

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KEGIATAN PELAYANAN
PADA PERUMDA ANEKA USAHA SEGER
JOMBANG**



Oleh

Ayunda Rizka Putri Wardani

1961203

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2022**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KEGIATAN PELAYANAN
PADA PERUMDA ANEKA USAHA SEGER
JOMBANG**



Oleh

Ayunda Rizka Putri Wardani

1961203

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KEGIATAN PELAYANAN
PADA PERUMDA ANEKA USAHA SEGER
JOMBANG**



Oleh :

Ayunda Rizka Putri Wardani

1961203

Mengetahui/Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

(Nurul Hidayati, SE., MM)

Jombang, 9 September 2022

(Ayunda Rizka Putri Wardani)

Mengetahui/Menyetujui,
Pendamping Lapangan



(Akmal Anandadi, SE)

Mengetahui/Mengetahui,
Ka. Prodi Manajemen



(Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hidayahnya dan taufiqnya saya mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini. Laporan disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan kuliah strata jenjang 1 program studi Manajemen, dengan adanya laporan ini diharapkan bisa memberi pengalaman dan menambah kemampuan mahasiswa untuk dapat terjun ke dunia kerja.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada :

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Kepala Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Nurul Hidayati, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis.
4. PERUMDA Aneka Usaha Seger yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM).
5. Bapak Akmal Andriadi, SE selaku pendamping lapangan yang telah membimbing, mengarahkan, dan mengawasi selama Kuliah Kerja Magang (KKM) berlangsung.

Penulis menyadari bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi. Namun demikian penulis berharap bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jombang, 9 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI	IV
DAFTAR GAMBAR	V
DAFTAR LAMPIRAN	VI
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	3
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	
2.1 Sejarah Perusahaan	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	7
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	10
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	
3.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan ditempat magang	14
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	14
3.3 Usulan Pemecahan Masalah	15
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Saran	16
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN	18

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi	7

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang	18
Kegiatan Harian Mahasiswa	19
Foto Kegiatan Magang	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan kegiatan intrakurikuler yang dikemas dalam sebuah mata kuliah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa STIE PGRI Dewantara. KKM adalah suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI Dewantara dan program teknis praktis yang ditemukan di lapangan.

Dalam mata kuliah ini kegiatan pembelajaran dilaksanakan langsung dalam dunia kerja. Kegiatan ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keahlian praktis yang sesuai dengan situasi dan kondisi kerja nyata yang diperoleh diperguruan tinggi sehingga mahasiswa diharapkan lebih memahami dan memiliki keterampilan dalam suatu disiplin ilmu.

Di sisi lain, diperlukan suatu sinergi antar dunia kerja dengan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara lebih luas. Maka KKM ini sekaligus dimaksudkan untuk memahami dan mencari kemampuan dasar yang diinginkan dunia kerja untuk dikembangkan di STIE PGRI Dewantara sebagai lembaga tenaga profesional yang berorientasi pada dunia kerja, serta mengetahui kemampuan dan pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang didapatkan di kampus dengan dilapangan (dunia kerja) dan mengaplikasikan keilmuan yang didapat selama menjalani perkuliahan.

Dikarenakan hal tersebut serta berdasarkan himbauan dari Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara, maka sebagai pelaksanaan mahasiswa termotivasi untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang di PERUMDA Aneka Usaha Seger yang beralamat di Jl. Wahid Hasyim No.24 Jombang. Dengan memilih dan mengikuti Kuliah Kerja Magang di PERUMDA Aneka Usaha Seger dapat mengetahui tentang kegiatan pelayan.

PERUMDA Aneka Usaha Seger berdiri sejak 1985 yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang, dimulai dengan fokus pada unit Apotik Seger I dan II lalu dilanjut dengan Klinik Pratama Seger yang bekerja sama dengan BPJS

Kesehatan, Laboratorium dan yang terakhir ada unit percetakan. Perusahaan ini sangat mengedepankan pelayanan yang baik terhadap para pasien dan tamu.

