

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PERAN KARYAWAN DALAM MELAYANI KONSUMEN
DI KLINIK MATA JOMBANG**



Oleh :

Miftakhul Rozaqi

1861171

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PERAN KARYAWAN DALAM MELAYANI KONSUMEN
DI KLINIK MATA JOMBANG



Oleh :

Miftakhul Rozaqi

1861171

Jombang, 19 November 2021

Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing Lapangan

(Kristin Juwita, SE, MM)

NIDN : 0725038704

Mahasiswa

(Miftakhul Rozaqi)

NIM : 1861171

Mengetahui/Menyetujui
Pendamping Lapangan

(dr. H. M. Azam Mutaqin)

Mengetahui/Menyetujui
Ka Prodi Manajemen



(Erminati Pancaningrum, ST. MSM)

NIDN : 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Peran Karyawan Dalam Melayani Konsumen di Klinik Mata Jombang” dapat terselesaikan dengan baik.

Kuliah Kerja Magang (KKM) sebagai salah satu kegiatan yang wajib di laksanakan oleh setiap mahasiswa untuk memenuhi salah satu prasyarat dalam menempuh mata kuliah Kuliah Kerja Magang (KKM) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang. Laporan Kuliah Kerja Magang ini berjudul “Peran Karyawan Dalam Melayani Konsumen Pada Klinik Mata Jombang “.Tujuan dibuatnya laporan magang ini yaitu untuk melaporkan segala sesuatu yang ada kaitannya dengan dunia kerja di Klinik Mata Jombang.

Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa bantuan , dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesarbesarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si selaku Kepala STIE PGRI Dewantara Jombang dan yang telah memberikan izin untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM)
2. Ibu Erminati Pancaningrum, ST, MSM) selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Dosen Pembimbing Lapangan (DPL), Ibu Kristin Juwita, SE, MM yang telah meluangkan waktunya menjai Dosen Pembimbing selama Kuliah Kerja Magang (KKM) berlangsung.
4. Ibu dr. Lindawati, Sp.M & Bapak dr. H. M. Azam Mutaqin selaku pendampig lapangan pada Klinik Mata Jombang yang telah memberikan izin untuk melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM).
5. Orang Tua yang selalu mendukung penulis dalam menempuh pendidikan serta doa dan kasih sayang yang tak terhingga.

Karena kebaikan semua pihak yang telah penulis sebutkan maka penulis bisa menyelesaikan laporan magang ini dengan sebaik-baiknya. Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini memang masih jauh dari kesempurnaan, penulis menerima kritik dan saran yang membangun agar hasil laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini berguna bagi semua pihak.

Jombang, 19 November 2021



Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	
2.1 Sejarah Perusahaan	6
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/instansi.....	6
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan.....	7
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang.....	9
3.2 Pengamatan Peran Karyawan Dalam Melayani Konsumen	10
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	11

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan13

4.2 Saran 13

DAFTAR PUSTAKA15

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Pelayanan Pendaftaran 8

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Struktur Organisasi	6
2. Tabel 2.2 Kegiatan Pelayanan.....	7
3. Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Magang	9
4. Tabel 3.2 Alur Operasional Pelayanan.....	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Kegiatan Harian (Log Bog).....	A-1
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang	A-3
Lampiran 3 Dokumentasi	A-4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan kewajiban setiap mahasiswa yang mengambil mata kuliah tersebut. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah salah satu program kegiatan akademik yang ada di program studi manajemen Fakultas Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang. Pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas lulusan program studi manajemen pada jenjang berikutnya.

Dalam bangku perkuliahan proses pembelajaran seharusnya diimbangi antara praktik dan teori, agar mahasiswa dapat mengaplikasikannya kedalam dunia kerja. Ilmu pengetahuan yang diperoleh mahasiswa di bangku perkuliahan akan terasa kurang bermanfaat bila tidak di sertai suatu pengalaman yang dapat memberikgambaran mengenai kehidupan lingkungan kerja.

Peran karyawan sebagai sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan untuk menentukan kesuksesan berdirinya suatu perusahaan. Karyawan atau human capital menjadi sangat penting karena dapat menghasilkan nilai tambahan untuk perusahaan, maka peran dan fungsi seorang karyawan bertujuan untuk membantu memperlancar produktivitas dan memaksimalkan kinerja serta memanfaatkan waktu secara efektif. Sebab, apabila karyawan tidak bekerja secara produktif dan tidak efisien, maka karyawan tidak lagi menjadi modal terpenting bagi perusahaan, tapi menjadi penghambat untuk perusahaan seperti karyawan dalam bekerja memiliki perilaku prokrastinasi (Desi, 2015).

