

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
ANALISIS KINERJA PELAYANAN BPJS  
RUMAH SAKIT UNIPDU MEDIKA JOMBANG**



**DISUSUN OLEH:**

**DONNY SANDRIAWAN (1961339)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

**2022**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
ANALISIS KINERJA PELAYANAN BPJS  
RUMAH SAKIT UNIPDU MEDIKA JOMBANG**



DISUSUN OLEH:

DONNY SANDRIAWAN (1961339)

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Lapangan

(Joko Muji Subagyo, S.Sos., M.Si)

Jombang, 10 September 2022

Penulis

(Donny Sandriawan)

Mengetahui,  
Pendamping Lapangan

(Gunawan Setyoko, S.Kep., Ns)

Mengesahkan,  
Ketua Prodi Manajemen

(Dr. Erminati Pancaringrum, ST., MSM)

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan ini. Laporan ini dibuat berdasarkan kebutuhan untuk menyelesaikan laporan KKM, serta untuk memenuhi tugas pada semester Genap yang berjudul “ANALISIS KINERJA PELAYANAN BPJS RUMAH SAKIT UNIPDU MEDIKA”. Dalam penyusunan laporan ini, saya menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan KKM ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu kami ingin menyampaikan terima kasih antara lain kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si., CRA selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ka. Prodi Manajemen.
3. Bapak Joko Muji Subagyo, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
4. Bapak dr. Galih Satriyo H selaku Direktur Rumah Sakit Unipdu Medika
5. Bapak Gunawan Setyoko, S.Kep., Ns selaku Kabid SDM dan Diklat serta pendamping lapangan di Rumah Sakit Unipdu Medika.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan KKM masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan laporan KKM ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jombang, 10 September 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
LAMPIRAN .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang .....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang .....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang .....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang .....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	4
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG</b>	
2.1 Sejarah Instansi .....	5
2.2 Struktur Organisasi Instansi .....	7
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG</b>	
3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang .....	12
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang .....	12
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi .....	15
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1 Kesimpulan .....	16
4.2 Saran.....	17
DAFTAR PUSTAKA .....	18
LAMPIRAN .....	19

## **DAFTAR GAMBAR**

2.2 Struktur Organisasi Instansi .....	7
--	---

## **DAFTAR TABEL**

3.2 Kapasitas Tempat Tidur Rumah Sakit .....	13
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Keterangan Pelaksanaan Magang .....	19
Lampiran 2 Logbook .....	20
Lampiran 3 Dokumentasi .....	22
Lampiran 4 Penilaian Pendamping Lapangan .....	23
Lampiran 5 Penilaian DPL .....	24

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kuliah Kerja Magang merupakan salah satu kegiatan wajib yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa strata satu dalam masa studinya. Sejalan dengan perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan yang semakin maju pesat, maka mahasiswa dituntut untuk bekerja mandiri dan mempunyai suatu keahlian atau keterampilan agar mampu bersaing dalam dunia kerja. Diadakannya program magang diharapkan dapat melatih mahasiswa untuk bekerja mandiri dan belajar dari realita yang ada dalam masyarakat serta dapat menambah wawasan mahasiswa.

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan:2003). Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, maka akan semakin besar pula kinerja pegawai yang bersangkutan. Selanjutnya menurut Kumorotomo dalam pasalong (2007) merumuskan empat indikator penilaian terhadap kinerja organisasi yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap.

Konsep pelayanan yang bermutu dan berorientasi kepada aspek keselamatan pasien menjadi isu positif yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh semua pemangku kebijakan rumah sakit, karena hal tersebut berpotensi kepada munculnya resiko tuntutan aspek medikolegal rumah sakit. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayana rumah sakit bersifat multidimensional yang melibatkan keterlibatan multi disiplin ilmu dengan ketergantungan akan teknologi kedokteran yang beresiko akan tuntutan hukum dari masyarakat, maka dalam pelaksanaannya semua pemangku kebijakan di rumah sakit benar-benar menjalankan regulasi perumah sakitan



dengan baik dan benar terutama dalam penjaminan kemampuan aksesibilitas pelayanan, kualitas mutu pelayanan, dan keselamatan pasien.