Terlepas dari kegiatan di setiap unit, PERUMDA Aneka Usaha Seger juga mempunyai pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien, hal tersebut merupakan kunci utama yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha ini agar pasien mengetahui informasi yang dibutuhkan.

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien adalah jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan, karena kesan pertama yang diterima pasien dan diciptakan karyawan bagian pelayanan adalah citra yang langsung menggambarkan standar Pelayanan Perusahaan tersebut. Oleh karena itu pelayanan harus orang-orang yang mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan asumsi tersebut maka penulis tertarik untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang di PERUMDA Aneka Usaha Seger untuk mengetahui lebih dalam tentang bagaimana kegiatan pelayanan di perusahaan tersebut.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Tujuan Umum :

1. Meningkatkan proses pembelajaran melalui pendidikan berbasis praktik sehingga lulusan menjadi tenaga kerja yang berkualitas dan profesional pada kondisi kerja yang sesungguhnya.
2. Meningkatkan pengetahuan melalui pengalaman kerja *riil* yang diperoleh di dunia kerja, sebagai bekal untuk memahami dunia kerja yang nanti akan dihadapi setelah menyelesaikan pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

Tujuan Khusus :

1. Mengamati kegiatan pelayanan yang diterapkan pada perusahaan.
2. Menganalisis kegiatan pelayanan yang diterapkan pada perusahaan.
3. Menganalisis pentingnya kegiatan pelayanan bagi perusahaan.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Bagi Mahasiswa :

1. Mahasiswa bisa mempraktekkan dan menerapkan ilmu pengetahuan perkuliahan secara langsung dilapangan kerja.
2. Mahasiswa memahami bagaimana kegiatan pelayanan pada perusahaan.
3. Mahasiswa mengetahui tentang pentingnya kegiatan pelayanan bagi perusahaan.

Bagi Instansi Yang Bersangkutan :

1. Instansi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan.
2. Instansi dapat melihat tenaga kerja yang potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang berada di PERUMDA Aneka Usaha Seger yang beralamat di Jl. Wahid Hasyim No.24 Jombang.

1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang berada di PERUMDA Aneka Usaha Seger di tempuh selama 1 bulan dimulai pada tanggal 01 Agustus 2022 – 05 September 2022. Adapun jam kerja hari Senin sampai Sabtu, Senin sampai Jum'at dimulai pada pukul 07.00 WIB sampai 13.00 WIB, dan pada hari Sabtu dimulai pada pukul 07.30 WIB sampai 13.00 WIB. Sebelum memulai pekerjaan setiap harinya seluruh karyawan di PERUMDA Aneka Usaha Seger selalu melakukan *Briefing* dan Berdoa bersama 10-15 menit setiap paginya.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger didirikan pada tahun 1985 oleh Pemerintah Kabupaten Jombang melalui Perda No.2 Tahun 1985 dengan awal berdiri bernama Perusahaan Daerah Apotek Seger yang terdiri dari unit Apotek Seger I dan Unit Apotek Seger II

Dalam perkembangannya pada tahun 1987 menambah usaha unit laboratorium dilanjutkan pada tahun 1989 menambah usaha unit percetakan. Pada tahun 1989 sesuai dengan perkembangan usaha Perusahaan Daerah Aneka Usaha Seger membuka unit usaha Klinik Pratama Seger bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dalam pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pratama.

Berdasarkan Perda No 5 Tahun 2012 Perusahaan Daerah Apotek Seger berganti nama dengan Perusahaan Daerah Aneka Usaha Seger. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 10 tahun 2019 tanggal 23 Desember 2019 Perusahaan Daerah Aneka Usaha Seger beralih status menjadi Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger atau Perumda Aneka Usaha Seger. Hal ini dilakukan dalam menyesuaikan bentuk hukum menjadi perusahaan umum daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dengan perubahan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015

Sesuai dengan Pasal 4 Peraturan Daerah No 10 Tahun 2019, Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger atau Perumda Aneka Usaha Seger dapat melakukan kegiatan usaha meliputi kesehatan, percetakan, properti atau usaha lain yang menguntungkan perusahaan. Dalam melakukan kegiatan usaha perusahaan mempunyai maksud dan tujuan yang dicapai. Maksud dan tujuan tersebut digambarkan dalam visi dan misi perusahaan.

