





**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI  
DI HOSPITAL BESAR KUALA TERENGGANU**

**OLEH**

**HARYANTI BINTI MOHD ROZALI  
SARJANA MUDA SAINS POLISI AWAM DAN SEKITARAN**

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA:**

**JABATAN PENGAJIAN AM  
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA  
( KUSTEM )**

**2002**

**1100032996**

***Dedikasi untuk insan yang disayangi.....***

***Selautan kasih segunung harapan,  
Akan ku sahut cabaran kalian,  
Selagi nyawa di kandung badan,  
Akan tetap ku pertahankan,  
Walaupun pelbagai rintangan,  
Itulah matlamat perjuangan.***

***Istimewa buat insan yang diingati selalu.....  
segala pesanan, impian dan dorongan tetap terpahat diingatan.***

***untukmu***

***Abah, Ma, Syahrir, Afzan dan Ida serta tunang tersayang  
iaitu Mohd Hariffin Hashim.***

***Kaulah sumber ilhamku.....***

## Penghargaan

Alhamdulillah, syukur ke hadirat Allah S.W.T. kerana dengan limpah kurnianya, saya telah selesai menjalani latihan industri yang merupakan pelengkap kepada program pengajian di KUSTEM.

Saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih, kepada pihak KUSTEM kerana sudi. memberikan peluang keemasan kepada saya untuk keluar meneroka pengalaman, di sektor pekerjaan yang sememangnya mencabar keupayaan minda, fizikal dan mental, sekaligus dapat mengaplikasikan pelajaran yang telah di timba di KUSTEM dan menerapkannya dalam sektor yang di ceburi.

Sekalung penghargaan di berikan kepada pihak Hospital Besar Kuala Terengganu, yang sudi menerima kedatangan pelajar untuk menjalani latihan industri, di bawah pentadbiran mereka. Sesungguhnya segala jasa bakti yang di berikan oleh pihak tuan, menjadi pengalaman dan kenangan yang paling berharga buat diri saya, kerana ia merupakan aset yang paling bernilai sebelum melangkah ke alam pekerjaan yang sebenar.

Tidak dilupakan kepada cik Sharon Lim Sui Lin, selaku penyelia di KUSTEM, terima kasih saya ucapkan kerana bersusah payah melawat anak buahnya di merata ceruk untuk melihat prestasi yang telah di tunjukkan di organisasi tersebut dan menjana maklumat yang di perolehi daripada pelajar untuk di nilai dalam pemarkahan.

Sekalung budi di hadiahkan buat En. Mohd. Rafdzi bin Hj. Tahir, selaku penyelia organisasi, yang senantiasa mengambil berat dan memantau hal ehwal kebajikan pelajar di bawah jagaannya, semoga jasa baik beliau di berkati Allah. Seterusnya saya ingin mengucapkan terima kasih, kepada mereka yang terlibat dalam menjayakan latihan industri ini, sesungguhnya pengorbanan anda semua adalah di hargai.

## Isi kandungan

	Muka surat
<b>Dedikasi</b>	
<b>Penghargaan</b>	ii
<b>Senarai Singkatan</b>	v
<b>Senarai Rajah</b>	vi
<b>Ringkasan Eksekutif</b>	vii
<b>BAB 1: LATAR BELAKANG ORGANISASI</b>	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Fungsi Organisasi	4
1.2 Struktur Organisasi	4
1.3 Kemahiran Yang Dipelajari	5
1.3.1 Unit Kebajikan Sosial Perubatan	6
1.3.2 Unit Pentadbiran	7
1.3.3 Unit Kewangan	8
1.3.4 Unit Hasil	8
1.3.5 Unit Rekod Perubatan	9
1.3.6 Kesimpulan	11
1.4 Aktiviti Organisasi	12
<b>BAB 2 : PENGENALPASTIAN PENEMUAN MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN</b>	
2.0 Pengenalan	17
2.1 Mengesan Sistem Sedia Ada	17
2.1.1 Kaunseling Sebelum Dan Selepas Pembedahan Serta Kaunseling Bagi Pesakit Yang Bermasalah	18
2.1.2 Pembayaran Bil Secara Automatik	20
2.1.3 Pengecualian Pembayaran Bil Hospital	21
2.2 Mengenalpasti Masalah	23
2.2.1 Kaunseling Sebelum Dan Selepas Pembedahan Serta Kaunseling Bagi Pesakit Yang Bermasalah	23
2.2.2 Pembayaran Bil Secara Automatik	26
2.2.3 Pengecualian Pembayaran Bil Hospital	27
2.3 Masalah-Masalah Lain	29
2.3.1 Kekurangan Komputer	29
2.3.2 Kerosakkan Komputer	31
2.3.3 Masalah Ruang Kerja	31

2.3.4	Kekurangan Staf	32
2.3.5	Bilik Rehat	32
2.3.6	Peralatan Lama Yang Masih Digunakan	33
2.3.7	Dokumen Lama Yang Masih Disimpang	33
2.3.8	Penyimpanan Rekod Pekerja	34
2.4	Analisis Masalah Dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan	35
2.5	Cadangan Penyelesaian	39
2.6	Perlaksanaan Cadangan Dan Implikasi	44
2.7	Kesimpulan	48

Rujukan

Lampiran:

- i Carta Organisasi Hospital Kuala Terengganu
- ii Peruntukan Dan Pencapaian Pembelanjaan
- iii Kedatangan Pesakit Luar Ke Hospital Kuala Terengganu
- iv Surat Pekeliling Penyertaan Pelatih Ke Kejohanan Sukan Kementerian Kesihatan Di Sarawak

## Senarai singkatan

i). OSHA	Occupational Safety Health Act
ii). PERASA	Pembimbing Rakan Sekerja
iii). LHDN	Lembaga Hasil Dalam Negeri
iv). PERKESO	Pertubuhan Kebajikan Sosial



## Senarai rajah

i). Rajah 1

Mukasurat 38

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

## Ringkasan Eksekutif

Hospital Kuala Terengganu merupakan salah sebuah institusi perubatan yang terkenal di rantau pantai timur ini. Hospital ini menjadi hospital rujukan bagi semua Hospital Daerah, Pusat Kesihatan dan juga Pengamal Perubatan Swasta di seluruh negeri Terengganu. Hospital ini terletak di dalam kawasan bandar Kuala Terengganu dan ia mula beroperasi pada tahun 1920-an.

Kepimpinan hospital ini di terajui oleh Dr. N.K.S.Sathiaseelan selaku pengarah hospital, dibantu oleh Dr. Hj. Abdul Rashid bin Che Ali sebagai timbalan pengarah. Terdapat empat bahagian yang menjana kelangsungan perkhidmatan di Hospital Kuala Terengganu ini iaitu bahagian pentadbiran, klinikal, sokongan dan latihan.

Di bawah jabatan pentadbiran terdapat tiga unit yang membantu menyelaraskan kerja-kerja di bahagian tersebut iaitu unit hasil, kewangan dan perkhidmatan. Di bawah bahagian klinikal terdapat 13 buah jabatan iaitu Jabatan Perubatan, Surgeri, Pediatrik, Ortopedik, Oftalmologi, Plastik Surgeri dan Kebakaran, Obstetrik dan Ginekologi, Psikiatri, Dermatologi, Ortorhinolaringologi, Kecemasan, Anestesiologi dan Pergigian.

Bahagian sokongan pula dibantu oleh beberapa jabatan seperti Jabatan Patologi, Pengimejan Diagnostik, Farmasi, Rekod Perubatan, Fisioterapi, Pemulihan Carakerja, Kebajikan Perubatan, Pendidikan Pesakit, Dietetik dan Kesihatan Awam. Bahagian latihan pula dikelolakan oleh Kolej Kejururawatan.

Hospital Kuala Terengganu menawarkan pelbagai jenis jawatan untuk diisi bagi memastikan penjanaan kerja berjalan dengan lancar dan berkualiti, terdapat 5 kategori perjawatan yang terdapat di hospital ini. Kategori pertama ialah kumpulan pengurusan dan profesional, dimana ia terdiri daripada Pegawai Pentadbiran Pengurusan, Pakar Perunding, Pegawai Perubatan, Pendaftar, Pegawai Perubatan Siswazah, Pegawai Farmasi dan lain-lain lagi yang termasuk di dalam kategori kumpulan A.

Kategori kedua pula ialah kumpulan sokongan 1 paramedik, antara jawatan yang terkandung dalam kumpulan ini seperti Juru X-Ray, Jurupulih Perubatan, Pengajar, Kejururawatan, Pembantu Perubatan, Juruteknologi Makmal Perubatan dan Pembantu Farmasi. Kategori ketiga ialah kumpulan sokongan 1 bukan paramedik, di dalam kumpulan ini terdapat banyak jawatan yang berkaitan untuk diisi. Jenis-jenis jawatan dalam bahagian ini ialah jawatan di dalam kategori kumpulan B dan C.

Kategori seterusnya ialah kumpulan sokongan 2 paramedik, antara jawatan yang terdapat dalam kumpulan ini ialah Penolong Jururawat, Pembantu Teknologi Makmal Perubatan, Pembantu Hospital Rendah, Juruproses Filem X-Ray, Bidan dan Jururawat Desa serta Atenden Kesihatan. Kategori terakhir ialah kumpulan sokongan 2 bukan paramedik, jawatan yang terdapat di dalam kumpulan ini ialah seperti Tukang Masak, Pemandu dan lain-lain lagi.

Hospital ini mempunyai kesatuan sekerja yang tersendiri iaitu Pembimbing Rakan Sekerja (PERASA) dan *Occupational Safety Health Act* (OSHA). PERASA berorientasikan kepada penyelesaian masalah kerja dan meningkatkan semangat jitu dan ikhlas dalam melakukan pekerjaan.

Organisasi ini juga mempunyai sistem yang tersendiri dalam menjana keberkesanan perkhidmatannya. Antara sistem yang telah dikenal pasti di hospital ini ialah kaunseling pesakit sebelum dan selepas pembedahan serta kaunseling bagi pesakit yang bermasalah, pembayaran bil secara automatik dan pengecualian pembayaran bil hospital.

Walaupun sistem ini diwujudkan untuk memudahkan pesakit dan pegawai yang bertugas, namun terdapat pesakit yang tidak mahu memberikan kerjasama dan menimbulkan masalah kerana tidak memahami prosedur yang telah ditentukan oleh pihak pentadbiran hospital. Selain itu terdapat beberapa masalah lain yang dikenal pasti wujud di unit-unit tertentu di dalam hospital ini.

Masalah-masalah tersebut ialah kekurangan komputer, kerosakan komputer, masalah ruang kerja, kekurangan staf terlatih dan lain-lain lagi. Setelah dianalisis dan diadakan perbincangan, kata sepakat telah dicapai iaitu dengan memperbaiki segala kekurangan yang wujud demi kebaikan bersama.