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan bertanggung jawab kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), penerima pensiun PNS, dan TNI/POLRI ataupun rakyat biasa.

Menimbang bahwa kegiatan magang merupakan pengenalan dan pembekalan dunia kerja bagi mahasiswa, maka saya memilih RS Unipedu Medika yang berlokasi di Jl. Raya Peterongan Jogoroto Km,05 Tambar Jombang sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan magang, sehingga dapat memperoleh berbagai pengalaman tentang pelayanan BPJS yang ada di RS Unipdu Medika. Oleh karena itu maka penulis mengambil judul “ANALISIS KINERJA PELAYANAN BPJS RUMAH SAKIT UNIDPU MEDIKA”. Dengan demikian, diharapkan mahasiswa dapat menjadi sumber daya manusia yang handal dan profesional.

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

Adapun tujuan dilaksanakannya KKM yaitu:

1. Mendapatkan pengalaman praktik kerja di dunia nyata, khususnya di Rumah Sakit Unipdu Medika.
2. Menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa mengenai keadaan yang sesungguhnya untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja.
3. Menciptakan hubungan kerjasama yang harmonis antara instansi dan perguruan tinggi.

## **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

Adapun manfaat dilaksanakannya KKM yaitu:

Bagi Mahasiswa:

1. Menjadi wahana pengenalan atau orientasi terhadap lingkungan dunia kerja yang nyata.

2. Sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman kerja guna untuk meningkatkan kemampuan diri.
3. Dapat mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam dunia kerja di masa yang akan datang.

Bagi Instansi:

1. Memperoleh bantuan tenaga dari mahasiswa dalam menjalankan kegiatan operasional maupun pekerjaan yang berhubungan dengan divisi yang ditempati.
2. Sebagai salah satu sarana penghubung antara pihak instansi dengan STIE PGRI Dewantara Jombang

#### **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.



Berikut ini adalah informasi lengkap mengenai tempat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang:

Nama Instansi : RS Unipdu Medika  
Alamat : Jl. Raya Peterongan-Jogoroto Km. 0,5 (Tambar)  
Jombang  
Telepon : (0321) 728089, 873699  
Fax : (0321) 869369  
Email : rs.unipdu.medika@gmail.com  
Status Kepemilikan : Yayasan  
Nama Direktur : Dr. dr. H.M. Zulfikar As'ad, MMR.  
Kelas Rumah Sakit : D

Nomor Registrasi RS : 3517087  
Luas Lahan : 12.464,5 m<sup>2</sup>  
Luas Bangunan Lt 1 : 7.463 m<sup>2</sup>  
Luas Bangunan Lt 2 : 7.353 m<sup>2</sup>

### **1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Kegiatan Kuliah Kerja Magang dilaksanakan selama satu bulan terhitung mulai tanggal 8 Agustus sampai 8 September 2022, dengan waktu 5 hari kerja dari hari Senin-Jum'at, dan dimulai jam 08.00-14.00 WIB.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 Sejarah Instansi**

Rumah sakit ini didirikan pada tanggal 15 Februari 2006 sebagai “Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang Khusus Bedah dan Kandungan” di bawah naungan “Yayasan Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Jombang” yang didirikan atas prakarsa KH. As’ad Umar sebagai Pembina Yayasan Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Jombang dan terletak di Jl. Raya Peterongan-Jogoroto Km 0,5 (Tambar) Jombang. Pada awal pendiriannya hanya dengan 43 TT terdiri dari ruang VIP : 10 TT, kelas 1 : 10 TT, kelas 2 : 20 TT, Kamar Operasi : 1 dan UGD 3 TT.