Adapun visi dan misi perusahaan, yaitu :

Visi :

“Menjadi PERUMDA Aneka Usaha Seger yang Modern, Kuat, dan Sehat yang diakui keberadaannya secara Nasional dengan mengedepankan ketaqwaan,

amanah, pelayanan, manfaat dan kontribusi sebesar-besarnya kepada masyarakat luas”.

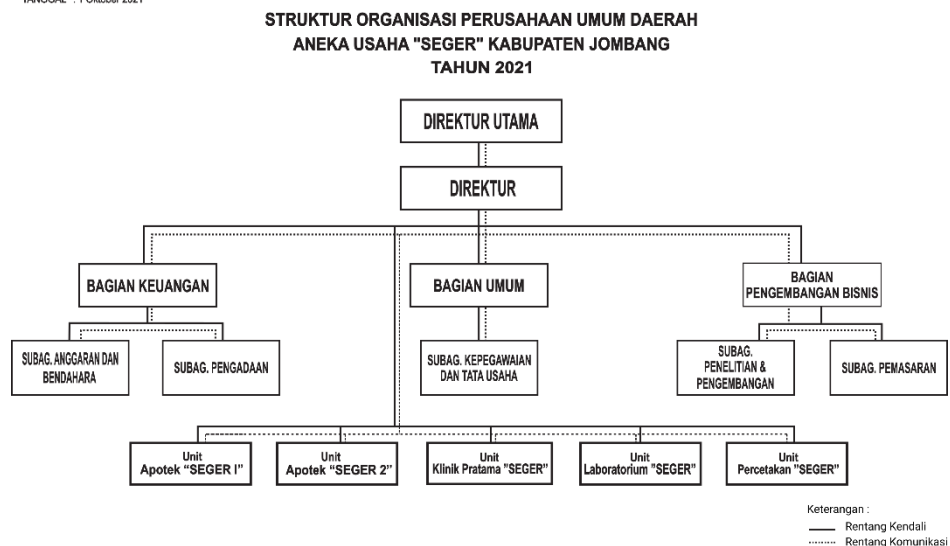
Misi :

1. *Government Support*, Mendukung program-program dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah, melalui, penyediaan produk dan jasa kemasyarakatan yang unggul, berdaya saing dan relevan.
2. Perumda Aneka Usaha Seger *Effort*, Menjalankan usaha sesuai dengan kaidah-kaidah perusahaan yang sehat secara professional.
3. *The Purpose of* Perumda Aneka Usaha Seger, Meningkatkan kapasitas manajemen kelembagaan dan kompetensi SDM untuk mendukung pertumbuhan kegiatan usaha ANEKA Usaha Seger serta memberikan nilai tambah bagi *stakeholder*.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger dalam menjalankan kegiatan usahanya memiliki struktur organisasi yang dibuat untuk mengontrol kinerja karyawan dan sebagai internal kontrol perusahaan atas pembagian tugas dan wewenang dalam perusahaan. Struktur organisasi pada perumda Aneka Usaha Seger dipisahkan menggunakan beberapa garis. Garis rentang kendali digunakan Direktur Utama untuk mengontrol kinerja karyawan dibawahnya dan menjelaskan bahwa setiap divisi memiliki penanggung jawab. Garis rentang komunikasi digunakan untuk mengkomunikasikan kinerja karyawan atau setiap divisi kepada Pimpinan.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKSI PERUMDA ANEKA USAHA SEGER
 NOMOR : 539/ 351 /415.50/2021
 TANGGAL : 1 Oktober 2021



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha seger. Sumber: Data Internal Perusahaan.

