

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN DALAM PELAYANAN PASIEN
DI KLINIK PRATAMA MWCNU JOMBANG**



Oleh:

Dewi Setya Ningrum

1961054

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

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN DALAM PELAYANAN PASIEN
DI KLINIK PRATAMA MWCNU JOMBANG**




Oleh:

**Dewi Setya Ningrum
NIM. 1961054**

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

Jombang, 07 September 2022


(Deni Widyo Prasetyo, SE., MM)
NIDN : 0710097301


(Dewi Setya Ningrum)
NIM. 1961054

Menyetujui,
Pembimbing Lapangan

Mengetahui,
Ka. Program Studi Manajemen


(Siti Herawati Sentianingsih, S.Kep.NS)


(Dr. Erminati Pancaningrum, ST, MSM)
NIDN : 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan Pasien di Klinik Pratama MWCNU Jombang”. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusinya berupa dukungan moril, ktitik, motivasi, bimbingan, maupun sumbangan pemikiran dalam penulisan laporan magang ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M,Si., CRA selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr.Erminati Pancaningrum, S. ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Deny Widyo Prasetyo,SE, MM selaku dosen pembimbing lapangan
4. Ibu dr. Silvi Dwi Agustin selaku Dokter Penanggung Jawab Klinik Pratama MWCNU Jombang dan Siti Herawati Septianingsih, S, Kep, NS selaku Pembimbing Lapangan.
5. Seluruh staff dan karyawan Klinik Pratama MWCNU yang telah membantu dan memberi materi dukungan selama berada di instansi terkait selama kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) berlangsung.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kekurangan dan kesalahannya. Oleh karena itu diperlukan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Demikian laporan magang ini, diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pembaca.

Jombang, 07 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
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	2
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	3
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	4
2.1 Sejarah Perusahaan.....	4
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan	6
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	15
3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang	15
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	17
3.3 Usulan Pemecah Masalah/Solusi.....	18
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	20
5.1 Kesimpulan.....	20
5.2 Saran	20

DAFTAR PUSTAKA	21
LAMPIRAN	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Klinik Pratama MWCNU Jombang

6

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jadwal Pelayanan Klinik Pratama MWCNU Jombang	14
Tabel 2. 2 Kegiatan Pelayanan Klinik Pratama MWCNU Jombang	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang	22
Lampiran 2 Laporan Kegiatan Mahasiswa	23
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan Kuliah Kerja Magang	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kuliah kerja magang (KKM) merupakan kegiatan pembelajaran mahasiswa yang dikemas dalam sebuah mata kuliah wajib dilaksanakan pada semester 7. Kuliah kerja magang (KKM) merupakan proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan dan program teknis praktis di lapangan. Penyelenggaraan Pendidikan keahlian di luar kampus yang professional sesuai dengan bidang pekerjaan dipadukan dengan program pendidikan STIE PGRI Dewantara Jombang, diharapkan mampu mengarah kepada pencapaian tingkat keahlian professional dalam sebuah pekerjaan. Kuliah kerja magang (KKM) bertujuan untuk dijadikan sebagai bekal mahasiswa diharapkan lebih mengetahui, memahami, dan memiliki keterampilan serta pengetahuan dalam suatu disiplin ilmu.

Diperlukan suatu sinergi antara dunia kerja dengan lembaga pendidikan agar dapat meningkatkan kualitas sumberdaya manusia secara lebih luas. Kegiatan KKM berfokus pada kemampuan dasar yang diinginkan dalam dunia kerja, sesuai dengan teori-teori yang dipelajari di STIE PGRI Dewantara Jombang sebagai lembaga tenaga professional yang berorientasi pada dunia kerja. Dalam hal ini KKM juga digunakan sebagai pengalaman dan tolak ukur mengenai kemampuan serta pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang dipelajari di kampus diselaraskan dengan dunia kerja di tempat magang.

Dengan mengikuti program Kuliah Kerja Magang (KKM) ini diharapkan mahasiswa dan mahasiswi dapat mengerti berbagai macam persoalan di dalam dunia kerja dan bagaimana menyelesaikan persoalan tersebut dengan cara ikut terjun langsung secara aktif dalam kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan manajemen yang ada dalam perusahaan yang dipilih. Sehingga setelah lulus dari ikatan akademik di STIE PGRI Dewantara Jombang, maka mahasiswa dan mahasiswi dapat memanfaatkan ilmu dan pengalaman yang telah diperoleh

selama masa pendidikan dan masa pelatihan kerja untuk menerapkannya pada dunia kerja yang sesungguhnya.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Tujuan diadakannya kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah sebagaiberikut :

