaan	99
Gambar 3. 20 Kurangnya jumlah petugas pelayanan pada pemeriksaan tensi hanya ada 1 petugas pemeriksa tensi	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Sumber daya manusia menurut pendidikan.....	35
Tabel 2. 2 Sumber daya manusia menurut usia.....	35
Tabel 2. 3 SDM Unit Kesehatan PT KAI Daop 4 Semarang	36
Tabel 2. 4 Pembagian pangkat di PT Kereta Api Indonesia	36
Tabel 3. 1 Jenis paket pemeriksaan MCU menurut jabatan/kedudukan.....	88
Tabel 3. 2 Jumlah dan paket pemeriksaan peserta MCU PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang.....	88