Berikut ini tugas masing-masing bagian sebagaimana tercantum dalam keputusan Direksi Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger tentang Susunan Organisasi dan Tata Kinerja Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger sebagai berikut:

1. Direktur

- a. Menentukan kebijakan umum meliputi perencanaan, pengembangan, pengendalian, pengawasan, dan pengambilan keputusan.

- b. Menentukan kebijakan dibidang pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, mekanisme pemasaran produk.
 - c. Menentukan kebijakan di bidang pengelolaan administrasi keuangan, anggaran, mekanisme perencanaan program dan pengadaan.
 - d. Menjalankan pimpinan perusahaan berdasarkan kebijaksanaan umum yang digariskan oleh Bupati atau Badan Pengawas serta Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku
2. Bagian Umum
- a. Melaksanakan program kerja tahunan sebagaimana telah ditetapkan oleh Direktur
 - b. Melaksanakan petunjuk tentang pola operasional pelaksanaan kegiatan bagian umum yang telah ditetapkan oleh Direktur.
 - c. Melaksanakan tugas pembinaan, pengembangan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi di bagiannya.
3. Sub. Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian
- a. Menginventarisir, mensistematisasikan dan menganalisa data tentang peraturan perundang-undangan dibidang tata naskah dinas, kop surat, papan nama, bentuk stempel, tata laksana surat menyurat, tata kearsipan dan tata laksana rumah tangga.
 - b. Melaksanakan tertib administrasi kepegawaian.
 - c. Menyusun laporan hasil kegiatan Sub Bagian Tata Usaha dan kepegawaian, evaluasi, dan menyusun konsep pembinaan dan peningkatan pendayagunaan pegawai dalam rangka efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas.
4. Bagian Keuangan
- a. Melaksanakan program kerja tahunan sebagai mana di tetapkan oleh direktur
 - b. Melaksanakan petunjuk tentang pola operasional pelaksanaan kegiatan bagian keuangan yang ditetapkan oleh direktur.
 - c. Melaksanakan tugas pembinaan, pengembangan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi di bidang administrasi.

- d. Mengevaluasi terhadap semua data keuangan dan menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan bagian keuangan.
5. Sub. Bagian Anggaran dan Pembukuan
 - a. Melaksanakan petunjuk tentang pola operasional kegiatan sub bagian akuntansi dan anggaran.
 - b. Melaksanakan tertib administrasi yang berkaitan dengan pengeluaran dan penggunaan untuk belanja rutin pegawai dan belanja perusahaan.
 - c. Mengevaluasi semua data keuangan dan menyusun skala prioritas berdasarkan hasil analisis manajemen secara makro dan mikro.
 6. Sub. Bagian Perencanaan Program dan Pengadaan
 - a. Menginventarisir, mensistematisasikan, dan menganalisa data tentang perencanaan program dan distribusi barang ke unit-unit usaha.
 - b. Mengadakan evaluasi terhadap system perencanaan dan pengadaan serta menyusun konsep skala prioritas.
 7. Bagian Pengembangan Bisnis
 - a. Melaksanakan petunjuk tentang pola operasional pelaksanaan kegiatan bagian Pengembangan Bisnis yang telah ditetapkan Direktur.
 - b. Melaksanakan tugas pembinaan pengembangan, pengendalian, pengawasan, evaluasi, pembuatan kajian peningkatan omset perusahaan dan pengembangan usaha.
 8. Sub. Bagian Pemasaran dan Produksi
 - a. Melaksanakan petunjuk tentang operasional kegiatan teknik produksi dan pemasaran serta melaksanakan tugas pembinaan, pengembangan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi sistem pemasaran
 - b. Menyusun konsep maupun sistem produksi dan promosi untuk meningkatkan pendapatan perusahaan
 - c. Menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan Sub. Bagian Produksi Promosi
 9. Sub. Bagian Pengembangan Usaha
 - a. Melaksanakan program kerja tahunan yang telah ditetapkan oleh Direktur