Dalam perjalanannya, di tahun 2012 Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang Khusus Bedah dan Kandungan dengan program pelayanan JAMKESMAS dengan menambahkan jumlah tempat tidur yaitu 50 TT terdiri dari kelas VIP 4 TT, kelas 1 : 2 TT, kelas 3 kebidanan : 8 TT, kelas 3 Jamkesmas : 15 TT, kelas 3 umum : 12 TT, Kamar Bersalin : 4 TT, Kamar Operasi : 2 TT, dan UGD 3 TT, serta menetapkan visi rumah sakit “Menjadi rumah sakit yang amanah dalam memberikan pelayanan paripurna tahun 2020”. Di tahun 2012 Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang telah terakreditasi oleh Badan Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

Pada tahun 2014 Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang Khusus Bedah dan Kandungan bertransformasi mejadi rumah sakit umum dengan tambahan pelayanan kamar rawap inap terdapat 74 TT terdiri dari 4 ruang kelas VIP : 4 TT, 5 ruang kelas 1 : 5 TT, 3 ruang kelas 2 : 6 TT, 7 ruang kelas 3 : 39 TT, 1 ruang Neonatus : 6 TT, 1 ruang Kaber : 4 TT, 1 ruang UGD : 4 TT, 1 ruang RR : 3 TT, dan ruang isolasi : 3TT.

Di tahun 2014 Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang lolos uji Penetapan Kelas Rumah Sakit oleh Kementerian Kesehatan RI dengan tipe “D” dan telah memiliki pelayanan medis dasar, pelayanan spesialis daar tipe

“D” secara penuh dan pelayanan penunjang medis selama 24 jam, serta bergabung dalam profram BPJS Kesehatan.

Lebih lanjut, di masa yang akan datang sebagaimana diatur dalam masterplan rumah sakit, maka diharapkan dalam kurun waktu sampai dengan tahun 2025, Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang akan mampu menjadi rumah sakit tipe “C” dengan mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan ICU, NICU, Hemodialisa, Trauma Centre, dan pelayanan Rehabilitasi Medik serta menjadi rumah sakit yang mampu melaksanakan program Akreditasi Rumah Sakit versi 2012 dengan lulus paripurna.

Berikut ini adalah visi, misi, motto, falsafah, nilai, dan tujuan RS Unipdu Medika Jombang:

a) Visi

“Menjadikan rumah sakit yang amanah dalam memberikan pelayanan kesehatan profesional”

b) Misi

c) Misi Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan kesehatan profesional.
2. Mengutamakan keramahan dan keikhlasan dalam pelayanan.
3. Melaksanakan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman sesuai SPO (Standart Prosedur Operasional).
4. Meningkatkan kompetensi SDM melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan.
5. Menyediakan fasilitas sesuai standart pelayanan dan tipe rumah sakit.

d) Motto

Upayakan sehat dan kesembuhan untuk ibadah

e) Falsafah

Falsafah Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang adalah kesehatan, kesembuhan, keselamatan, dan kepuasan adalah kebahagiaan kami.

f) Nilai

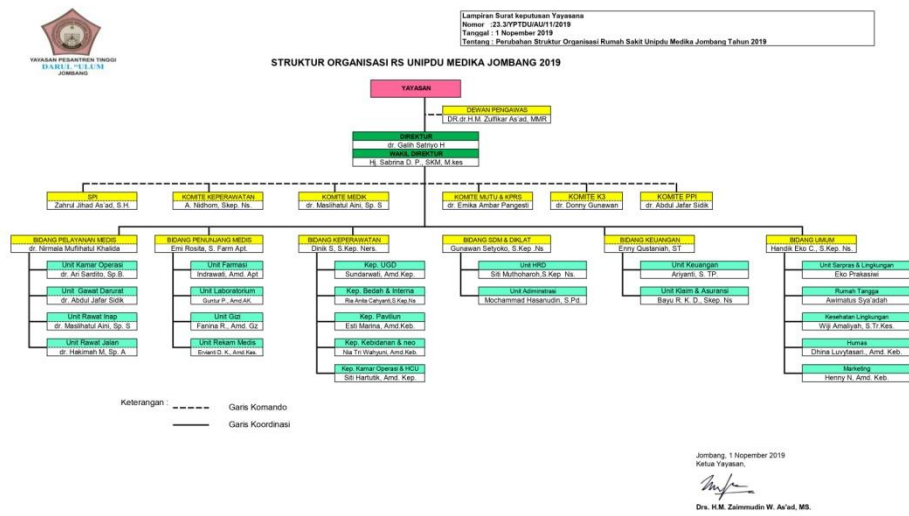
Bahwa dalam menjalankan upaya pelayanan terhadap pasien senantiasa menjunjung tinggi hak pasien dan menjalankan pelayanan secara

terstandart berdasarkan kode etik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g) Tujuan