Kotler mengartikan pelayanan (*service*) sebagai suatu kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan suatu kelompok kepada yang lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan terhadap apapun. Walaupun pandangan *Kotler* tersebut cukup luas, namun demikian saat ini apa yang diartikan konsumen sebagai pelayanan telah berubah secara radikal. Definisi pelayanan pada saat ini termasuk lokasi yang nyaman, ragam pilihan, dominasi kategori dan cepatnya transaksi. Ini bahkan juga bisa berarti

harga yang bersaing. Sedangkan menurut *Warren Blanding* “pelayanan pelanggan merujuk pada aktivitas dari kepuasan pelanggan yang biasanya dimulai dengan pemesanan dan diakhiri dengan pengiriman barang pada pelanggan. Pelayanan pelanggan/konsumen dilakukan pada intinya bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga pelanggan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (*Customer Satisfaction*).

Klinik Mata Jombang merupakan salah satu klinik yang ada di kota jombang yang memfokuskan bidang pelayanan kesehatan khususnya mata (Poli Mata) secara maksimal dan professional sesuai disiplin ilmu yang berlaku. Klinik Mata Jombang didirikan pada Bulan Februari 2014 yang dimotori oleh “dr. Iqbal hilmi, Sp.M. Klinik Mata Jombang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jombang dan sekitarnya.

Berdasarkan dari uraian diatas penulis terdorong untuk menulis laporan Kuliah Kerja Magang di bidang manajemen sumber daya manusia yang memusatkan pada peranan karyawan dalam melayani konsumen, dengan mengangkat judul **“PERAN KARYAWAN DALAM MELAYANI KONSUMEN DI KLINIK MATA JOMBANG”**.

1.2. TUJUAN KULIAH KERJA MAGANG

A. Tujuan Umum

1. Mengenalkan dan menyiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
2. Melatih mahasiswa praktik kerja di lapangan dalam aspek manajemen yang tidak terdapat dalam proses perkuliahan.

B. Tujuan Khusus

1. Melakukan berbagai kegiatan praktik kerja serta mempelajari manajemen yang terdapat pada Perusahaan.
2. Menambah Pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di Perusahaan.
3. Meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, memecahkan masalah dan memberi solusi,

mengatasi pelanggan, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

4. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen di Klinik Mata Jombang.
5. Menganalisis system pelayanan di Klinik Mata Jombang.

1.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan untuk mempersiapkan diri secara teoritis maupun praktis khususnya dibidang manajemen
- b. Mahasiswa mendapat bentuk pengalaman nyata serta permasalahan yang dihadapi dunia kerja.
- c. Membangun mental mahasiswa terhadap Lapangan Pekerjaan yang sesungguhnya.
- d. Untuk menerapkan teori dan pengetahuan yang didapat selama perkuliahan.

2. Manfaat bagi lembaga perguruan

- a. Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dapat menempatkan mahasiswa yang potensial untuk mendapatkan pengalaman.

3. Manfaat bagi instansi yang bersangkutan

- a. Instansi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan akademik dari kuliah kerja magang tersebut.
- b. Instansi dapat melihat tenaga kerja yang potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.
- c. Instansi mendapat bantuan dalam proses pengerjaan yang belum terselesaikan.

1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat : Untuk pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) berada di
Klinik Mata Jombang

Alamat : **JL. KH. Hasyim Asyari No. 99 Plandi, Jombang**

Telepon : **0822-3166-9944**

Website : <http://www.klinikmatajombang.co/>

Alasan memilih Kuliah Kerja Magang di Klinik Mata Jombang yaitu sebagai berikut :

1. Ketertarikan dan rasa ingin tahu yang tinggi untuk mengetahui dan mengenal bagaimana cara melayani konsumen dengan baik, berkomunikasi dengan baik dan mengatasi keluhan pelanggan secara profesional.
2. Melatih keahlian kerja sama tim dalam dunia kerja
3. Menambah pengalaman dan pengetahuan yang sebelumnya belum pernah di dapatkan dalam dunia kerja.

1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu program Kuliah Kerja Magang yaitu pada tanggal 11 Oktober 2021 sampai dengan 15 November 2021.