- b. Melaksanakan petunjuk tentang operasional kegiatan pengembangan bisnis dan pelaporan kajian bisnis.
 - c. Menyusun konsep maupun sistem pengembangan usaha untuk meningkatkan pendapatan perusahaan
 - d. Menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan Sub. Bagian Pengembangan Usaha
10. Unit Apotek Seger I
- a. Menerima resep yang diberikan petugas kasir.
 - b. Meracik obat racikan sesuai dengan yang tercantum di resep.
11. Unit Apotie Seger II
- a. Menerima resep yang diberikan petugas kasir.
 - b. Meracik obat racikan sesuai dengan yang tercantum di resep.
12. Unit Klinik Pratama Seger
- a. Melayani pasien rawat jalan peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) maupun umum atau *regular*.
 - b. Melaksanakn *Homecare*.
13. Unit Laboratorium Seger
- a. Menerima surat rujukan dokter dari reseptionis untuk dilakukan pengambilan *sample*.
 - b. Melakukan dan membuat hasil pemeriksaan dan diserahkan ke reseptionis.
14. Unit Percetakan Seger
- a. Melayani jasa percetakan, pamflet, penjilidtan dan lain-lain.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger merupakan badan usaha milik daerah (BUMD) kabupaten Jombang yang memiliki lima unit usaha antara lain Apotek Seger 1, Apotek Seger 2, Laboratorium, Klinik Pratama Seger, dan Percetakan. Lokasi Apotek Seger 1 dan 2 berbeda tempat, Apotek Seger 1 dengan unit usaha lainnya berada pada satu tempat *Head Office* yang beralamat Jl. KH. Wahid Hasyim No.24, Jombang, Sedangkan Apotek Seger 2 beralamat di Jl. KH. Wahid Hasyim No.3, Kaliwungu, Jombang. Kedua unit memiliki layanan obat-

obatan baik Regular maupun Resep Rujuk Balik peserta JKN (Kerjasama BPJS Kesehatan).

Kegiatan usaha lainnya yaitu Laboratorium, menyediakan jasa laborat dan EKG (Regular). Laboratorium memiliki sejumlah pelayanan antara lain layanan jemput bola bagi pasien yang berjarak 2 km dari perusahaan. Layanan promosi dengan tarif khusus (masyarakat dan sekolah/instansi). Layanan pemeriksaan kesehatan Calon Haji, dan Pemeriksaan PROLANIS (kerjasama BPJS). Selanjutnya, Klinik Pratama Seger menyediakan layanan pasien rawat jalan peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) maupun umum/regular, melaksanakan PROLANIS pada tiap bulan minggu ke 2, dan melaksanakan *Homecare*. Terakhir, Percetakan yang menyediakan layanan jasa cetakan, pamphlet, penjilidan dan lain-lain.

Kegiatan usaha yang sudah dijelaskan diatas pengecualian terhadap percetakan, semua melalui bagian reseptionis di mulai dari proses pendaftaran hingga pembuatan nota pembayaran sesuai dengan apa yang akan dilakukan oleh pasien. Maka dari itu bagian reseptionis adalah bagian pertama dalam hal menerima pasien.

Syarat umum menjadi reseptionis menurut (Wardoyo, 2011) adalah kualifikasi yang perlu dimiliki dan dikembangkan oleh petugas kantor depan yaitu persyaratan pengetahuan (ketrampilan) , kemampuan berkomunikasi dan sikap. Kualifikasi yang perlu dimiliki oleh setiap petugas kantor depan adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan

Pengetahuan tentang perusahaan merupakan landasan untuk melayani tamu secara baik dan benar agar tercapai hasil yang efektif dan efisien. Di samping pengetahuan teori, juga memiliki pengetahuan informative mengenai kondisi dan fasilitas tempat tugasnya dan juga informasi kegiatan yang ada di perusahaan tersebut.

2. Ramah dan sopan

Sifat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada tamu atau memberikan suasana yang menyenangkan dan membuat tamu nyaman jika berkunjung.