Mewujudkan rumah sakit yang Islami, bersih, indah, nyaman, dan asri sebagai pusat pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi melalui pendekatan upaya kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku serta tuntutan agama Islam sehingga dalam pelayanan tidak membedakan suku, agama, golongan, dan kedudukan.

2.2 Struktur Organisasi Instansi



Struktur organisasi RS Unipdu Medika Jombang, sebagai pemilik adalah Yayasan Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang yang dipimpin oleh direktur, dibantu oleh kepala bagian dan kepala departemen/seksi/instalasi. Unsur di bawahnya adalah sub bagian dan sub seksi atau unit-unit pelaksana.

A. Tugas dan Wewenang Direksi

1. Memimpin dan mengurus rumah sakit sesuai dengan visi, misi, dan tujuan rumah sakit.
2. Mengelola dan mengamankan kekayaan dan aset rumah sakit.
3. Melaksanakan kebijakan pengembangan usaha dalam mengelola rumah sakit sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemilik.
4. Menyusun kebijakan operasional rumah sakit.
5. Menyusun rencana jangka panjang, rencana kerja, dan anggaran rumah sakit.

B. Tugas dan Wewenang Komite Medik

1. Melaksanakan komunikasi efektif bersama dengan SMF dan Kabid. Pelayanan Medik dalam hal tata kelola kredensialing, pengawasan etik profesi, dan mutu pelayanan medis yang berorientasi kepada aspek keselamatan pasien.
2. Melaksanakan evaluasi mutu atas tata kelola kebijakan, standar prosedur, dan kinerja staff medis dalam pelayanan medis di rumah sakit.
3. Memberikan masukan atau saran kepada direktur tentang tata kelola pelayanan medis di rumah sakit yang baik dan bermutu.

C. Tugas dan Wewenang Komite Keperawatan

1. Melaksanakan komunikasi efektif bersama dengan Kabid. Keperawatan dalam hal tata kelola kredensialing, pengawasan etik profesi, dan mutu pelayanan keperawatan yang berorientasi kepada aspek keselamatan pasien.
2. Melaksanakan evaluasi mutu atas tata kelola kebijakan, standar prosedur, dan kinerja staff keperawatan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit.
3. Memberikan masukan atau saran kepada direktur tentang tata kelola pelayanan keperawatan di rumah sakit yang baik dan bermutu.

D. Tugas dan Wewenang Satuan Pengawas Internal (SPI)

1. Melaksanakan komunikasi efektif bersama dengan komite-komite, SMF, dan Kabid masing-masing pelayanan terkait dengan tata laksana prosedur

dan kebijakan pelayanan untuk memberikan kepastian dan keberhasilan pencapaian indikator mutu pelayanan sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan oleh manajemen.

2. Menetapkan audit internal tentang kinerja pelayanan atau unit kerja sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan dalam peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
3. Memberikan masukan atau saran kepada direktur tentang tata kelola audit pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit sesuai dengan ketentuan yang dituangkan dalam rencana kerja anggaran (RKA) dan Renstra RS.

E. Tugas dan Wewenang Kepala Bidang Pelayanan Medik

1. Merencanakan program pengelolaan pelayanan medik.
2. Merencanakan program pengembangan pelayanan medik.
3. Merencanakan kebutuhan tenaga medik sesuai dengan kebutuhan pengembangan pelayanan medik.
4. Merencanakan kebutuhan pendidikan dan pelatihan tenaga medik.
5. Merencanakan program audit medik dan audit kesesuaiannya pelayanan medik.

