

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran pelayanan sangat penting di era globalisasi sekarang ini. Terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang sangat dibutuhkan oleh konsumen. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan pemerintah atau perusahaan kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, pemerintah atau perusahaan yang memberikan layanan kepada publik hendaknya mempunyai standar dan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) :
“Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama. Pertama, pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi pendidikan, kesehatan, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Kedua, pelayanan umum yang meliputi pelayanan administrasi umum, Pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan berupa jasa secara langsung kepada karyawan. Jasa pelayanan pada kantor Unit Kesehatan adalah pelayanan pembuatan kartu JPK, pelayanan Rail Clinic, dan pelayanan MCU. Dalam penelitian ini penulis ingin membahas tentang pelayanan kesehatan MCU, karena selain program pelayanan yang diadakan satu tahun sekali dan ada beberapa kendala saat proses pelayanan. Medical Check Up (MCU) adalah suatu program pelayanan dari Unit Kesehatan untuk karyawan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang. Pelaksanaan program Medical Check Up (MCU) dilaksanakan satu tahun sekali dimaksudkan untuk mengetahui kondisi kesehatan karyawan, setiap jabatan atau jenis kedudukan di PT Karet Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang memiliki kriteria kesehatan yang berbeda-beda sehingga melalui program MCU ini kesehatan

karyawan dapat dinilai masih layak atau tidak untuk melaksanakan pekerjaannya.

Program MCU Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang bekerjasama dengan dua laboratorium klinik dan dilakukan dari Kota Tegal sampai dengan Cepu. Pelaksanaan MCU yang diadakan satu tahun sekali ini tentunya membutuhkan persiapan yang matang untuk memperlancar proses pelayanannya, pelaksanaan MCU yang sudah direncanakan dan terjadwal masih ada kendala atau hambatan selama proses pelayanan seperti beberapa peserta MCU tidak hadir untuk melakukan pemeriksaan MCU, sehingga peserta tersebut harus melakukan pemeriksaan susulan dan kurangnya petugas MCU akibatnya beberapa staff kantor Unit Kesehatan ikut turun ke lapangan membantu pelaksanaan MCU.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul penelitian “PROSES PELAYANAN MEDICAL CHECK UP (MCU) TAHUN 2017 DI UNIT KESEHATAN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI 4 SEMARANG”.

1.2 Ruang Lingkup Permasalahan

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, penulis akan merumuskan masalah yang menjadi dasar dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana proses pelayanan medical check up (MCU) di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang ?

2. Apa aja hambatan dalam proses pelayanan medical check up (MCU) di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Praktis

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelayanan medical check up (MCU) Tahun 2017 di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang .

b. Tujuan Teoritis

Tujuan teoritis yang akan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendiskripsikan proses pelayanan medical check up (MCU) di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan dalam proses pelayanan medical check up (MCU) di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Program Studi DIII Administrasi Perkantoran

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi, informasi dan wawasan teoritis pada peneliti berikutnya yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Bagi Penulis

Mendapatkan menambah pemahaman, informasi dan wawasan bagi diri peneliti mengenai proses pelayanan Medical Check Up Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang.

3. Bagi FISIP UNDIP

Menambah referensi bagi perpustakaan FISIP UNDIP, serta dapat dipergunakan sebaik-baiknya oleh mahasiswa untuk menambah pengetahuan tentang proses pelayanan Medical Check Up PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang, terutama oleh mahasiswa Progam Studi D III Administrasi Perkantoran dan jurusan.

1.4 Kerangka Teori

1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut Moenir (1992:16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Istilah publik sendiri menurut Sinambela (2008: 5) didefinisikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Menurut Sinambela dkk (2010 : 128), pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pendapat lain dikemukakan oleh Kurniawan Agung (2005:6), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Joko Widodo (2001:131), Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara , pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara.