Adapun tahapan-tahapan kegiatan magang yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Tahapan Persiapan

Pada tahapan persiapan mahasiswa mencari informasi mengenai lembaga yang mau menerima KKM. Tahapan ini dimulai pada tanggal 05 Oktober 2021. Setelah mahasiswa menemukan perusahaan yang sesuai, mahasiswa kemudian membuat surat permohonan ke perusahaan yang telah disetujui oleh Ketua Program Studi Manajemen dan Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang. Setelah mendapatkan persetujuan pada tanggal 07 Oktober 2021, mahasiswa menyerahkan surat tersebut kepada Klinik Mata Jombang. Tanggal 09 Oktober 2021

mahasiswa memperoleh persetujuan dari Klinik Mata Jombang untuk melaksanakan KKM.

2. Tahapan Pelaksanaan

Mahasiswa melaksanakan KKM selama 1 (satu) bulan terhitung sejak 11 Oktober 2021 sampai dengan 15 November 2021. Pelaksanaan KKM ditentukan oleh Klinik Mata Jombang, yaitu 6 hari kerja efektif dengan pembagian jam kerja (Shif) dimulai hari senin-jum'at pukul 07.00 sampai dengan pukul 14.00 untuk shif pagi dan pukul 14.00-20.00 untuk shif sore sedangkan untuk hari sabtu dimulai pukul 08.00-12.30 untuk shif pagi dan 12.30-17.00 untuk shif siang.

3. Tahap Pelaporan

Penulisan laporan disusun setelah berakhirnya KKM. Penulisan laporan ini dimulai dengan mencari informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan, selanjutnya data-data tersebut diolah untuk dijadikan laporan KKM.

BAB II

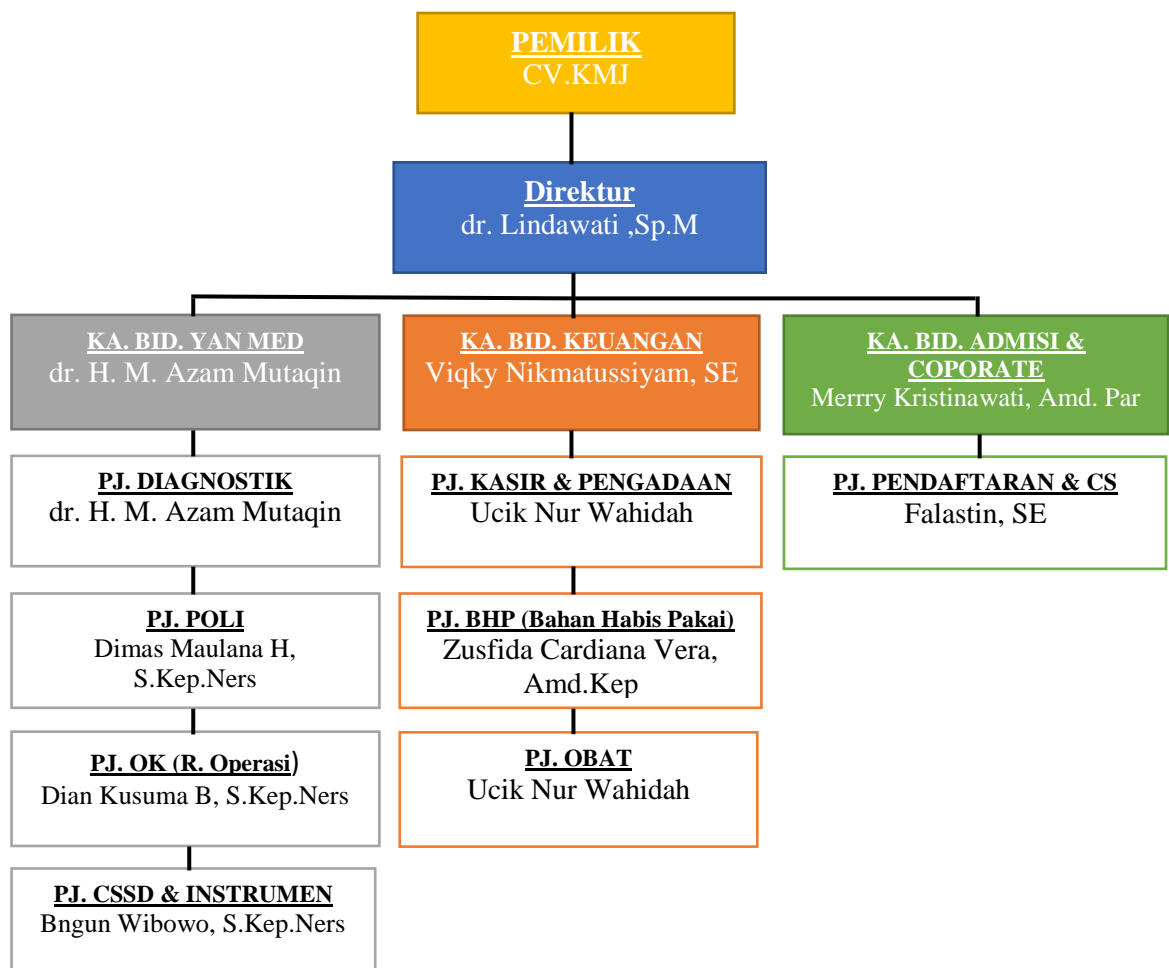
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1. Sejarah Perusahaan

Dengan melihat tingginya kebutuhan masyarakat jombang dan sekitarnya akan pelayanan kesehatan khususnya mata, maka didirikanlah “Klinik Mata Jombang” pada Bulan Februari 2014 yang dimotori oleh dr. Iqbal Hilmi, Spd.M. Hal tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat jombang dan sekitarnya akan pelayanan kesehatan khususnya mata secara maksimal dan professional sesuai disiplin ilmu yang berlaku. Untuk Lokasi Klinik Mata Jombang sendiri berada di **JL. KH. Hasyim Asyari No. 99 Plandi, Jombang**

2.2. Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi

Tabel 2.1 Struktur Organisasi



Sumber : Klinikmatajombang, 2021

2.3. Kegiatan Umum Perusahaan

Klinik Mata Jombang menjalin kemitraan dengan berbagai rumah sakit yang ada di kota jombang seperti, RS Muhammadiyah, RS Pelengkap dan RS Al-aziz. Klinik Mata Jombang menerima pelayanan secara online melalui aplikasi sosial media seperti Whatsapp, Klinik Mata Jombang menggunakan sosial media untuk melakukan kegiatan promosi dan digital marketing melalui aplikasi Instagram, Facebook, dan Website Klinik Mata Jombang sendiri.

Klinik Mata Jombang menyediakan pelayanan kesehatan mata yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.2 Kegiatan Pelayanan

No	Kegiatan Pelayanan Pada Klinik Mata Jombang
1	Memberikan informasi mengenai pelayanan yang telah diberikan
2	Menyediakan Poli Rawat Jalan Mata
3	Menyediakan Operasi Mata Intraokuler : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Katarak/lensa ➤ Glaukoma ➤ Trauma Mata ➤ Operasi Segmen Anterior Mata Lain.
4	Operasi Mata Eksraokuler : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Excisi Tumor Mata Luar ➤ Trauma Mata Luar ➤ Operasi Kelopak Mata ➤ Operasi Konjungtiva ➤ Operasi Kornea ➤ Operasi Mata Luar Lain
5	Menyediakan Pelayanan Optical
6	Menyediakan Pelayanan Farmasi

7	<p>Pelayanan Tambahan :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Therapi Kelainan Lensa & Glaukoma➤ Therapi pada kelainan retina & Glaukoma➤ Untuk Kelainan Mata Posterior➤ Deteksi Kelainan Lapang Pandangan Penderita Glaukoma dan Kelainan Syaraf Mata➤ Pengukuran Intra Ocular Lens➤ Screening ROP (Pada Bayi Prematur)➤ Deteksi Resiko Retina Pada Ibu Hamil dan Myopia
---	---

Sumber : Klinikmatajombang, 2021

Dengan berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh Klinik Mata Jombang, menjadikan sebuah keunggulan tersendiri untuk bersaing dengan kompetitornya. Pelayanan yang baik & professional juga diberikan secara optimal sehingga mendapatkan *rating*/penilaian yang baik dari masyarakat dan menumbuhkan sikap loyalitas terhadap Klinik Mata Jombang.

Sumber : Klinikmatajombang, 2021



Gambar 2.1 Pelayanan Pendaftaran

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

3.1.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang

Pelaksanaan magang ini ditentukan oleh pihak Klinik Mata Jombang, yaitu 6 hari kerja efektif dimulai hari senin-sabtu pukul 07.00-20.00 (untuk hari senin-jum'at) dengan pembagian 2 shif, sedangkan untuk hari sabtu dimulai pukul 08.00-17.00. Adapun Jadwal Pelaksanaan Magang sebagai berikut

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Magang

Hari Kerja	Jam Kerja	Keterangan
Senin-Jum;at	07.00-14.00	Shif Pagi
	14.00-20.00	Shif Sore
Sabtu	08.00-12.30	Shif Pagi
	12.30-17.00	Shif Siang

Sumber : Penulis, 2021

Kegiatan Magang ini kami lakukan secara berkelompok yang terdiri dari 4 orang. Sejak awal proses magang kami dibagi menjadi 2 bagian, ada yang shif pagi dan shif sore untuk menyesuaikan Jam Operasional pekerjaan yang ada di Klinik Mata Jombang, sedangkan untuk pembagian tugas kami ditempatkan pada bagian Ruang Sterilisasi dan Bagian Pendaftaran meliputi : pelayanan dan entrry data pasien.

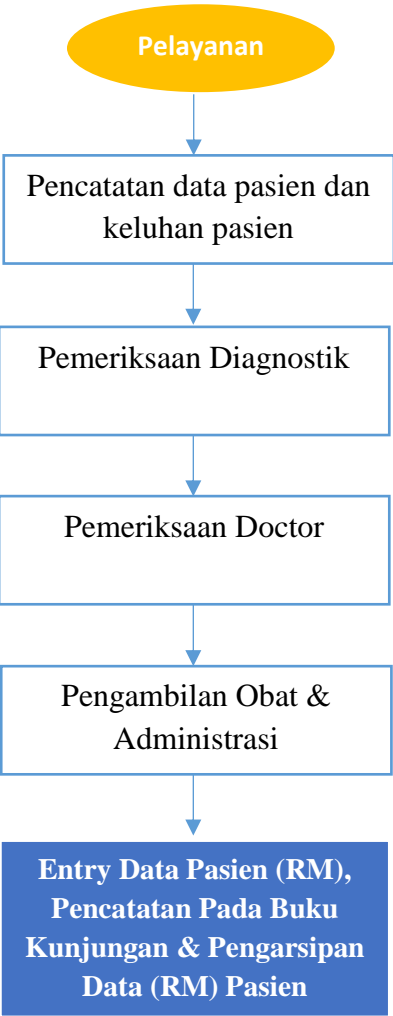

Pada bidang pelayanan/pendaftaran tugas anggota kami adalah membantu pelayanan/pendaftaran pasien, mengkoordinir pelaksanaan tugas pada bidang pelayanan, memberikan informasi pada pasien mengenai jadwal praktek dokter

dan melakukan input data/entry data pasien, serta membantu pada bagian sterilisasi meliputi pengepakan barang-barang medis dan melakukan stererilisasi barang-barang medis pada mesin stereril dengan waktu 45 menit/maksimal 1 jam.

3.2 Pengamatan Peran Karyawan Dalam Melayani Konsumen

3.2.1 Pengamatan Operasional Pelayanan

Tabel 3.2 Alur Operasional Pelayanan

Kegiatan	Dokumen
 <pre> graph TD A([Pelayanan]) --> B[Pencatatan data pasien dan keluhan pasien] B --> C[Pemeriksaan Diagnostik] C --> D[Pemeriksaan Doctor] D --> E[Pengambilan Obat & Administrasi] E --> F[Entry Data Pasien (RM), Pencatatan Pada Buku Kunjungan & Pengarsipan Data (RM) Pasien] </pre>	

Sumber : Penulis, 2021

Keterangan alur proses operasional pelayanan pada Klinik Mata Jombang sebagai berikut :

Proses pelayanan/pendaftaran dilakukan pada loket pendaftaran tepatnya pada disebelah kiri pintu masuk, alur proses operasional pelayanan dimulai pada bagian pendaftaran kemudian karyawan bagian pendaftaran melakukan pencatatan data pasien dan keluhan pasien, setelah dicatat RM diserahkan pada bagian diagnostik, kemudian pasien diarahkan kebagian ruang tunggu untuk menunggu giliran pemeriksaan pada ruang diagnostik (urut sesuai dengan kedatangan paling awal), setelah melakukan pemeriksaan diagnostik petugas menyerahkan RM pada asisten dokter, kemudian pasien diarahkan kembali pada ruang tunggu untuk menunggu giliran masuk pada ruangan dokter, setelah diperiksa oleh dokter pasien diarahkan pada bagian ruang tunggu pengambilan obat & administrasi bersama asisten dokter menyerahkan RM pada bagian administrasi, setelah melakukan pengambilan obat & administrasi pasien diperbolehkan untuk pulang dan untuk bagian administrasi menyerahkan RM pasien pada bagian pendaftaran untuk dilakukan entry data pasien dan pencatatan pada buku kunjungan setelah itu bisa dilakukan pengarsipan RM pasien tersebut.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

3.3.1 Kendala yang Dihadapi

Adapun kendala yang dihadapi saat kegiatan kuliah kerja magang berlangsung yaitu sebagai berikut :

- **Bagian Pelayanan/Pendaftaran**

1. Komputer belum sinkron secara menyeluruh dengan komputer bagian administrasi sehingga untuk melakukan entry data pasien harus menunggu Buku Status dikembalikan oleh bagian administrasi kepada bagian pendaftaran.

2. Data pasien lama pada aplikasi SIM belum lengkap sehingga tidak bisa dilakukannya entry data pasien pada saat melakukan registrasi.
3. Tidak ada nomor antrian/nomor pendaftaran sehingga dapat mengakibatkan komplain pasien mengenai urutan pemeriksaan.

3.3.2 Cara Mengatasi Kendala

Adapun cara untuk mengatasi kendala yang dihadapi saat kegiatan kuliah kerja magang berlangsung yaitu sebagai berikut :

1. Dikarenakan data dari komputer pelayanan pendaftaran dan komputer bagian administrasi belum sinkron secara menyeluruh, solusi yang bisa diambil yaitu karyawan harus foto KTP pasien baik itu pasien baru maupun pasien lama untuk didata pada aplikasi SIM sehingga pada saat melakukan registrasi dapat berjalan dengan lancar dan tidak ada penolakan dari system terkait data pasien yang belum lengkap. Jika data pasien pada aplikasi SIM sudah lengkap akan memudahkan proses pelayanan, sehingga karyawan pada bagian pelayanan tidak perlu menelfon/menanyakan RM pada bagian administrasi karena sebelumnya data pasien tersebut sudah dilengkapi (berlaku untuk pasien lama yang kembali berobat ke Klinik Mata Jombang). Dengan demikian akan dapat menjadikan pekerjaan lebih produktif.
2. Untuk meminimalisir komplain dari pasien, pada bagian pelayanan/pendaftaran harus menyediakan nomor urut atau juga bisa menyediakan mesin nomor antrian, dengan begitu akan dapat meminimalisir komplain dari pasien karena sudah ada nomor urut yang diterima pasien pada saat melakukan pendaftaran. Hal ini juga dapat menumbuhkan kepercayaan & sikap loyalitas pasien.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Tanggungjawab sosial perusahaan sangatlah penting untuk dilakukan. Salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap para konsumennya. Tanpa adanya bentuk tanggungjawab sosial tersebut, belum tentu akan ada konsumen yang berdatangan.

Dari hasil KKM (Kuliah Kerja Magang) yang dilaksanakan pada Klinik Mata Jombang dapat disimpulkan bahwa “Peran Karyawan Dalam Melayani Konsumen” berdasarkan analisa dan observasi yang telah dilakukan oleh Kelompok Kuliah Kerja Magang sangatlah penting, karena dengan pelayanan karyawan yang baik akan dapat menimbulkan kepercayaan konsumen dan loyalitas konsumen serta dapat menunjang kelancaran proses operasional suatu pekerjaan. Terlepas dari hal tersebut Klinik Mata Jombang telah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya, sehingga tidak dipungkiri jika para konsumen Klinik Mata Jombang sering berdatangan kembali untuk berobat pada Klinik Mata Jombang.

4.2 Saran

4.2.1 Bagi Klinik Mata Jombang

Sebaiknya Klinik Mata Jombang tetap mempertahankan kualitas pelayanannya yang baik, karena dengan pelayanan yang baik akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat dan loyalitas masyarakat terhadap Klinik Mata Jombang sendiri. Dengan demikian citra Klinik Mata Jombang akan dapat persepsi yang baik dari para konsumen yang pernah berkunjung/berobat, sehingga dengan adanya penilainya yang baik akan dapat meningkatkan jumlah konsumen dan sangat berguna untuk membatntu tercapainya visi dan misi Klinik Mata Jombang.