F. Tugas dan Wewenang Kepala Bidang Penunjang Medik

1. Merencanakan program pengelolaan bidang penunjang yang meliputi pelayanan radiologi, farmasi, laboratorium, gizi, dan rekam medis.
2. Merencanakan kebutuhan tenaga bidang penunjang sesuai dengan kebutuhan pengembangan bidang penunjang medis.
3. Merencanakan kebutuhan pendidikan dan pelatihan staff bidang penunjang medis.
4. Merencanakan proses kredensial tenaga bidang penunjang medis.
5. Menyusun pedoman rencana kerja anggaran tahunan bidang penunjang.

G. Tugas dan Wewenang Kepala Bagian SDM dan Diklat

1. Merencanakan program pengembangan pelayanan ketatausahaan, kepegawaian, diklat, humas dan pemasaran, SIRS-EDP dan binroh.
2. Merencanakan kebutuhan pendidikan dan pelatihan staf bagian kesekretariatan sesuai dengan kebutuhan organisasi.



3. Merencanakan proses kredensial tenaga bagian kesekretariatan sesuai dengan standar kualifikasi staff yang direncanakan.
  4. Menyusun pedoman pengorganisasian bagian kesekretariatan.
  5. Menyusun kebijakan-kebijakan terkait bagian kesekretariatan.
- H. Tugas dan Wewenang Kepala Bidang Keuangan dan Akuntansi
1. Merencanakan program-program kerja bidang keuangan dan akuntansi
  2. Melakukan koordinasi lintas program dalam pelaksanaan program-program keuangan, akuntansi, dan mobilisasi dana.
  3. Mengarahkan pelaksanaan program keuangan, akuntansi, dan mobilisasi dana.
  4. Membagi tugas kepada bawahan, dalam pelaksanaan program bidang keuangan, akuntansi, dan mobilisasi dana.
  5. Mengevaluasi pelaksanaan program keuangan, akuntansi, dan mobilisasi dana.
- I. Tugas dan Wewenang Kepala Bagian Umum
1. Merencanakan program pengembangan bidang umum rumah sakit.
  2. Merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana di bidang umum.
  3. Membuat rencana kerja dan anggaran tahunan bidang umum.
  4. Melaksanakan program orientasi khusus bidang umum.
  5. Memonitor, mengevaluasi, dan melaksanakan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelaksanaan pekerjaan umum.
- J. Tugas dan Wewenang Kepala Bidang Keperawatan
1. Merencanakan program pengelolaan bidang keperawatan yang meliputi pelayanan ketenagaan, asuhan keperawatan, dan logistic keperawatan.
  2. Merencanakan program pengembangan pelayanan keperawatan, baik rawat jalan atau rawat inap serta keperawatan kegawatdaruratan.
  3. Merencanakan kebutuhan tenaga bidang keperawatan sesuai dengan kebutuhan penembangan bidang keperawatan.
- K. Tugas dan Wewenang Kepala Seksi Humas dan Pemasaran
1. Menyusun rencana anggaran biaya (RAB) dan menuangkan dalam program kerja tahunan unit kerja pemasaran dan humas.

2. Mendientifikasi kebutuhan atau masalah yang timbul di unit kerja pemasaran dan humas.
3. Menyusus program kerja pelayanan humas dan pemasaran di rumah sakit.
4. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan terkait dengan bidang pelayanan dan kepuasan pelanggan.

L. Tugas dan Wewenang Seksi Kepala Logistik dan Rumah Tangga

1. Menyusun rencana anggaran biaya (RAB) dan menuangkan dalam program kerja tahunan unit kerja logistik dan rumah tangga.
2. Mendientifikasi kebutuhan atau masalah yang timbul di unit kerja logistik dan rumah tangga.
3. Mengidentifikasi sekala berkala sekurnag-kurangnya 3 bulan sekali tentang inventarasi peralatan ruangan atau unit kerja, baik peralatan medis dan atau non medis.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang**

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang dilaksanakan mulai tanggal 8 Agustus 2022 sampai dengan 8 September 2022 dengan rincian sebagai berikut:

1. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan hari Jum'at.
2. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan mulai pukul 08.00-14.00 WIB.