Mengikuti beberapa definisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan pelaksanaan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4.2 Pengertian Sistem

Menurut Murdick, R. G sistem adalah seperangkat elemen-elemen yang membentuk suatu kumpulan dari berbagai prosedur atau berbagai bagan pengolahan untuk mencari sebuah tujuan bersama dengan cara mengoperasikan data maupun barang untuk menghasilkan suatu informasi.

Menurut Azhar Susanto (2013:22) sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Berdasarkan definisi sistem diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem suatu kumpulan dari berbagai prosedur atau berbagai pengelolaan dengan cara mengoperasikan data untuk menghasilkan

suatu informasi dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

1.4.3 Pengertian Proses

Pengertian proses menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tuntutan perubahan dalam perkembangan sesuatu yang dilakukan secara terus-menerus. Selain itu pengertian lain dari proses adalah rangkaian tindakan, perbuatan yang dilakukan secara terus-menerus yang dihasilkan suatu produk.

Menurut JS Badudu dan Sutan M Zain, proses adalah jalannya suatu peristiwa dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan, pekerjaan dan tindakan.

Berdasarkan definisi proses diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa proses adalah rangkaian tindakan, perbuatan atau kegiatan yang dilakukan terus-menerus dari awal sampai akhir yang dihasilkan suatu produk atau pekerjaan.

1.4.4 Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok. Adapun empat kelompok tersebut sebagai berikut:

Kelompok pelayanan administratif : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kematian, Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Kelompok pelayanan barang : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

Kelompok pelayanan jasa : pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

1.4.5 Unsur- unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

Penyediaan Pelayanan : Penyediaan Pelayanan merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

Penerima Layanan : Penerima Layanan merupakan layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

Jenis Layanan : Jenis Layanan merupakan layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

Kepuasan Pelanggan : Kepuasan Pelanggan merupakan dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang.

1.4.6 Asas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela dkk, 2006:6, untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi penerima jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

Transparansi : Pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Akuntabilitas : Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Kondisional : Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Partisipatif : Pelayanan yang dapat mendorong peran peserta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kesamaan Hak : Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban : yaitu Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

1.4.7 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip Pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan : Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan

penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan : proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses : tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti toilet, ibadah dan lain-lain.

1.4.8 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanann : prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian : waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan : biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan : hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana Prasarana : penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan : kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

1.4.9 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No.63/ 2004 ada beberapa pola pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. Fungsional : pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewarganegaraannya.
- b. Terpusat : pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu : pola penyelenggara pelayanan terpadu dibedakan sebagai berikut :

Terpadu satu atap ; diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.

Terpadu satu pintu ; diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Gugus tugas ; petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

1.4.10 Contoh Hambatan dan Ketentuan Pelayanan Medical Check Up (MCU)

Sebuah pelayanan pasti akan ada hambatan yang dihadapi, Sebagai contoh : hambatan dalam pelayanan medical check up yang terjadi di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk Jakarta Barat adalah kendala-kendala tersebut antara lain mungkin dikarenakan masalah jasa yaitu kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan belum optimal, harga untuk paket-paket pemeriksaan yang cukup mahal, lokasi Rumah Sakit yang berada di area strategis tetapi juga padat lalu lintas sehingga menyulitkan akses, promosi yang dilakukan Rumah Sakit masih sedikit dan belum mencapai sasarannya, kurang terampilnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, serta layanan yang terkesan lambat seperti hasil pemeriksaan kesehatan tidak tepat waktu. Dari hal-hal tersebut diatas dapat diasumsikan bahwa kemungkinan masih banyak pelanggan yang tidak setia kepada unit *Medical Check Up* di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk, sehingga berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pelanggan.

<http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Master-2316-BAB1->

5_Prastikowati.pdf) diakses pada : Rabu, 9 Agustus 2017, Pukul : 11.00 WIB.