3. Kepribadian yang baik

Kepribadian yang baik dan menyenangkan seperti :

- a. Selalu siap memberikan pelayanan dengan penuh ikhlas.
 - b. Suka membantu.
 - c. Menghormati pendapat orang lain.
 - d. Suka bergaul
 - e. Lebih mementingkan pasien dan perusahaan dibandingkan atas kepentingan pribadi
4. Murah senyum
Tampil dengan muka selalu ceria dan murah senyum akan memberi kesan tersendiri. Senyum merupakan modal penting untuk reseptionis.
 5. Penampilan
Mengenakan pakaian seragam kerja yang disediakan oleh perusahaan dengan lengkap, rapi , dan bersih disamping kebersihan dan perawatan diri yang baik ditambah muka selalu ceria dan murah senyum yang alamiah. Ini akan meningkatkan citra baik kantor depan PERUMDA Aneka Usaha Seger.
 6. Disiplin
Diperlukan disiplin yang sangat tinggi, dinamika kerja pada kantor depan menyangkut hal-hal yang sensitive seperti pelayanan langsung kepada pasien dan perihal keuangan sehingga diperlukan disiplin sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 7. Efisien
Bagi reseptionis adalah penting untuk bersikap efisien dalam setiap tindakan yang dilakukannya. Pelayanan yang efisien sangat diharapkan oleh tamu yang datang.
 8. Praktis
Cara kerja yang praktis, cepat, tepat dan rapih serta menghindarkan pengulang-ulangan suatu pekerjaan.
 9. Jujur
Sikap jujur terhadap diri sendiri dan orang lain sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas – tugas disemua bidang.
 10. Rasa percaya diri

Dalam menghadapi tamu, reseptionis seringkali harus mengambil keputusan yang cepat dan tepat. Untuk menunjang kelancaran pelayanan terutama bagi pasien baru.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang

A. Waktu dan Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan Magang : 01 Agustus 2022 – 05 September 2022

Hari Magang : Senin – Sabtu

Libur Magang : Minggu dan setiap tanggal merah

Waktu Magang : Senin – Jum'at : 07.00 – 13.00 WIB

Sabtu : 07.30 – 13.00 WIB

B. Tempat Pelaksanaan Magang

Nama Tempat Magang : PERUMDA Aneka Usaha Seger

Alamat : Jl. KH. Wahid Hasyim No.24 Jombang

Telepon : 0321-865401

Website : www.perumdaseger.com

Email : segerjmb@gmail.com

Pada pelaksanaan kuliah kerja magang ini bertempat di bagian reseptionis. Bagian reseptionis sendiri memiliki tugas melayani para pasien, diantaranya melaksanakan *entry* data pasien baik menggunakan BPJS atau *non* BPJS , menyerahkan data pasien kepada petugas rekam medis untuk dilanjutkan kepada petugas klinik atau laboratorium, membuat nota pembayaran bagi pasien yang ingin melakukan cek laboratorium, menerima telepon dari pasien yang ingin membuat janji dengan dokter spesialis yang mempunyai jadwal praktek di hari tersebut, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Berdasarkan pengamatan yang sudah dilakukan, reseptionis sebagai salah satu petugas yang pertama kali menerima kedatangan pasien dimana segala bentuk informasi yang disajikan mencerminkan pelayanan terhadap pasien yang memerlukan bantuan, dituntut untuk harus mempunyai sikap dan kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan. Khususnya pada saat menghadapi tamu yang *complain*, karena dalam hal ini pasien dalam kondisi sedang marah dan cenderung melupakan tata cara atau sikap dan tingkah laku yang wajar. Jika hal tersebut

dibiarkan hal tersebut dapat berdampak negative bagi perkembangan PERUMDA Aneka Usaha Seger.