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Rumah Sakit Unipdu Medika berlangsung selama satu bulan. Selama kegiatan magang berlangsung, penulis selaku peserta Kuliah Kerja Magang (KKM) mengikuti keseluruhan kegiatan sesuai dengan arahan yang diberikan oleh pendamping lapangan. Selama kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini, penulis ditempatkan di bagian pelayanan BPJS. Seluruh Kegiatan selama Kuliah Kerja Magang (KKM) di Rumah Sakit Unipdu Medika telah disesuaikan dengan kebijakan yang ada di rumah sakit dengan memberikan pengetahuan, pemahaman, serta visualisasi dari keseluruhan sistematika kegiatan yang ada di rumah sakit dengan tujuan bahwa setiap peserta Kuliah Kerja Magang (KKM) mampu mengimplementasikan ilmu dan praktek kerja yang didapatkan selama Kuliah Kerja Magang (KKM) ke dalam kehidupan kerja ke depannya.

#### **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Ada beberapa macam pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit Unipdu Medika yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Medik Umum  
Pelayanan medik umum yang terdapat di RS Unipdu Medika yaitu meliputi pelayanan medik dasar dan pelayanan medik gigi mulut.
2. Pelayanan Gawat Darurat

Pelayanan gawat darurat yang terdapat di RS Unipdu Medika dilakukan selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu.

3. Pelayanan Medik Dasar

Pelayanan medik dasar yang terdapat di RS Unipdu Medika yaitu meliputi pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, serta obstetri dan ginekologi.

4. Pelayanan Spesialis Penunjang Medik

Pelayanan spesialis penunjang medik yang terdapat di RS Unipdu Medika yaitu meliputi radiologi, patologi klinik, dan anesthesiologi.

5. Pelayanan Medik Spesialis Lain

Pelayanan medik spesialis lain yang terdapat di RS Unipdu Medika yaitu pelayanan syaraf.

6. Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan

Peayanan keperawatan dan kebidanan yang terdapat di RS Unipdu Medika yaitu meliputi asuhan keperawatan dan asuhan kebidanan.

7. Pelayanan Penunjang Klinik

Pelayanan penunjang klinik yang terdapat di RS Unipdu Medika yaitu meliputi perawatan insentif, pelayanan darah, gizi, farmasi, sterilisasi instrumen, dan rekam medik.

8. Pelayanan Penunjang Non Klinik

Pelayanan penunjang non klinik yang terdapat di RS Unipdu Medika yaitu meliputi laundry, jasa boga, teknik dan pemeliharaan fasilitas, pengelolaan limbah, gudang, ambulan, komunikasi, kamar jenazah, pemadam kebakaran, pengelolaan gas medik, dan penampungan air bersih.

9. Layanan Unggulan

Layanan unggulan yang terdapat di RS Unipdu Medika yaitu poli spesialis obgyn.

TT	Jumlah
VVIP	-
VIP	4

Kelas I	5
Kelas II	6
Kelas III	37
Neonatus	6
Kaber	4
UGD	4
RR	3
HCU	2
Isolasi	3
Total	74

Kumorotomo (Pasalong:2007) merumuskan empat indikator penilaian terhadap kinerja organisasi yaitu efisien, efektifitas, keadilan, dan daya tanggap.

Dari segi efisiensi, kinerja BPJS RS Unipdu Medika sudah cukup baik dilihat dari waktu, tenaga, dan biaya karena sesuai dengan prosedur atau alur yang ditetapkan.

Efektifitas dalam hal ini dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut.

Keadilan erat kaitannya dengan ketercakupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektifitas tertentu, kebutuha, dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Dengan kata lain keadilan merupakan pelayanan yang tidak membeda-bedakan.

Dari segi daya tanggap, kinerjanya sudah cukup baik dilihat dari kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dan beberapa program di dalamnya dengan sangat baik dan mahir sehingga dapat menunjang kinerja pelayanannya.