DAFTAR PUSTAKA

- Desi, 2015, Peran karyawan sebagai sumber daya manusia, <https://www.talenta.co/blog/insight-talenta/peran-sdm-msdm-fungsi-manajemen-sumber-daya-manusia-adalah/>
- Kotler mengartikan pelayanan (*service*) sebagai suatu kegiatan atau keuntungan, <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>
- Klinik Mata Jombang (2021) , *Klinik Mata Jombang*. Dipetik September 19, dari <http://www.klinikmatajombang.co/>
- Program Studi Manajemen, (2021). Buku Pedoman KKM STIE PGRI Dewantara Jombang Program Studi Manajemen 2020/2021. Jombang : STIE PGRI Dewantara Jombang

LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Kegiatan Harian (Log Book)

**FORMULIR KEGIATAN MAHASISWA MAGANG
DI KLINIK MATA JOMBANG
PERIODE 11 OKTOBER – 15 NOVEMBER 2021**

Nama : Miftakhul Rozaqi
 NIM : 1861171
 Program Studi : Manajemen 2018
 Tempat KKM : Klinik Mata Jombang
 Bagian/Bidang : Pelayanan

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	11-10-2021	Pelayanan Pendaftaran	<i>[Signature]</i>
	12-10-2021	Pelayanan Pendaftaran	<i>[Signature]</i>
	13-10-2021	Pelayanan Pendaftaran	<i>[Signature]</i>
	14-10-2021	Baksos	<i>[Signature]</i>
	15-10-2021	Visite BPJS	<i>[Signature]</i>
	16-10-2021	Sterilisasi	<i>[Signature]</i>
	17-10-2021	LIBUR	
II	18-10-2021	Sterilisasi	<i>[Signature]</i>
	19-10-2021	Entry Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	20-10-2021	Entry Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	21-10-2021	Entry Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	22-10-2021	Entry Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	23-10-2021	Entry Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	24-10-2021	LIBUR	
III	25-10-2021	Registrasi Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	26-10-2021	Registrasi Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	27-10-2021	Registrasi Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	28-10-2021	Registrasi Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	29-10-2021	Registrasi Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	30-10-2021	Sterilisasi	<i>[Signature]</i>
	31-10-2021	LIBUR	
IV	01-11-2021	Pelayanan Pendaftaran	<i>[Signature]</i>
	02-11-2021	Pelayanan Pendaftaran	<i>[Signature]</i>
	03-11-2021	Pelayanan Pendaftaran	<i>[Signature]</i>
	04-11-2021	Pelayanan Pendaftaran	<i>[Signature]</i>
	05-11-2021	Pelayanan Pendaftaran	<i>[Signature]</i>
	06-11-2021	Sterilisasi	<i>[Signature]</i>
	07-11-2021	LIBUR	
V	08-11-2021	Entry Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	09-11-2021	Entry Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	10-11-2021	Entry Data Pasien	<i>[Signature]</i>
	11-11-2021	Entry Data Pasien	<i>[Signature]</i>

12-11-2021	Entry Data Pasien	h	h
13-11-2021	Entry Data Pasien		
14-11-2021	LIBUR	h	
15-11-2021	Perpisahan KKM	h	

Jombang,
Pendamping Lapangan,



(dr. H. M. Azam Mutaqin)

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang



KLINIK MATA JOMBANG

KLINIK MATA JOMBANG

JL. KH. Hasyim Asyari No. 99 Plandi, Jombang

Website : www.klinikmatajombang.co/ Tlp : 0321854111

SURAT KETERANGAN KULIAH KERJA MAGANG

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **dr. H. M. Azam Mutaqin**

Jabatan : KA. BID. YAN MED

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : **Miftakhul Rozaqi**

NIM : 1861171

Fakultas : Ekonomi / STIE PGRI Dewantara Jombang

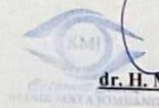
Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia 2018

Bahwa yang bersangkutan atas nama diatas adalah benar Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang yang telah melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Klinik Mata Jombang mulai tanggal 11 Oktober 2021 – 15 November 2021.

Demikian surat pernyataan keterangan ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. Kepala Klinik Mata Jombang

KA. BID. YAN/MED



dr. H. M. Azam Mutaqin

Lampiran 3 Dokumentasi