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa yang lebih komprehensif tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami berbagai ilmu manajemen serta mengaplikasikannya dalam dunia kerja.
3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percayadiri, memperbaiki sikap dan perilaku).
4. Membentuk mental mahasiswa yang siap terjun dalam dunia kerja.
5. Syarat kelulusan kuliah di STIE PGRI Dewantara Jombang.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Manfaat diadakannya kegiatan Kuliah kerja Magang(KKM) adalah sebagaiberikut :

1. Mahasiswa dapat lebih memahami bagaimana kondisi lingkungan kerja yang sebenarnya.
2. Mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu manajemen pada praktik kerja.
3. Mahasiswa dapat berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal terhadap rekan kerja maupun atasan dalam dunia kerja.
4. Mahasiswa dapat bersikap dan berperilaku baik serta mempunyai rasa percaya diri yang tinggi dalam menjalankan segala tantangan pada dunia kerja.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang(KKM) dilaksanakan di :

Nama Tempat Kuliah : Klinik Pratama MWCNU Jombang

Kerja Magang (KKM)

Alamat Perusahaan : Jl. Tanjung No. 99 Sariloyo Sambongdukuh

Jombang, Kecamatan Jombang, Kabupaten

Jombang, Jawa Timur 61419

Telepon : (0321) 8497740

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan pada pukul 08.00 WIB – 20.00 kegiatan Kuliah Kerja Magang dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus 2022, dan berakhir pada tanggal 03 September 2022. Adapun jam kerja yakni hari Senin-Sabtu mulai pukul 08.00 – 20.00 WIB sedangkan pada hari Minggu dan Hari Libur Nasional Libur. Kegiatan Kuliah Kerja Magang ini terbagi menjadi 2 Shift, Shift Pagi dimulai pukul 08.00 – 14.00, sedangkan Shift Sore dimulai 14.00 – 20.00.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Klinik Pratama MWCNU Jombang merupakan klinik pratama yang berada di bawah naungan Majelis Wilayah Cabang Nahdhatul Ulama Kecamatan Jombang. Klinik ini merupakan klinik rawat jalan yang beralamatkan di Jalan Tanjung No. 99, Dusun Sariloyo, Desa Sambong Dukuh, Kecamatan Jombang. Meskipun berada di Desa Sambong Dukuh secara administratif, namun klinik ini terletak dekat dengan Desa Tambakberas secara geografis dimana terletak Pondok Pesantren Bahrul Ulum di dalamnya. Diharapkan selain dapat melayani masyarakat umum, Klinik Pratama MWC NU Jombang juga mampu memberikan pelayanan kesehatan bagi para santri di Pondok dan Madrasah di sekitarnya. Klinik Pratama MWC NU Jombang diresmikan pada tanggal 25 November 2018 oleh Bupati Jombang, Nyai Hj. Mundjidah Wahab dan Ketua PWNU Jawa Timur, Dr. KH. Marzuqi Mustamar, M.Ag.

Adapun Visi dan Misi Klinik Pratama MWCNU Jombang sebagai berikut :

a. Visi

Klinik Pratama MWC NU Jombang memiliki visi, yaitu : Menjadi Klinik Pratama yang *Terbaik* dengan *Berorientasi kepada Kepuasan dan Keselamatan Pasien*.

b. Misi

Klinik Pratama MWC NU Jombang mempunyai misi, yaitu:

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang *Ramah, Bermutu* dan mengedepankan *Akhlakul Karimah*.
2. Mengutamakan *Kepuasan dan Keselamatan Pasien*.
3. Melaksanakan tugas-tugas pelayanan dengan membangun *Kebersamaan, Kerjasama Tim yang Profesional*.

c. Tujuan

Meningkatkan kualitas derajat kesehatan masyarakat, khususnya warga nahdliyin, melalui pelayanan kesehatan dasar, meliputi :

1. Memberikan pelayanan medik dasar yang bersifat kuratif dan rehabilitatif.
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif dan preventif dengan pendekatan kelompok.

d. Tata Nilai

Tata nilai Klinik Pratama MWC NU Jombang disingkat menjadi PRAKTIS, yaitu:

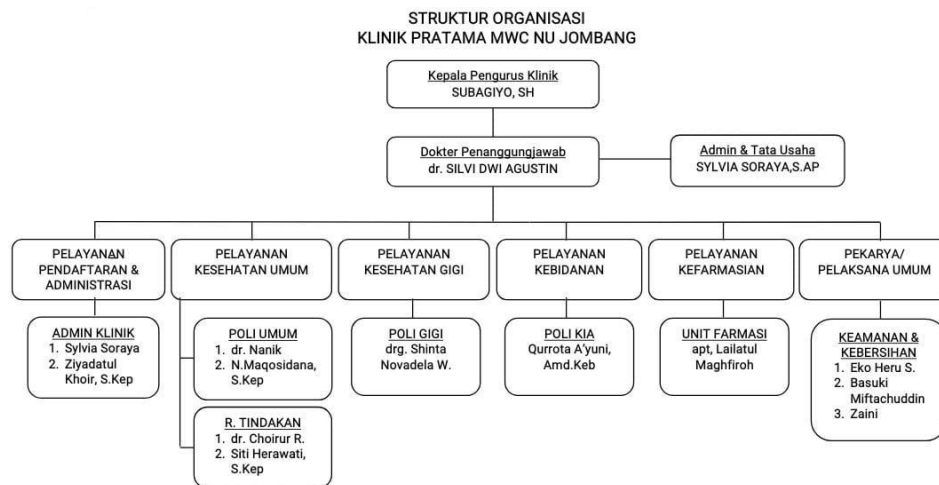
1. **P**rofesional bekerja sesuai prosedur
2. **R**amah terhadap masyarakat
3. **A**manah atas keselamatan pasien
4. **K**omitmen untuk memajukan klinik
5. **T**anggungjawab bekerja sepenuh hati
6. **I**khlis dalam melayani
7. **S**olidaritas dalam bekerja

e. Motto

“Melayani Sepenuh Hati”

2.2 Struktur Organisasi Instansi

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan baik itu perusahaan, instansi, maupun suatu bidang usaha merupakan hal yang sangat penting, hal itu karena fungsi struktur organisasi itu sebagai acuan dalam pembagia tugas dan tanggung jawab serta wewenang agar semua kegiatan yang dilakukan dalam organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Adapun Struktur Organisasi Klinik Pratama MWCNU sebagai berikut :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Klinik Pratama MWCNU Jombang

Adapun uraian tugas dari masing – masing karyawan Klinik Pratama MWCNU Jombang :

1. Kepala Pengurus Klinik

a. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab atas keberlangsungan klinik.

b. Wewenang

Sebagai representative pemilik dalam hal ini MWC NU Kecamatan Jombang

c. Uraian Tugas

- Mempunyai tanggung jawab mengawasi kegiatan dan operasional klinik
- Memberi teguran, peringatan dan sanksi kepada karyawan yang melanggar peraturan
- Mewakili klinik untuk berhubungan dengan pihak luar
- Memperhatikan, memelihara dan meningkatkan kesejahteraan karyawan dan memfasilitasi pengembangan kemampuan kerja karyawan dalam penyelenggaraan tugas kewajiban masing – masing
- Menandatangani dan atau menyetujui kebutuhan operasional dan administrasi pada klinik

2. Dokter Penanggung Jawab

a. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab atas kegiatan dan operasional klinik.

b. Wewenang

- Sebagai manajer dalam manajerial klinik
- Sebagai dokter pelaksana fungsional

c. Uraian Tugas

- Melaksanakan fungsi manajemen klinik
- Melakukan kegiatan pelayanan medis dasar (konseling, pemeriksaan, pengobatan, dan rujukan pasien) sebagai dokter fungsional
- Mengkoordinir pelayanan klinis
- Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap karyawan klinik terkait kegiatan / program operasional klinik
- Menjalin kemitraan dengan pihak ketiga yang terkait dengan operasional klinik
- Menyusun perencanaan kegiatan dibantu karyawan klinik
- Memonitor dan mengevaluasi kegiatan klinik
- Melaporkan hasil kegiatan kepada Kepala Pengurus Klinik, baik berupa laporan rutin ataupun khusus
- Membina karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan
- Membuat perencanaan untuk pengembangan kualitas SDM karyawan klinik
- Melaksanakan supervisi terhadap berbagai program klinik
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

3. Administrasi dan Tata Usaha

a. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab atas segala kegiatan tata usaha

b. Wewenang

Mengkoordinasi kegiatan administrasi, keuangan, kepegawaian, pelaporan unit, pengelolaan barang dan inventaris perkantoran

c. Uraian Tugas

- Merencanakan dan mengevaluasi kegiatan administrasi dan tata usaha
- Mengkoordinir dan berperan aktif dalam kegiatan dan kelengkapan administrasi di bidang tata usaha
- Registrasi surat masuk dan surat keluar
- Meneruskan disposisi Kepala Pengurus Klinik dan atau Dokter Penanggungjawab
- Membuat konsep surat dan mengarsipkan dokumen
- Mendata, mengarsipkan file kepegawaian dan membuat laporan kepegawaian (termasuk rekapan absensi)
- Memfasilitasi permohonan cuti karyawan dan meneruskannya kepada Kepala Pengurus
- Mengusulkan tunjangan karyawan (seragam, jaminan kesehatan, dsb)
- Melakukan rekap keuangan bulanan dan tahunan serta pelaporan perpajakan
- Membuat rekapitulasi medical reimbursement/klaim
- Melakukan administrasi dan hubungan dengan instansi luar (dinas kesehatan, puskesmas, bpjs kesehatan, bpjs ketenagakerjaan, pihak yang ber MoU dengan klinik: laboratorium, bidan jejaring, dll)
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