Namun demikian, dari hasil pengamatan di tempat magang, saya menemukan beberapa kendala yang biasa terjadi di bagian pelayanan BPJS RS Unipdu Medika. Yang pertama, yaitu pada saat proses pengentrian data, terkadang nama yang tertera di KTP dan di data BPJS berbeda. Yang kedua,

yaitu sering terjadi logout saat membuka website VClaim BPJS dengan menggunakan dua komputer atau laptop di waktu yang bersamaan, karena hanya bisa login menggunakan satu username saja.

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah**

Usulan pemecahan masalah untuk kendala yang pertama yaitu dengan cara peserta yang bersangkutan dapat mengurus langsung ke kantor cabang BPJS Kesehatan terdekat dengan membawa kartu BPJS Kesehatan asli, fotocopy KTP, fotocopy KK, dan surat keterangan atau surat pengantar dari perusahaan tempat bekerja. Sedangkan untuk kendala yang kedua dapat diatasi dengan cara membuat minimal dua username yang berbeda supaya bisa mengakses website VClaim menggunakan dua komputer atau laptop di waktu yang bersamaan demi meningkatkan kinerja pelayanan BPJS agar lebih efektif dan efisien.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan intrakurikuler atau bagian yang tidak terpisahkan dari proses pendidikan, berupa kegiatan belajar di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis bagi para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktek lapangan.
2. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan:2003).
3. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan bertanggung jawab kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), penerima pensiun PNS, dan TNI/POLRI ataupun rakyat biasa.
4. Kumorotomo (Pasalong:2007) merumuskan empat indikator penilaian terhadap kinerja organisasi yaitu efisien, efektifitas, keadilan, dan daya tanggap. Jika dilihat dari keempat indikator tersebut, maka kinerja pelayanan BPJS RS Unipdu Medika sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari waktu, tenaga, dan biaya karena sesuai dengan prosedur atau alur yang ditetapkan. Selain itu dapat juga dilihat dari kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dan beberapa program di dalamnya dengan sangat baik dan mahir sehingga dapat menunjang kinerja pelayanannya.

## **4.2 Saran**

Untuk saran yang dapat diberikan yaitu harus tetap mempertahankan kinerja pelayanan BPJS di RS Unipdu Medika karena sudah cukup baik jika dilihat dari empat indikator yang meliputi efisien, efektifitas, keadilan, dan daya tanggap. Hal tersebut dapat dilihat dari waktu, tenaga, dan biaya karena sesuai dengan prosedur atau alur yang ditetapkan. Selain itu dapat juga dilihat dari kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dan beberapa program di dalamnya dengan sangat baik dan mahir sehingga dapat menunjang kinerja pelayanannya.



## DAFTAR PUSTAKA

Buku Pedoman KKM STIE PGRI Dewantara Jombang Program Studi Manajemen 2022/2023.

Hasibuan, M. S. P. 2003 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Kumorotomo, 1995. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPPAM.

Pasalong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Keterangan Pelaksanaan Magang



**RUMAH SAKIT UNIPDU MEDIKA JOMBANG**

Jl. Raya Peterongan – Jogoroto Km. 0,5 (Tambar) Jombang

Telp. (0321) 873699, 7280089, Fax : (0321) 869369

e-mail : [rs.unipdu.medika@gmail.com](mailto:rs.unipdu.medika@gmail.com)

#### SURAT KETERANGAN MAGANG

Nomor :264/A/IX/2022

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : dr. Galih Satriyo Hutomo

Jabatan : Direktur

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : Donny Sandriawan

NIM : 1961339

Prodi : Manajemen

Telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan sangat baik di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang sejak tanggal 8 Agustus 2022 s/d 8 September 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 8 September 2022

RS Unipdu Medika Jombang,

**dr. Galih Satriyo Hutomo**

Direktur


















*Upayakan Sehat & Kesembuhan Untuk Ibadah*








## LAMPIRAN

### Lampiran 2. Logbook

#### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

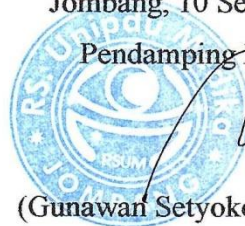
Nama : Donny Sandriawan  
NIM : 1961339  
Program Studi : Manajemen SDM  
Tempat KKM : Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang  
Bagian/Bidang : Pelayanan BPSJ Kesehatan

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
I	8/8/2022	Libur	
	9/8/2022	Libur	
	10/8/2022	Pengenalan lingkungan rumah sakit	
	11/8/2022	Pengenalan lingkungan rumah sakit	
	12/8/2022	Mengisi data pasien rawat jalan	
II	15/8/2022	Scan data pasien rawat jalan	
	16/8/2022	Scan data pasien rawat jalan	
		Membuat surat rencana kontrol	
	17/8/2022	Libur	
	18/8/2022	Mengisi data pasien rawat jalan	
Scan data pasien rawat jalan			
19/8/2022	Scan data pasien rawat jalan		
III	22/8/2022	Membuat surat rencana kontrol	
	23/8/2022	Mengisi data pasien rawat inap	
	24/8/2022	Scan data pasien rawat inap	
	25/8/2022	Membuat surat rencana kontrol online	
	26/8/2022	Scan data pasien rawat inap	
	29/8/2022	Scan data pasien rawat inap	
	30/8/2022	Scan data pasien rawat inap	

IV	31/8/2022	Scan data pasien rawat jalan	
	1/9/2022	Scan data pasien rawat jalan Membuat surat rencana kontrol	
	2/9/2022	Mengisi data pasien rawat inap Scan data pasien rawat inap Membuat surat elegibilitas peserta (SEP)	
V	5/9/2022	Membuat surat elegibilitas peserta (SEP)	
	6/9/2022	Membuat surat rencana kontrol Membuat surat elegibilitas peserta (SEP)	
	7/9/2022	Mengisi data pasien rawat inap Membuat surat elegibilitas peserta (SEP)	
	8/9/2022	Mengisi data pasien rawat inap Membuat surat rencana kontrol	

Jombang, 10 September 2022

Pendamping Lapangan,



(Gunawan Setyoko, S.Kep., Ns)

## LAMPIRAN

### Lampiran 3. Dokumentasi



## LAMPIRAN

### Lampiran 4. Penilaian Pendamping Lapangan

#### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Donny Sandriawan  
NIM : 1961339  
Program Studi : Manajemen SDM  
Tempat KKM : Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang  
Bagian/Bidang : Pelayanan BPSJ Kesehatan

No	Aspek yang Dinilai	Kurang ( $\leq 50$ )	Cukup (51-65)	Baik (66-80)	Sangat Baik ( $\geq 81$ )
1.	Disiplin kerja				95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja				92
3.	Sikap, etika, dan tingkah laku saat bekerja				90
4.	Kreativitas dan keterampilan				90
5.	Kemampuan mengaplikasikan kemampuan akademis dalam pekerjaan				88
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja				90
7.	Kemampuan berkomunikasi				86
8.	Produktivitas kerja				92

Jombang, 10 September 2022

Pendamping Lapangan,



(Gunawan Setyoko, S.Kep., Ns)

## LAMPIRAN

### Lampiran 5. Penilaian DPL (Dosen Pembimbing Lapangan)



#### SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

##### PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B) PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471  
Email: info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id


#### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Donny Sandriawan  
NIM : 1961339  
Program Studi : Manajemen SDM  
Tempat KKM : Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang  
Bagian/Bidang : Pelayanan BPSJ Kesehatan

Catatan: Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0-100)
1.	Keaktifan konsultasi	95
2.	Motivasi	90
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	90
4.	Tata Bahasa dan kerapian laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	95
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	95
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	90
Jumlah		740
Nilai Rata-Rata		92

Jombang, 10 September 2022  
Dosen Pembimbing Lapangan,

  
(Joko Muji Sutagyo, S.Sos., M.Si)