Didalam pemeriksaan berkala telah ditentukan, jadwal MCU sesuai jadwal MCU yang telah ditentukan oleh kebijakan perusahaan melalui Rapat HSE dan HR dengan penanggung jawab HR manager dan di validasi dengan Notulen dan daftar yang hadir telah di tandatangani. (<http://docplayer.info/32093408-Sop-medical-check-up-dr-arief-wahyu-mulyana-mkk.html>) diakses pada : Minggu, 13 Agustus 2017, Pukul : 10.05 WIB.

Ketentuan jumlah petugas MCU dari jumlah dokter, perawat, laboran, penata rontgen, penata EKG, tenaga administrasi proses MCU, tenaga administrasi data sampai dengan penanggungjawab proses MCU

(<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:saP-kQ5lbKMJ:www.damelmitra.com/wp-content/uploads/2013/12/MCU-QA-Check-List-DM.xls+&cd=2&hl=jv&ct=clnk&client=firefox-b>)

diakses pada : Minggu, 13 Agustus 2017, Pukul : 10.05 WIB.

1.5 Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian yang berhubungan dengan proses pelayanan medical check up (MCU) di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang. Indikator-indikator yang diteliti sebagai berikut :

1. Definisi Proses pelayanan adalah proses rangkaian tindakan, perbuatan atau kegiatan yang dilakukan terus-menerus dari awal sampai akhir dengan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan pelaksanaan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan hasil berupa jasa ataupun barang.

2. Fenomena Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004, standar pelayanan. Hal ini dapat diamati melalui fenomena sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan : rangkaian tindakan, perbuatan atau kegiatan yang dilakukan terus-menerus dari awal sampai akhir yang dibagikan untuk pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Proses pelayanan seperti urutan kegiatan dari medical check up di Unit Kesehatan Tahun 2017 PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang dari :

1. Pendaftaran MCU ke petugas MCU PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang berarti proses, cara, perbuatan mendaftar (mendaftarkan); pencatatan nama, alamat, dan sebagainya dalam daftar.

2. Pendaftaranan MCU ke petugas laboratorium berarti proses, cara, perbuatan mendaftar (mendaftarkan); pencatatan nama, alamat, dan sebagainya dalam daftar.
3. Pengambilan sampel darah kegiatan pengumpulan sampel darah dikenal istilah *phlebotomy* yang berarti proses mengeluarkan darah untuk kepetingan pemeriksaan tubuh.
4. Pemeriksaan EKG adalah tes medis untuk mendeteksi kelainan jantung dengan mengukur aktivitas listrik yang dihasilkan oleh jantung, sebagaimana jantung berkontraksi. EKG dapat membantu mendiagnosis berbagai kondisi kesehatan pasien.
5. Pengambilan foto rontgen Rontgen adalah tindakan menggunakan radiasi untuk mengambil gambar bagian dalam dari tubuh seseorang. Utamanya, rontgen digunakan untuk mendiagnosa masalah kesehatan dan yang lainnya.
6. Pemeriksaan tensi Tekanan Darah adalah jumlah tenaga darah yang ditekan terhadap dinding Arteri (pembuluh nadi) saat Jantung memompakan darah ke seluruh tubuh manusia.
7. Pemeriksaan tinggi badan, berat badan, dan lingkar perut Menurut Barry L. Johnson (1979: 166) yang dikutip oleh Murtiantmo wibowo adi (2008:32) berpendapat bahwa tinggi badan merupakan ukuran posisi tubuh berdiri (vertical) dengan kaki menempelpada lantai, posisi kepala dan leher tegak,

pandangan rata-rata air, dada dibusungkan, perut datar dan tarik nafas beberapa saat.

Menurut Cipto Surono dalam Mabella 2000 : 10, mengatakan bahwa berat badan adalah ukuran tubuh dalam sisi beratnya yang ditimbang dalam keadaan berpakaian minimal tanpa perlengkapan apapun.

Ukuran lingkar pinggang atau ukuran lingkar perut adalah besaran panjang keliling badan seseorang pada bagian perut yang sejajar dengan pusar.