4. Pendaftaran dan Administrasi Klinik

a. Tanggung Jawab

- Bertanggung jawab atas pelayanan pendaftaran pasien di klinik rawat jalan
- Bertanggung jawab atas pengelolaan rekam medis pasien rawat jalan
- Bertanggung jawab atas administrasi pelayanan klinis

b. Wewenang

- Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pelayanan pendaftaran, rekam medis, dan administrasi klinik termasuk pembayaran jasa medis

c. Uraian Tugas

- Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, sarana dan prasarana di ruang administrasi/pendaftaran dan ruang rekam medis
- Memastikan pelayanan pendaftaran, rekam medis dan administrasi klinik sesuai prosedur
- Koordinasi dengan unit lain untuk kelancaran pelayanan rawat jalan
- Mengoptimalkan tenaga pendaftaran dan rekam medis yang ada
- Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pelayanan pendaftaran, rekam medis dan administrasi klinik
- Menerima dan mencatat data pasien serta bertanggungjawab atas penyimpanan dan kerahasiaan data pribadi pasien klinik
- Mengusulkan sarana dan prasarana terkait kebutuhan pelayanan pendaftaran, rekam medis, dan administrasi klinik
- Membuat laporan harian, mingguan, dan bulanan
- Melakukan administrasi JKN (menjadi PIC Program BPJS Kesehatan)
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

5. Pelayanan Kesehatan Umum

a. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab atas pelayanan pasien di Poli Umum dan Ruang Tindakan

b. Wewenang

- Mengkoordinir pelayanan kesehatan umum, pelayanan tindakan, pelayanan kegawatan, dan laboratorium sederhana

c. Uraian Tugas

- Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan di Poli Umum dan Ruang Tindakan
- Memastikan bahwa pelayanan sesuai prosedur
- Mengoptimalkan tenaga pelaksana di Poli Umum dan Ruang Tindakan
- Menyediakan buku pedoman pengobatan dasar, rujukan, kir dokter, resep dokter di meja pelayanan sesuai kebutuhan pelayanan
- Bertanggungjawab atas pelayanan laboratorium sederhana di klinik

- Mengusulkan sarana dan prasarana terkait pelayanan Poli Umum dan Ruang Tindakan
- Koordinasi dengan unit lain untuk kelancaran pelayanan kesehatan di Poli Umum dan Ruang Tindakan
- Melaksanakan sistem rujukan baik internal maupun eksternal
- Merekap dan melaporkan hasil kegiatan kunjungan penyakit rawat jalan
- Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan ketersediaan sarana dan prasarana Poli Umum dan Ruang Tindakan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
- Tambahan khusus:

Poli Umum

- Melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan yang tidak membutuhkan tindakan medis khusus (kecuali tindakan injeksi, pemeriksaan THT dan Mata)

Ruang Tindakan

- Merencanakan jumlah dan jenis peralatan yang diperlukan di ruang tindakan sesuai kebutuhan.
- Mengatur dan mengkoordinasi pemeliharaan peralatan agar selalu dalam keadaan siap pakai
- Mempertanggungjawabkan pelaksanaan inventaris peralatan

6. Pelayanan Kesehatan Gigi / Poli Gigi

a. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab atas pelayanan pasien di poli gigi

b. Wewenang

Berkoordinasi dengan unit lain untuk kelancaran pelayanan poli gigi

c. Uraian Tugas

- Bertanggungjawab atas pelayanan pasien di poli gigi sesuai prosedur
- Bertanggungjawab atas kebersihan, kerapiandan kenyamanan di poli gigi
- Bertanggungjawab atas kebersihan dan sterilisasi peralatan gigi

- Bertanggung jawab atas pemeliharaan alat-alat yang menunjang pelayanan poli gigi
- Mengusulkan sarana dan prasarana terkait pelayanan poli gigi
- Koordinasi dengan unit lain untuk kelancaran pelayanan kesehatan di poli gigi
- Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pelayanan poli gigi
- Melaksanakan sistem rujukan baik internal maupun eksternal
- Melaksanakan administrasi dan pelaporan kegiatan pelayanan gigi
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

