PRODUKTIVITI DAN SKALA KECEKAPAN KLINIK KESIHATAN KERAJAAN: KAJIAN KES DI KUALA TERENGGANU

SUZANA BINTI SALLEH
SM EKONOMI(SUMBER ALAM)

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2010

c/u: 89/2

1100089170

Pusat Pembelajaran Digital Sultanah Nur Zahirah (UMT)
Universiti Malaysia Terengganu.

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH
UMT
*

LP 60 FPE 1 2010

1100089170

Produktiviti dan skala kecekapan klinik kesihatan kerajaan : kajian kes di Kuala Terengganu / Suzana Salleh.

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

1100089170

Lihat Sebelah

HAK MILIK
PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

PRODUKTIVITI DAN SKALA KECEKAPAN KLINIK KESIHATAN KERAJAAN : KAJIAN KES DI KUALA TERENGGANU

SUZANA BINTI SALLEH
SM EKONOMI (SUMBER ALAM)

PROJEK ILMIAH INI DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT PENGAJIAN

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2010

PENGAKUAN

Saya akui Kertas Projek (EKN 4399A/B) ini adalah hasil kajian saya sendiri kecuali sumber-sumber yang telah saya jelaskan rujukannya.

31 MAC 2010

SUZANA BINTI SALLEH
UK16265

DECLARATION

I hereby declare that this Project Paper (EKN 4399A/B) is the result of my own investigation and findings, acceptwhere otherwise stated.

31 MAC 2010

SUZANA BINTI SALLEH
UK16265

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur kepada Allah S.W.T. di atas limpah dan kurniaNya kerana memberikan kejayaan kepada saya dalam menyempurnakan penulisan tesis ini. Selain itu, saya juga merakamkan penghargaan kepada Fakulti Pengurusan dan Ekonomi kerana telah memberi peluang kepada saya untuk membuat kertas projek dengan sempurna.

Pertamanya, saya ingin merakamkan ucapan jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada Pn. Noor Haslina Binti Mohd Akhir selaku penyelia atas segala tunjuk ajar, nasihat, pandangan dan bimbingan yang amat berharga dan tidak ternilai. Terima kasih juga saya tujukan kepada pegawai perubatan serta pembantu-pembantu perubatan dan juga pesakit-pesakit di klinik kesihatan kerajaan yang terlibat dalam kajian ini kerana memberi bantuan yang bermakna bagi saya dalam menyiapkan kertas projek ini.

Selain itu, tidak lupa kepada ahli keluarga dan rakan-rakan yang dikasihi atas segala dorongan dalam menyiapkan kertas projek ini. Di samping itu, tidak dilupakan juga kepada pensyarah-pensyarah Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Universiti Malaysia Terengganu (UMT) yang telah banyak memberi penerangan dan dorongan serta nasihat di sepanjang saya berada di UMT.

Akhir sekali, penghargaan dan terima kasih ditujukan kepada mereka yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan kajian ini. Sesungguhnya tanpa anda sekalian tidak akan sempurna kertas projek ini. Segala jasa dan kerjasama yang telah diberikan amatlah dihargai. Sekian, terima kasih.

Yang Benar,

....

Suzana Binti Salleh
Lot 7257 Kg Paya Teluk Ketapang,
Seberang Takir, 21300 Kuala Terengganu,
Terengganu Darul Iman.

ABSTRAK

Kajian ini adalah untuk mengukur produktiviti dan skala kecekapan klinik kesihatan kerajaan terpilih di Kuala Terengganu. Soal selidik telah digunakan sebagai kaedah pengumpulan data dan diedarkan kepada 70 orang responden yang terdiri daripada pengunjung, pelanggan atau pesakit klinik kesihatan kerajaan di sekitar Kuala Terengganu. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *'Statistical Packages For Social Science (SPSS) 16.0'* dan dapatan kajian dilaporkan dalam bentuk deskriptif iaitu peratusan dan min. Hasil kajian menunjukkan wujudnya produktiviti dan kecekapan di kalangan klinik kesihatan sekitar Kuala Terengganu dalam memberikan perkhidmatan kepada pesakit. Peningkatan produktiviti dan kecekapan dalam bidang kesihatan membawa kepada peningkatan tahap kesihatan rakyat bagi sesebuah negara. Keupayaan menyediakan perkhidmatan yang cekap merupakan sumber penting kepada kelebihan saingan sektor ini dalam era globalisasi.

ABSTRACT

The purposes of this study are to measure the productivity and scale of efficiency among medical care centre in Kuala Terengganu. A set of questionnaire has been used to collect the data and distributed to 70 respondents among visitors, customers or patients medical care centre in Kuala Terengganu. The data were analysed by using *'Statistical Packages For Social Science (SPSS) 16.0`* and the result is presented through descriptive percentage and mean. An overall, the survey found that productivity and scale of efficiency among medical care centre in Kuala Terengganu to prepared the services for patients. The productivity growth and efficiency contribute to the overall health growth. The ability to provide efficiency service is important era of globalization.