Adapun beberapa kendala yang dialami pada saat melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) yaitu :

1. Sedikit kesulitan menyesuaikan diri pada lingkungan baru karena ini adalah pengalaman pertama kali melakukan praktik langsung pada dunia kerja.
2. Sering terjadinya *miss communication* dengan petugas rekam medis dan petugas klinik mengenai nomor urut pasien yang tiba lebih dulu tetapi mendapat panggilan pemeriksaan telat dan kemudian pasien tersebut *complain* kepada bagian pelayanan.
3. Pasien sering kali salah paham mengenai alur pemeriksaan.
4. Tidak adanya nomor antrian bagi pasien yang sudah mendaftar, hal itu membuat pasien hanya bisa menunggu tanpa mengetahui nomer antrian berapa saja yang sudah dipanggil.
5. Dan ada kendala lain yang dihadapi pada saat menginput data pasien dikarenakan kurang mengertinya *system* pendaftaran *online* sehingga membutuhkan waktu untuk mempelajarinya.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah

Adapun pemecahan masalah terhadap kendala yang ditemukan yaitu :

1. Mencoba berbaur dengan lingkungan baru dengan seringnya berkomunikasi agar tidak ada kecanggungan.
2. Menjelaskan kepada petugas rekam medis berkaitan tentang nomor urut pasien sesuai dengan data pada pendaftaran *online* agar pada saat pemanggilan pasien yang dilakukan petugas klinik sesuai dengan nomor urut yang sudah terdaftar.
3. Bersikap sabar dalam menjelaskan dan memberi arahan pada pasien tentang alur pemeriksaan yang harus dialui sebelum menuju klinik dimulai dari pasien mengumpulkan kartu BPJS lalu menunggu nama disebut oleh petugas klinik.
4. Dan untuk kendala dalam menginput data pasien dapat dilalui dengan mudah setelah dua hari mengamati dan dibantu ooleh petugas reseptionis.

BAB IV

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengamatan selama 1 bulan dari (01 Agustus – 05 September 2022) pada PERUMDA Aneka Usaha Seger, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Peranan reseptionis sangat penting, karena reseptionis mempunyai fungsi dan pengaruh yang besar terhadap keberadaan nama baik PERUMDA Aneka Usaha Seger demi menunjang mutu baik perusahaan.
- b. Pasien yang sudah tiba lebih dulu seringkali namanya belum dipanggil karena mungkin ada kesalahan dengan petugas bagian rekam medis dalam mengumpulkan buku rekam medis pasien.
- c. Tidak adanya nomor antrian bagi pasien yang sudah mendaftar, hal itu membuat pasien hanya bisa menunggu tanpa mengetahui nomer antrian berapa saja yang sudah dipanggil.

3.2 Saran

Perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara reseptionis dan petugas rekam medis sebagai jalan penghubung menuju petugas klinik agar tidak terjadi lagi kesalahan dalam memanggil pasien agar sesuai dengan nomor urut yang sudah mendaftar lebih dulu dan sudah terdaftar pada *system online*. Juga membuat nomor antrian atau memasang *Running Text* agar pasien mengetahui nomor antrian berapa yang akan dipanggil selanjutnya, bukan hanya untuk mengetahui tentang nomor antrian tetapi juga mengetahui tentang kedatangan dokter yang berjaga di klinik agar pasien mendapatkan kepastian.

DAFTAR PUSTAKA

- PERUMDA Aneka Usaha Seger. (2022). *Profil Perusahaan*. Jombang :
PERUMDA Aneka Usaha Seger
- PERUMDA Aneka Usaha Seger. (2021). *Rencana Binsis PERUMDA ANEKA
USAHA SEGER*. Jombang Aneka Usaha Seger
- Wardoyo, S. (2011). *Front Office Procedures*. Surabaya.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang



PERUSAHAAN UMUM DAERAH ANEKA USAHA SEGER

Jl. KH. Wahid Hasyim No. 24 Telp. (0321) 865401 JOMBANG
Website : www.perumdaseger.com, E-Mail : segerjmb@gmail.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 539/239/415.50/2022

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MOHAMMAD NASIR, S.Pd.
Jabatan/ Gol : Direktur Perumda Aneka Usaha Seger

menerangkan bahwa :

Nama : Ayunda Rizka Putri Wardani
NIM : 1961203
Universitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger selama satu bulan terhitung sejak tanggal 1 Agustus 2022 – 5 September 2022, kepada mahasiswa tersebut dapat menerapkan serta memanfaatkan ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh untuk dapat digunakan semestinya. Selanjutnya surat keterangan magang dapat dipergunakan sebagai salah satu syarat dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) tahun 2022.