7. Pelayanan Kebidanan/ Poli KIA

a. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab atas pelayanan kebidanan dan KB

b. Wewenang

- Mengkoordinir tenaga pelaksana di Poli KIA
- Koordinasi dengan unit lain untuk kelancaran pelayanan di Poli KIA

c. Uraian Tugas

- Menentukan Prosedur Kerja
- Melaksanakan pelayanan sesuai prosedur kerja
- Bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan kebidanan dan KB
- Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan administrasi pelayanan kebidanan dan KB
- Bertanggungjawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di Poli KIA
- Bertanggungjawab atas kebersihan dan sterilisasi peralatan di Poli KIA
- Koordinasi dengan unit lain untuk kelancaran pelayanan rawat jalan di Poli KIA
- Mengusulkan sarana dan prasarana terkait pelayanan Poli KIA
- Melaksanakan sistem rujukan baik internal maupun eksternal
- Merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi serta melaporkan kegiatan klinik kebidanan dan KB melalui pelaporan kepada Puskesmas Wilayah (dalam hal ini Puskesmas Tambakrejo)

-Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

8. Pelayanan Kefarmasian

a. Tanggung Jawab

-Bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan farmasi

-Bertanggung jawab terhadap mutu dan keamanan sediaan obat

b. Wewenang

Koordinasi dengan unit lain untuk kelancaran pelayanan

c. Uraian Tugas

-Menyusun, menetapkan sasaran mutu dan perencanaan sasaran mutu terkait farmasi

-Menyusun prosedur kerja unit farmasi

-Bertanggungjawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan unit farmasi

-Koordinasi dengan unit lain untuk kelancaran pelayanan unit farmasi

-Melaksanakan administrasi harian, mingguan, dan bulanan unit farmasi

-Memastikan ketersediaan obat di unit farmasi serta mengatur, mengawasi keluar masuk obat

-Melakukan monitoring rasionalisasi penggunaan obat

-Membuat perencanaan kebutuhan obat

-Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

9. Pekarya/ Pelaksana Umum

a. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab terhadap keamanan, ketertiban, dan kebersihan di lingkungan klinik

b. Wewenang

Koordinasi dengan unit lain terkait keamanan, ketertiban, dan kebersihan di lingkungan klinik untuk kelancaran pelayanan

c. Uraian Tugas

- Memastikan keamanan dan ketertiban klinik dari gangguan

- Memastikan kebersihan klinik tiap harinya dengan centang checklist di ruangan
- Mengambil sampah medis, benda tajam untuk dibawa ke TPS B3 (yang sudah penuh atau 2/3 bagian terisi)
- Mengambil semua sampah domestic dan dibawa ke TPS
- Melakukan pengurasan air tandon secara berkala
- Melakukan pengecekan kualitas air dengan bantuan petugas Puskesmas dua kali setahun
- Melakukan pemeliharaan bangunan fisik dan fasilitas yang tersedia di klinik
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan

Klinik Pratama MWCNU Jombang merupakan salah satu Klinik kesehatan yang melayani pelayanan kesehatan masyarakat umum, Klinik Pratama MWC NU Jombang juga mampu memberikan pelayanan kesehatan bagi para santri di Pondok dan Madrasah di sekitarnya. Klinik Pratama MWCNU Jombang beralamatkan di Jalan Tanjung No. 99 Dusun Sariloyo Desa Sambongdukuh Kec. Jombang Kab. Jombang Jawa Timur. Klinik Pratama MWCNU Jombang melayani pelayanan pasien 12 jam. Sarana yang dimiliki adalah ruang tunggu, ruang tindakan, laboratorium mini, instalasi farmasi, Poli KIA dan praktek gigi.

Selain melayani pasien umum, Klinik Pratama MWC NU Jombang juga melayani pengguna asuransi Jaminan Kesehatan Nasional yakni : BPJS Kesehatan. Klinik Pratama MWC NU Jombang juga bekerjasama dengan beberapa UPZISNU memberikan jaminan kesehatan kepada warga Nahdliyin dengan Program Kartu Sehat NU. Klinik Pratama MWCNU Jombang juga Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan yang telah diberikan. Serta memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu, dan non-diskriminasi dengan mengutamakan kepentingan terbaik pasien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional. Selain melayani kegiatan berobat di klinik, Klinik Pratama juga

melayani konsultasi via WhatsApp atau Instagram. Namun, bagi para pengguna BPJS mereka juga dapat melakukan konsultasi dengan dokter melalui aplikasi JKN Mobile yang telah disediakan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi JKN ini dapat memudahkan pasien yang mungkin hendak melakukan pengobatan akan tetapi sedang ada halangan untuk datang ke klinik, mereka dapat melakukan konsultasi ke dokter lewat aplikasi tersebut.

Hari	Jam Kerja	Keterangan
POLI UMUM Senin – Sabtu	08.00 – 14.00	Shift Pagi
	14.00 – 20.00	Shift Sore
POLI GIGI		
Senin	15.00 – 18.00	Shift Sore
Rabu – Sabtu	09.00 – 12.00	Shift Pagi

Tabel 2.1 Jadwal Pelayanan Pasien Klinik Pratama MWCNU Jombang

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan mahasiswa magang pada Klinik Pratama MWCNU Jombang dimulai tanggal 01 Agustus 2022 - 03 September 2022. Waktu jam kerja yang dimulai pada pukul 08.00 – 20.00 , selama enam hari kerja dalam seminggu, kegiatan difokuskan pada bidang pelayanan Administrasi . Kegiatan Kuliah Kerja Magang, dimulai pada hari Senin tanggal 01 Agustus 2022 kegiatan yang dilakukan adalah pengenalan lingkungan instansi pimpinan perusahaan, karyawan perusahaan, dan arahan dari pihak tempat magang tentang kegiatan apa saja yang akan dilakukan pada saat Kuliah Kerja Magang. Mahasiswa diberikan arahan mengenai pengenalan dan praktik mengenai system kerja pada bidang pelayanan Administrasi.

Kegiatan magang dilakukan secara berkelompok terdiri dari 4 orang. Sejak awal Kuliah Kerja Magang dilakukan kami dibagi menjadi 2 Shift, ada yang jaga shift pagi dan ada yang jaga shift sore untuk menyesuaikan jadwal operasional kerja Klinik Pratama MWCNU Jombang. Pembagian tugas yang kami dapat yaitu pada bidang pelayanan administrasi yang mana kegiatan tersebut meliputi : pelayanan dan input data pasien. Tidak hanya input data saja kami juga melakukan Pcare data pasien kedalam aplikasi JKN yang telah disediakan oleh pihak BPJS Kesehatan.

Pada bidang Pelayanan Administrasi 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 melengkapi data Rekam Medis pasien yang belum lengkap identitasnya.

a. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang disediakan oleh Klinik Pratama MWCNU Jombang meliputi :

NO	Kegiatan Pelayanan
1	Poli Umum
2	Poli Gigi
3	Pelayanan Kebidanan (Poli KIA)
4	Pelayanan Farmasi
5	Bedah Minor Sederhana
6	Pelayanan Laboratorium Sederhana (Cek gula darah, asam urat, kolesterol)
7	Surat Keterangan Sehat dan Pemeriksaan Buta Warna
8	Home Visit
9	PRB
10	PROLANIS

Tabel 2.2 Kegiatan Pelayanan Klinik MWCNU Jombang

b. Bidan Jejaring

Klinik Pratama MWC NU Jombang bekerja sama dengan bidan jejaring untuk pelayanan kebidanan yang belum mampu dilakukan di Klinik seperti persalinan normal, dan IUD. Yaitu :

1. Bidan Niswatur Rokhmah, Amd. Keb. Lokasi praktek beliau terletak di Jelakombo, Kepanjen, Jombang.
2. Bidan Rista Khusnia Dewi, Amd. Keb. Lokasi praktek beliau terletak di Kalak, Kalikejambon, Tembelang, Jombang.

c. Laboratorium Jejaring

Klinik Pratama MWC NU Jombang bekerja sama dengan laboratorium jejaring “Laboratorium Seger” yang terletak di Jalan K.H. Wachid Hasyim, Jombang.

d. Apotek Jejaring

Klinik Pratama MWC NU Jombang bekerja sama dengan apotek jejaring dalam melayani Pasien Rujuk Balik BPJS Kesehatan dengan “Apotek Seger” yang terletak di Jalan K.H. Wachid Hasyim, Jombang.

f. RS Jejaring

Dalam pelayanan rujukan berjenjang melalui BPJS Kesehatan Klinik Pratama MWC NU Jombang bekerja sama dengan beberapa RS di Jombang, antara lain:

1. RSUD Jombang.
2. RSIA Muslimat Jombang.
3. RSNU Jombang.
4. RSI Jombang.
5. RS Pelengkap Medical Center Jombang.
6. RS Al Aziz Jombang.
7. RS dr. Moedjito Dwidjosiswojo Jombang.

Dengan berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama MWCNU 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 Pratama MWCNU Jombang.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Kinerja pegawai tidak bisa terlepas dari latarbelakang pemimpin organisasi tersebut, baik dari segi efektifitas maupun dari segi pengalaman yang pernah dilaluinya. Semakin tinggi efektivitas seorang pemimpin dan semakin luas pengalamannya, maka akan berpengaruh baik terhadap kinerja pegawai dalam sebuah organisasi. Untuk itu dalam meningkatkan pelayanan tentu sangatlah dibutuhkan efektivitas kinerja pegawai. Dalam meningkatkan pelayanan pada Klinik Pratama MWCNU ketika masyarakat datang dan menerima pelayanan merasa nyaman jika menerima pelayanan yang baik, untuk itu adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Pegawai. Terkadang karyawan atau staff masih bekerja tidak sesuai dengan job desknya masing – masing dalam melakukan pelayanan sehingga hal tersebut dapat menjadi kendala dalam pelayanan pasien. Meskipun pelayanan di Klinik Pratama MWCNU Jombang belum efektif, tetapi karyawan dan staff tetap mengimbangi agar pelayanan dilakukan dengan nyaman sehingga pasien dapat Kembali berobat ke Klinik Pratama MWCNU Jombang dan meninggalkan kesan baik selama mereka mendapatkan pelayanan yang ramah.

3.3 Usulan Pemecah Masalah/Solusi

Setelah menjalankan kegiatan kuliah kerja magang dan mengamati keadaan serta situasi di Klinik Pratama MWCNU Jombang, maka mahasiswa magang memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan pelayanan pasien maka Klinik Pratama MWCNU harus membuat jobdesk dari masing – masing karyawan agar kinerja yang dihasilkan efektif dan efisien.
2. Sebaiknya Klinik Pratama MWCNU Jombang tetap mempertahankan kualitas pelayanannya yang baik, karena dengan pelayanan yang baik akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat dan loyalitas masyarakat terhadap Klinik Pratama MWCNU Jombang sendiri. Dengan demikian citra Klinik Pratama MWCNU Jombang akan mendapatkan persepsi yang baik dari para konsumen yang pernah berkunjung/berobat, sehingga dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen juga akan memberikan kepercayaan pada Klinik Pratama MWCNU Jombang dalam hal pengobatan pasien. Penilaian yang baik juga dapat meningkatkan jumlah konsumen dan sangat berguna untuk membatntu tercapainya visi dan misi Klinik Pratama MWCNU Jombang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil pengamatan yang telah dijelaskan diatas menarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan mengenai Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien di Klinik Pratama MWCNU Jombang

1. Kemampuan Kerja pegawai belum maksimal di tandai oleh kurangnya tenaga kerja dalam mengerjakan tugasnya. Selain itu, Pendidikan dan Kerjasama yang tercipta sudah terlihat dalam mempermudah pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, termasuk dalam hal meningkatkan pelayanan Kesehatan.
2. Kinerja pegawai pada Klinik Pratama MWCNU Jombang belum maksimal karena kualitas SDM yang belum memadai serta Kemampuan Pegawai belum terlihat baik dan maksimal. Selain itu, kurangnya Motivasi Kerja yang membuat pegawai juga merasa tidak nyaman dan tidak sigap dalam mengerjakan tugasnya, yang mana ini bisa menjadi masalah besar ketika tetap dibiarkan, karena tidak dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan.

5.2 Saran

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

DAFTAR PUSTAKA

STIE PGRI Dewantara Jombang. (2022). *Pedoman Kuliah Kerja Magang Prodi Manajemen*. Jombang: STIE PGRI Dewantara Jombang.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang



KLINIK PRATAMA MWC NU JOMBANG (KLINIK RAWAT JALAN)

Alamat : Jalan Tanjung No 99, Dusun Sariloyo, Desa Sambong Dukuh
Kec. Jombang, Kab. Jombang, Kode Pos 61419, Telepon 0321- 8497740

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 608/S.Ket/KPMNU/IX/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **dr. Silvi Dwi Agustin**
Jabatan : Penanggungjawab Klinik
Alamat : Jl. Tanjung No. 99 Sariloyo Sambongdukuh Jombang

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Dewi Setya Ningrum**
NIM : 1961054
Fakultas : Ekonomi / STIE PGRI Dewantara Jombang
Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Bahwa yang bersangkutan atas nama diatas adalah benar Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang yang telah melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada Bidang Pelayanan Administrasi Klinik Pratama MWC NU Jombang mulai tanggal 01 Agustus 2022 – 03 September 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 03-September 2022

Penanggungjawab Klinik,






dr. Silvi Dwi Agustin







Lampiran 2 Laporan Kegiatan Mahasiswa






Lampiran 2 Laporan Kegiatan Mahasiswa






FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA





Nama : Dewi Setya Ningrum
 NIM : 1961054
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat KKM : Klinik Pratama MWCNU Jombang
 Bagian/Bidang : Pelayanan Administrasi






MINGGU KE	TANGGAL	JENIS KEGIATAN	TANDA TANGAN
I	Senin, 01-08-2022	- Pengenalan Kegiatan Bidang Pelayanan Administrasi - Melengkapi data Rekam Medis Pasien.	
	Selasa, 02-08-2022	- Membantu Pelayanan Adminitrasi - Pendaftaran Pasien - Melengkapi data Rekam Medis Pasien	
	Rabu, 03-08-2022	- Membantu Pelayanan Adminitrasi - Pendaftaran Pasien - Melengkapi data Rekam Medis Pasien.	
	Kamis, 04-08-2022	- Membantu Pelayanan Adminitrasi - Pendaftaran Pasien - Melengkapi data Rekam Medis Pasien	
	Jum'at, 05-08-2022	- Membantu Pelayanan	

		Administrasi - Pendaftaran Pasien - Melengkapi data Rekam Medis Pasien	
	Sabtu, 06-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Pendaftaran Pasien - Melengkapi data Rekam Medis Pasien	
	Minggu, 07-08-2022	Libur	
II	Senin, 08-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare	
	Selasa, 09-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Mendata Peserta PROLANIS	
	Rabu, 10-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Membantu kegiatan PROLANIS	
	Kamis, 11-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare	

		- Mendata Inventaris Klinik	
	Jum'at, 12-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Mendata Inventaris Klinik	
	Sabtu, 13-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare	
	Minggu, 14-08-2022	Libur	
III	Senin, 15-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare	
	Selasa, 16-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Merapikan Arsip Rekam Medis Pasien	
	Rabu, 17-08-2022	Libur	
	Kamis, 18-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Merapikan Arsip Rekam Medis Pasien	
	Jum'at, 19-08-2022	- Membantu Pelayanan	

		Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Merapikan Arsip Rekam Medis Pasien	
	Sabtu, 20-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Merapikan Arsip Rekam Medis Pasien	
	Minggu, 21-08-2022	Libur	
IV	Senin, 22-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Memasukkan laporan keuangan harian klinik	
	Selasa, 23-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Memasukkan laporan keuangan harian klinik	
	Rabu, 24-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Memasukkan laporan	

		keuangan harian klinik	
	Kamis, 25-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Memasukkan laporan keuangan harian klinik - Mencatat diagnosa ISPA 	
	Jum'at, 26-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Memasukkan laporan keuangan harian klinik - Mencatat diagnosa ISPA 	
	Sabtu, 27-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Mencatat diagnosa ISPA - Mengarsip data ranting UPZIS 	
	Minggu, 28-08-2022	Libur	
V	Senin, 29-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS ke Pcare - Memebantu memasukkan laporan keuangan harian 	

	klirik	
Selasa, 30-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS kePcare - Melanjutkan inventaris klinik	
Rabu, 31-08-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS kePcare - Melanjutkan inventaris klinik - Membuat daftar tagihan tiap ranting UPZIS	
Kamis, 01-09-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS kePcare	
Jum'at, 02-09-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS kePcare	
Sabtu, 03-09-2022	- Membantu Pelayanan Administrasi - Entry data pasien BPJS kePcare	

Jombang, 10 September 2022



(Siti Herawati Septimingsih, S.Kep.NS)

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan Kuliah Kerja Magang





SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STIEDEWANTARA

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 : Dewi Setya Ningrum
NIM : 1961054
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : Klinik Pratama MWCNU Jombang
Alamat Tempat Magang : Jl. Tanjung No.99 Sariloyo, Sambongdukuh, Jombang
Bagian/Bidang : Pelayanan Administrasi

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai(0-100)
1.	Disiplin kerja	97
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	97
3.	Sikap, etikadantingkahtaklaku saat bekerja	97
4.	Kreativitas dan ketrampilan	97
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	97
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	97
7.	Kemampuan berkomunikasi	97
8.	Produktivitas Kerja*	97
Jumlah		776
Nilai Rata-Rata		97

Catatan: Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/
karya Catatan:

Jombang, 13 September 2022

Pendamping Lapangan/Rejabat Penilai**,



(Siti Herawati Septianingsih, S.Kep, NS)



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 : Dewi Setya Ningrum
NIM : 1961054
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : Klinik Pratama MWCNU Jombang
Bagian/Bidang : Pelayanan Administrasi

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

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

Jombang, 14 September 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,

(Deni Widyo Prasetyo, SE., MM)

NIDN : 0710097301))