8. Pemeriksaan visus mata Visus adalah ketajaman penglihatan. Pemeriksaan visus merupakan pemeriksaan untuk melihat ketajaman penglihatan.
9. Pemeriksaan buta warna Buta warna adalah kelainan penglihatan yang berhubungan dengan ketidak mampuan mata untuk membedakan warna tertentu. Tes buta warna dapat dilakukan untuk mendeteksi buta warna total atau buta warna parsial, prosesnya tesnya cukup mudah.
10. Pemeriksaan gigi adalah dilakukan dilakukan ada gangguan gigi, gusi, lidah dan mulut.
11. Pengelolaan Data dan Pendistribusian Hasil Pemeriksaan MCU
Pengolahan data (data processing) adalah manipulasi data kedalam bentuk yang lebih berarti berupa informasi, sedangkan informasi adalah hasil dari kegiatan-kegiatan pengolahan data

yang memberikan bentuk yang lebih berarti dari suatu kegiatan atau peristiwa.

Pendistribusian data merupakan penyampaian data atau informasi yang telah di olah keada pihak yang membutuhkan informasi agar dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

- b. Waktu Penyelesaian : Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.
 1. Lamanya pemeriksaan MCU dari pendaftaran sampai pemeriksaan selesai membutuhkan waktu 15-20 menit setiap orangnya.
 2. Untuk lamanya pengelolaan data MCU sampai dengan pendistribusian hasil pemeriksaan MCU membutuhkan waktu 1 minggu setiap orangnya.
- c. Biaya Pelayanan : biaya atau tarif Biaya adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu proses produksi, yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi.
 1. Penentuan biaya pemeriksaan MCU menurut paket pemeriksaan MCU dari peket A,B,C dan D untuk setiap orangnya.

- d. Produk Pelayanan : Berupa hasil pemeriksaan peserta medical check up, dan surat saran kesehatan dari dokter.
- e. Sarana Prasarana : Segala yang sudah dilengkapi (disediakan dan sebagainya) untuk berlayar (berperang dan sebagainya). pada kegiatan medical check up di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang.
 - 1. Untuk petugas MCU Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia: daftar hadir, TB, BB, Tensimeter, Snellen cart, Ishihara, stetoskop, sentolop.
 - 2. Untuk petugas laboratorium : jarum suntik, elektrokardiografi (EKG), alat foto rontgen, tensimeter, stetoskop.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan : Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. proses petugas MCU melayani pelayanan medical check up dari penerimaan peserta MCU sampai pengemasan hasil pemeriksaan MCU
 - 1. Dokter
 - 2. Paramedis
 - 3. Petugas administrasi proses MCU
 - 4. Petugas laboratorium
 - 5. Petugas penanggungjawab proses MCU

3. Hambatan dalam proses pelayanan medical check up di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:385) hambatan adalah halangan atau rintangan, hambatan merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. Setiap manusia selalu mempunyai hambatan dalam kehidupan sehari-hari, baik dari diri manusia itu sendiri ataupun dari luar manusia. Hambatan yang terjadi pada proses pelayanan medical check di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang dapat diamati melalui fenomena sebagai berikut :

- a. Proses petugas MCU memberikan pelayanan medical check up
- b. Jumlah petugas medical check up
- c. Lokasi pelayanan yang tersebar dari Kota Tegal - Cepu
- d. Beberapa peserta medical check up yang tidak hadir pada jadwal yang telah ditentukan.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara pemecahan masalah penelitian yang dilaksanakan secara terencana dan cermat dengan maksud mendapatkan fakta dan kesimpulan agar dapat memahami, menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan keadaan. Metode penelitian juga merupakan cara kerja untuk memahami dan mendalami objek yang

menjadi sasaran didalam pelayanan publik. Metode penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Metode Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel menurut kelompok pelayanan publik, unsur pelayanan publik, asas pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, standar pelayanan publik, pola penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan khusus, dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2. Metode Penelitian Kualitatif

Penelitian data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif karena menggunakan kondisi obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik pengumpulan data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendeskripsikan tentang proses pelayanan medical check up (MCU) Tahun 2017 di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang .

1.6.1 Fokus dan Lokus

1.6.1.1 Fokus

Fokus pada penelitian Tugas Akhir ini yaitu :

Proses pelayanan medical check up (MCU) Tahun 2017 di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang

1.6.1.2 Lokus

Lokus yaitu suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian Tugas Akhir ini bertempat pada Kantor Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang.

Alamat : Jalan MH Thamrin No. 3, Sekayu, Semarang
Tengah, Kota Semarang.

1.6.2 Data dan Sumber Data

1.6.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan untuk pertama kalinya. Data primer diperoleh dengan cara mengadakan wawancara atau tanya jawab dengan pegawai dan staff di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang, data yang diperoleh diantaranya tentang proses pelayanan medical

check up (MCU), dari pendaftaran peserta MCU sampai dengan pendistribusian hasil pemeriksaan MCU.

1.6.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari beberapa sumber, data sekunder adalah data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perusahaan yang berasal dari pihak lain yang telah mengumpulkan dan mengolahnya. Data sekunder diperoleh penulis diantaranya melalui berbagai buku yang didapat dari perpustakaan untuk memperoleh dasar teori tentang pengertian proses, pengertian pelayanan publik, standar pelayanan publik, penulis juga memperoleh data yang diberikan oleh Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang mengenai sejarah singkat PT Kereta Api Indonesia, visi dan misi, budaya perusahaan, dan sumber daya manusia PT Kereta Api Indonesia.

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis. Metode yang dilakukan yaitu dengan mengamati secara langsung bagaimana proses pelayanan medical check up (MCU), sarana

prasarana dan kelengkapan alat proses pelayanan medical check up.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data, cara berkomunikasi secara langsung dengan sumber atau reponden. Dalam metode ini penulis mengadakan tanya jawab secara langsung kepada Manger Kesehatan, Assistant Manager Kesehatan, staff administrasi MCU, dan beberapa peserta MCU untuk memperoleh data secara langsung dan terperinci sesuai dengan kenyataan yang ada mengenai proses pelayanan medical check up, sarana prasarana yang digunakan, biaya pelayanan, produk pelayanan, waktu penyelesaian, kompetensi petugas pemberi layanan, serta hambatan-hambatan yang ditemui saat proses pelayanan medical check up berlangsung.

3. Dokumentasi

Didalam upaya mengumpulkan data dengan cara dokumentasi peneliti menelusuri berbagai macam dokumen antara lain buku dan sumber lainnya. Data yang didapatkan diantaranya adalah proses pelayanan medical check up, hasil pemeriksaan MCU, serta pendistribusian hasil pemeriksaan MCU di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Berikut merupakan tahap analisis data yang dilakukan oleh peneliti:

1. Tahap Reduksi

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang berkaitan dengan proses pelayanan medical check up (MCU) Tahun 2017 di Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian-uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan tahap reduksi dan penyajian data, maka penulis akan menarik kesimpulan dari penelitian ini.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan menjelaskan tentang isi dari masing-masing bab secara keseluruhan yang ditulis secara singkat dan jelas dari keseluruhan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini disajikan dalam IV bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab pendahuluan ini merupakan latar belakang penulisan Tugas Akhir, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, dan metode penelitian. Di dalam metode penelitian terdapat: fokus dan lokus, data dan sumber, teknik pengumpulan data.

BAB II : Gambaran Umum

Pada bab ini menguraikan tentang sejarah, gambaran singkat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Budaya Perusahaan, Visi dan Misi, dan Struktur Organisasi Unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 4 Semarang.

BAB III : Pembahasan

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan yaitu berupa deskripsi, variabel hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

BAB IV : Penutup

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian. Di dalam bab ini juga terdapat saran yang berguna untuk memperbaiki dari objek yang diteliti.