Demikian surat keterangan magang ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 6 September 2022
PERUMDA ANEKA USAHA SEGER
KABUPATEN JOMBANG
DIREKTUR



MOHAMMAD NASIR, S.Pd

Lampiran 2 Kegiatan Harian Mahasiswa













NAMA : Ayunda Rizka Putri Wardani

NIM : 1961203

PROGRAM STUDI : Manajemen

TEMPAT MAGANG : Perumda Aneka Usaha Seger

BAGIAN : Resepsionis

Minggu	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	01/08/2022	Perkenalan dengan Ketua Bagian Umum Perumda Aneka Usaha Seger	
	02/08/2022	Menganalisis Tugas dan Fungsi Jabatan di Perumda Aneka Usaha Seger	
	03/08/2022	Menganalisis Tugas dan Fungsi Jabatan di Perumda Aneka Usaha Seger	
	04/08/2022	Menganalisis KPI dan Jobdisc yang sudah ada di Perumda Aneka Usaha Seger	
	05/08/2022	Menganalisis KPI dan Jobdisc yang sudah ada di Perumda Aneka Usaha Seger	
	06/08/2022	Rapat bersama Ketua Bagian Umum untuk membahas hasil analisis Tugas , Fungsi , KPI dan Job Disc	
II	08/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	
	09/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium.	
	10/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	
	11/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	
	12/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	
	13/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium.	

III	15/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium.	A
	16/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium.	A
	17/08/2022	Libur Hari Kemerdekaan RI	
	18/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A
	19/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A
	20/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A
IV	22/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium.	A
	23/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A
	24/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium.	A
	25/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A
	26/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A
	27/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A
V	29/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium.	A
	30/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A

	31/08/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium.	A
	01/09/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A
	02/09/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A
	03/09/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon.	A
VI	05/09/2022	Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium.	A
	06/09/2022	Penutupan Kuliah Kerja Magang bersama Direktur dan Karyawan PERUMDA AnekaUsaha Seger	A

Jombang, 09 September 2022

Pendamping Lapangan
PERUMDA Aneka Usaha Seger



(Akmal Andriadi, S.E)

Lampiran 3 Foto Kegiatan KKM

1. Menginput data pasien



2. Membuatkan nota pembayaran



3. Menerima telfon bagi pasien yang ingin membuat janji dengan Dokter Spesialis



4. Membantu petugas Rekam Medis dalam mencari buku Pasien



Lampiran 3 Form Penilaian 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 : Ayunda Rizka Putri Wardani
 NIM : 1961203
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat Magang : PERUMDA Aneka Usaha Seger
 Alamat Tempat Magang : Jl. Wahid Hasyim No. 24 Jombang
 Bagian/Bidang : Pelayanan

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	80
2.	Motivasi	90
3.	Pengetahuan tentang tugas di obyek KKM	90
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	90
6.	Sistematika laporan	90
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	90
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	90
Jumlah		710
Nilai Rata-Rata		88,75

Jombang,
 Dosen Pembimbing Lapangan,

Nurul Hidayati, SE, MM.

NIDN. 0705037301

Lampiran 4 Form Penilaian Pendamping 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**STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

Nama : Ayunda Rizka Putri Wardani
 NIM : 1961203
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat Magang : Perumda Aneka Usaha Seger
 Alamat Tempat Magang : Jl. KH. Wahid Hasyim No.24 Jombang
 Bagian/Bidang : Resepsionis

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	90
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	90
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	90
4.	Kreativitas dan ketrampilan	90
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	90
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	90
7.	Kemampuan berkomunikasi	90
8.	Produktivitas Kerja*	85
Jumlah		715
Nilai Rata-Rata		89

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Kamis, 01 September 2022

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,

(Akmal Antradi, S.E.)

** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi