

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**PERAN PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA KLINIK MATA JOMBANG**



Oleh :

Mohammad Arif Hidayatulloh

1861150

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

2021

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**PERAN PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP**  
**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK MATA**  
**JOMBANG**



Oleh :

Mohammad Arif Hidayatulloh

1861150

Jombang, 19 November 2021

Mengetahui/Menyetujui  
Dosen Pembimbing Lapangan

Mengetahui/Menyetujui  
Mahasiswa

**(Dyah Ayu Kunthi P,SE.,MBA)**

**NIDN : 0724089401**

Mengetahui/Menyetujui  
Pendamping Lapangan

**(dr. H. M. Azam Mutaqin)**

**(Mohammad Arif Hidayatulloh)**

**NIM : 1861150**

Mengetahui/Menyetujui  
Ka. Prodi Manajemen

**(Erminati Pancaningrum, S.ST. MSM)**

**NIDN : 0716097202**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat serta rahmatNya yang telah memberi kelancaran dalam proses pembuatan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Peran Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Mata Jombang “ dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang kali ini dapat berjalan dengan lancar dengan adanya campur tangan dari berbagai pihak. Dalam penulisan Laporan Kuliah Kerja Magang kali ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang yang berupa dukungan moril,kritik,motivasi,bimbingan,maupun sumbangan pemikiran dalam penulisan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM). Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan berkat serta rahmatNYA sehingga Laporan Kuliah Kerja Magang ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si selaku Kepala STIE PGRI Dewantara Jombang dan yang telah memberikan izin untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM)
3. Ibu Erminati Pancaningrum, ST,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
4. Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) Ibu Dyah Ayu Kunthi Puspitasari, SE., MSM yang telah meluangkan waktu menjadi Dosen Pembimbing selama program Kuliah Kerja Magang (KKM ) berlangsung.
5. Ibu dr. Lindawati, Sp.M & Bapak dr. H. M. Azam Mutaqin selaku pendamping lapangan pada klinik Mata Jombang yang telah memberikan izin untuk melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM).

6. Orang Tua yang selalu mendukung penulis dalam menempuh pen  
serta doa dan kasih sayang yang tak terhingga.

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

Jombang, 19 November 2021

penyusun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
2.1. Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	4
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....</b>	<b>5</b>
2.1 Company Profile.....	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi .....	7
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....	8
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG .....</b>	<b>9</b>
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang .....	9

3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang .....	
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi .....	13
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>15</b>
4.1 Kesimpulan.....	15
Saran .....	15
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>18</b>

**DAFTAR GAMBAR**

**2.1 Gambar Struktur Organisasi Perusahaan ..... 7**

**DAFTAR TABEL**

**2.1 Kegiatan Pelayanan ..... 8**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang .....</b>	<b>18</b>
<b>Lampiran 2 Formulir Kegiatan Harian Magang.....</b>	<b>19</b>
<b>Lampiran 3 Dokumentasi .....</b>	<b>21</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam sebuah organisasi baik institusi maupun perusahaan karena SDM dianggap sebagai kunci penentuan perkembangan perusahaan, pada hakikatnya SDM berupa manusia yang dipekerjakan pada sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Pengertian SDM dibagi menjadi dua yaitu SDM secara mikro dan SDM secara makro, SDM secara mikro berarti individu yang bekerja menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi yang biasanya disebut sebagai pegawai, buruh atau karyawan sedangkan SDM secara makro memiliki arti penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja (Muhammad Yusuf, 2016). Namun secara garis besar pengertian Sumber Daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan yang berfungsi sebagai aset yang harus dilatih serta dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia dapat dijalankan dengan baik pada perusahaan atau sebuah organisasi jika terdapat pengelolaan sumber daya manusia atau biasa disebut sebagai manajemen sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses menangani masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya yang dapat menunjang sebuah aktifitas organisasi oleh karena itu seorang manajer harus memiliki jaminan bahwa perusahaan atau organisasi memiliki tenaga kerja yang mempunyai kemampuan untuk bekerja secara efektif dan efisien. Setiap aktivitas MSDM yang dilakukan membutuhkan pemikiran dan pemahaman mengenai apa yang akan berhasil dan apa yang tidak akan berhasil karena di dalam lingkungan kerja tantangan terus berubah

selain itu hukum juga terus berubah maka dari itu MSDM juga harus selalu berubah dan berkembang.

Dalam perkembangan MSDM suatu organisasi diharapkan untuk dapat melakukan kegiatan pelayanan dengan tujuan dapat bersaing dengan organisasi lain pada bidang yang sama karena kualitas sebuah organisasi dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Pengertian pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, Dll) yang mana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang telah melayani dan dilayani, pelayanan yang dilakukan secara optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain serta penilaian kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh orang-orang yang telah memakai jasa pelayanan tersebut (Endar Sugiarto).

Klinik Mata Jombang merupakan klinik yang ada di kota Jombang yang berfokus pada bidang kesehatan khususnya kesehatan mata. Klinik Mata Jombang berdiri pada bulan Februari 2014 yang didirikan oleh dr. Iqbal Hilmi, Sp.M. dengan tujuan untuk membantu masyarakat Jombang dan sekitarnya yang sedang mengalami masalah terhadap kesehatan mata.

Berdasarkan uraian yang ada penulis terdorong untuk menulis laporan Kuliah Kerja Magang pada bidang sumber daya manusia dengan judul “ **PERAN PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK MATA JOMBANG**”

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

### **A. Tujuan umum**

1. Mengenalkan dan mempersiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
2. Memberikan pelatihan kepada mahasiswa tentang praktik kerja di lapangan dengan aspek manajemen yang tidak didapatkan dalam perkuliahan.

## B. Tujuan Khusus

1. Melaksanakan kegiatan praktik kerja serta belajar mengenai manajemen yang ada pada perusahaan.
2. Menambah pengalaman serta memperluas wawasan dalam terkait dunia kerja pada perusahaan.
3. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam hal berkomunikasi, memecahkan masalah dan memberikan solusi terhadap permasalahan, meningkatkan rasa kepercayaan diri serta meningkatkan cara dalam bersikap dan berperilaku di dalam lingkungan perusahaan.
4. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengimplementasikan ilmu manajemen pada Klinik Mata Jombang.

### **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
  - A. Menambah wawasan serta pengetahuan untuk mempersiapkan diri dalam dunia kerja.
  - B. Mahasiswa mendapat pengalaman secara langsung permasalahan yang dihadapi
  - C. dalam dunia kerja.
  - D. Mengimplementasikan teori yang didapat pada perkuliahan dalam dunia kerja.
2. Manfaat Bagi Lembaga Perguruan
  - A. Adanya hubungan kerjasama yang baik dan saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dengan menempatkan mahasiswa yang potensial untuk mendapatkan pengalaman.
3. Manfaat Bagi Instansi Yang Bersangkutan
  - A. Dapat memenuhi kebutuhan instansi dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja dari kegiatan kuliah kerja magang tersebut.
  - B. Instansi dapat mengetahui tenaga kerja yang potensial sehingga dapat membantu instansi tersebut dalam hal rekrutmen karyawan.
  - C. Adanya bantuan terhadap instansi dalam proses pengerjaan pekerjaan yang belum terselesaikan.

#### 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

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

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

Telepon : **0822-3166-9944**

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

Alasan memilih Klinik Mata Jombang dalam program Kuliah Kerja Magang adalah :

1. Ketertarikan dan rasa ingin tahu terhadap bagaimana cara melayani konsumen dengan baik,berkomunikasi dengan baik dan mengatasi permasalahan secara profesional.
2. Meelatih keahlian kerjasama tim dalam dunia kerja.
3. Menambah wawasan serta pengalaman yang belum pernah didapatkan sebelumnya dalam dunia kerja.

#### 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Program Kuliah Kerja Magang dimulai pada tanggal 11 Oktober 2021 sampai dengan 15 November 2021.

Terdapat beberapa pelaksanaan dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang,yaitu :

1. Tahapan persiapan

Pada tahap ini Mahasiswa mencari informasi mengenai lembaga yang bersedia menerima mahasiswa melakukan program KKM. Tahap ini dilaksanakan pada tanggal 05 Oktober 2021, setelah mahasiswa menemukan perusahaan yang bersedia, mahasiswa mengurus surat permohonan kepada perusahaan yang telah disetujui sebelumnya oleh Ketua Program Studi Manajemen dan Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang. Setelah adanya persetujuan pada tanggal 07 Oktober 2021, Mahasiswa menyerahkan surat tersebut kepada Klinik Mata Jombang, pada tanggal 09 Oktober 2021 Mahasiswa memperoleh persetujuan dari Klinik Mata Jombang untuk melaksanakan KKM.

2. Tahapan Pelaksanaan

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

### 3. Tahap Pelaporan

Penulisan Laporan disusun setelah berakhirnya KKM. Penulisan ini dimulai dengan mencari informasi serta data data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan yang mana data data tersebut diolah menjadi laporan KKM.

## **BAB II**

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

#### **2.1. Sejarah Perusahaan**

Berdasarkan tingginya kebutuhan masyarakat jombang dan sekitarnya terkait dengan pelayanan kesehatan khususnya kesehatan mata, maka didirikanlah “Klinik Mata Jombang” pada bulan februari 2014 yang di promotori oleh dr. Iqba; Hilmi, Spd.M. Hal tersebut dilakukan daalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat jombang dan sekitarnya dalam pelayanan kesehatan mata secara maksimal dan profesional yang sesuai dengan disiplin ilmu yang berlaku. Lokasi Klinik Mata Jombang berada pada **JL.KH. Hasyim Asyari No. 99 Plandi,Jombang.**

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Klinik Mata Jombang menjalin kemitraan dengan rumah sakit rekanan yang ada pada kabupaten jombang, seperti RS Muhammadiyah, RS Pelengkap dan RS Al-Aziz. Klinik Mata Jombang menerima layanan pendaftaran secara online melalui aplikasi sosial media seperti, Whatsapp dan Klinik Mata jombang menggunakan sosial media dalam kegiatan promosi dan digital marketing melalui aplikasi Instagram, Facebook, dan Website Klinik Mata Jombang.

Layanan yang disediakan oleh klinik mata jombang dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 2.2 kegiatan Pelayanan**

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

## BAB III

### PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

#### 3.1 PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ditentukan oleh pihak klinik mata jombang, yaitu 6 hari kerja yang mana dimulai hari senin – sabtu. Untuk hari senin – jum'at pukul 07.00 – 20.00 dan hari sabtu pukul 08.00 – 17.00 lalu dibagi menjadi shift pukul 07.00 – 14.00 shift pagi untuk hari senin – jum'at dan pukul 14.00 – 20.00 shift sore dan untuk hari sabtu pukul 08.00 – 12.30 shift pagi pukul 12.30 – 17.00 shift sore. Berikut tabel jadwal kegiatan magang yang dilaksanakan pada tanggal 11 Oktober – 15 November 2021

**Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Magang**

HARI	JAM KERJA	KETERANGAN
Senin – Jum'at	07.00 – 14.00	Shift Pagi
Senin – jum'at	14.00 – 20.00	Shift Sore
Sabtu	08.00 – 12.30	Shift Pagi
Sabtu	12.30 – 17.00	Shift Sore

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilakukan secara berkelompok yang terdiri dari 4 orang pada setiap Shift dibagi menjadi 2 orang menyesuaikan jam kerja yang ada pada Klinik Mata Jombang. Lalu untuk pembagian tugasnya dibagi menjadi 2 tempat yaitu pada bagian Ruang Sterilisasi dan pada bagian pendaftaran yang bertugas pada bagian pelayanan serta entry data pasien.

Pada bagian pelayanan kami bertugas untuk membantu menerima pendaftaran pasien, membantu untuk melakukan input data pasien serta registrasi pasien dan membantu memberikan informasi kepada calon pasien atau pasien yang berobat pada klinik mata jombang. Pertanyaan tersebut meliputi :

- Jadwal Praktik Dokter
- Biaya Pengobatan

- Lama waktu menunggu antrean

Pada bagian sterilisasi kami membantu untuk melakukan pengepakan barang barang medis yang akan digunakan atau setelah digunakan untuk operasi selain melakukan pengepakan tugas yang diberikan adalah sterilisasi barang barang medis pada mesin steril atau oven yang dilakukan dengan waktu 45 menit – 60 menit. Pada bagian ruang sterilisasi hanya dilakukan saat shift pagi saja namun untuk shift sore hanya bertugas pada bagian pendaftaran saja.

### **3.2 Pengamatan tentang peran pengelolaan SDM terhadap peningkatan kualitas pelayanan**

Dalam organisasi hal utama yang dibutuhkan agar organisasi tetap berkembang secara berkelanjutan adalah bagaimana cara mengolah SDM yang biasanya pengelolaan SDM dimulai dari seleksi, penempatan, pengembangan hingga pensiun atau Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Sistem pengelolaan SDM yang baik akan memberikan kepuasan kerja bagi karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi khususnya bagi Klinik Mata Jombang dengan adanya pengelolaan SDM yang baik akan membantu meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas organisasi.

Pada pengelolaan SDM terdapat siklus pengelolaan SDM yang terdiri dari :

- Planning
- Attaining
- Developing
- Maintaining
- Retaining
- Planning merupakan tahapan perencanaan yang paling penting karena penentuan keberhasilan suatu organisasi ditentukan pada proses perencanaan. Perencanaan SDM diharapkan sesuai dengan sasaran strategis perusahaan karena dengan memahami visi misi perusahaan akan

membantu departemen HRD dalam menentukan kebutuhan SDM yang akan menjadi penunjang dalam mencapai tujuan & sasaran perusahaan.

- Attaining merupakan proses untuk mendapatkan SDM yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan, untuk mendapatkan SDM yang berkualitas tinggi yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan serta sesuai dengan nilai-nilai perusahaan dibutuhkan sistem rekrutmen dan seleksi yang baik.
- Developing merupakan proses pengembangan potensi karyawan yang telah tersedia di perusahaan potensi tersebut dikembangkan agar dapat menghasilkan kinerja yang cemerlang.
- Maintaining merupakan upaya untuk mempertahankan karyawan karena dengan adanya pengembangan atau pelatihan terhadap karyawan merupakan investasi perusahaan terhadap karyawan oleh karena itu untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas dibutuhkan sistem kompensasi yang benefit serta kompetitif dengan industri sejenis.
- Retaining merupakan gabungan antara mempertahankan atau mengeluarkan karyawan (rasionalisasi) yang mana mengeluarkan memiliki dua arti yaitu memecat atau pensiun dalam hal ini menjadikan departemen HRD perlu menyiapkan program baru seperti pre tension program serta talent management dalam rangka mempersiapkan suksesi para leader yang ada di perusahaan.

Dengan penjelasan mengenai siklus pengelolaan SDM tersebut yang dapat saya amati pada Klinik Mata Jombang terdapat pada bagian Planning, Attaining serta Developing.

#### Planning & Attaining

Terlaksananya Planning & Attaining pada Klinik Mata Jombang ditunjukkan dengan kualitas SDM yang dimiliki oleh Klinik Mata Jombang, SDM yang dimiliki oleh Klinik Mata Jombang merupakan SDM yang berkualitas yang dapat dilihat dari kinerja pada saat memberikan pelayanan kepada pasien, para karyawan yang bekerja pada Klinik Mata Jombang melakukan pekerjaannya sesuai dengan job description masing-masing sehingga membuat pelayanan tertata secara

profesional. Dengan terlaksananya planning dan Attaining pada Klinik Mata Jombang yang ditunjukkan dengan dimilikinya SDM yang berkualitas yang bekerja pada Klinik Mata Jombang maka akan membuat Klinik Mata Jombang dapat mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan.

#### Developing

Proses pengembangan karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan sebuah kegiatan yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan dengan tujuan melakukan peningkatan kualitas SDM sehingga kualitas pelayanan akan meningkat secara langsung. Terlaksananya developing pada Klinik Mata Jombang ditunjukkan dengan adanya pelatihan penggunaan aplikasi yang bernama "SIMKES" dengan adanya penggunaan aplikasi tersebut akan memudahkan karyawan yang bertugas pada bagian pelayanan dalam mendaftarkan pasien sampai dengan menginput data pasien serta proses registrasi pasien dapat lebih mudah untuk dilakukan karena sebelum adanya penggunaan aplikasi ini proses pendaftaran dilakukan secara manual sepenuhnya, selain memudahkan karyawan yang bertugas pada bagian pelayanan aplikasi tersebut juga memudahkan karyawan lainnya baik perawat, dokter sampai dengan karyawan yang bertugas pada bagian administrasi karena aplikasi tersebut mencakup secara keseluruhan kegiatan yang ada pada Klinik Mata Jombang. Kegiatan yang dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi tersebut adalah kegiatan seperti diagnosa awal yang dilakukan oleh perawat lalu diagnosa tersebut bisa langsung tersambung ke bagian pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter yang akan memeriksa lalu setelah dilakukan pemeriksaan aplikasi tersebut bisa digunakan untuk pembuatan resep obat yang akan dilakukan oleh dokter pembuatan resep tersebut ditujukan kepada karyawan yang bertugas pada administrasi sehingga langsung tersambung kepada komputer yang ada pada bagian administrasi sehingga karyawan bagian administrasi bisa membuat resep obat yang telah di resepkan oleh dokter sebelumnya. Dengan dilakukannya penggunaan aplikasi tersebut pekerjaan akan terlihat lebih mudah untuk dikerjakan dan terlihat lebih modern dengan pemanfaatan teknologi yang telah dilakukan. Selain digunakan untuk pendaftaran pasien dan pemeriksaan

aplikasi tersebut juga dapat digunakan untuk pencatatan stok obat yang ada pada apotek sehingga karyawan pada bagian administrasi akan lebih mudah untuk melakukan pencatatan stok obat karena pencatatan tidak lagi dilakukan secara manual. Dengan pemberian pelatihan terhadap penggunaan aplikasi tersebut dapat diyakini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Klinik Mata Jombang jika penggunaan aplikasi tersebut sudah berjalan dengan lancar sehingga kegiatan yang ada pada Klinik Mata Jombang sepenuhnya dilakukan menggunakan aplikasi tersebut.

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi**

#### **3.3.1 Kendala yang dihadapi**

Kendala yang dihadapi saat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang Pada Klinik Mata jombang adalah sebagai berikut :

1. Komputer pada bagian pelayanan belum tersambung dengan komputer yang ada pada bagian administrasi sehingga ketika ada pasien lama yang datang untuk periksa lagi/Kontrol, karyawan bagian pelayanan harus menghubungi bagian administrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan nomer Rekam Medis pasien yang sudah pernah datang ke Klinik Mata Jombang.
2. Tidak adanya nomor antrean sehingga terdapat beberapa pasien yang komplain mengenai urutan pemeriksaan.

#### **3.3.2 Cara Mengatasi Kendala**

Cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada pada kegiatan Kuliah Kerja Magang adalah sebagai berikut:

1. Dikarenakan komputer yang ada pada bagian pelayanan belum tersambung dengan komputer yang ada pada bagian administrasi cara yang dapat dilakukan adalah pihak Klinik Mata Jombang harus mengupayakan untuk menyambungkan antara komputer pada bagian

administrasi dengan komputer bagian pelayanan sehingga ketika ada pasien lama yang sudah pernah berkunjung ke Klinik Mata Jombang bagian pelayanan tidak harus menghubungi karyawan yang ada pada bagian administrasi untuk mendapatkan nomor rekam medisnya dengan begitu kinerja karyawan yang ada apada Klinik Mata Jombang dapat dilakukan dengan cara lebih efektif.

2. Untuk menghindari komplain yang dilakukan oleh pasien yang sudah berkunjung mengenai antrean pihak Klinik Mata Jombang harus menyediakan nomor antrean atau bisa juga dengan menggunakan mesin nomor antrean dengan diterapkannya penggunaan nomor antrean dapat diyakini tidak ada lagi komplain mengenai antrean pemeriksaan dengan begitu akan membuat pelayanan lebih tertata secara rapi lagi serta dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Klinik Mata Jombang dikarenakan telah diberikan pelayanan secara maksimal.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 Kesimpulan**

Pada hasil dari KKM (Kuliah Kerja Magang) yang dilaksanakan Pada Klinik Mata Jombang dapat disimpulkan bahwa “ Peran Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Mata Jombang” sangat penting untuk dilakukan karena dengan memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas pada suatu perusahaan dapat menjadikan perusahaan tersebut menjadi salah satu perusahaan yang akan dipercaya oleh konsumen. Klinik Mata Jombang sudah melakukan usaha yang terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan usaha yang diberikan pihak Klinik Mata Jombang kepada para konsumen menjadikan Klinik Mata Jombang menjadi salah satu Klinik Mata yang dipercaya oleh para konsumen.

### **4.2 Saran**

#### **4.2.1 Bagi Klinik Mata Jombang**

Dengan citra Kliik Mata Jombang yang menjadi salah satu klinik Mata yang dipercaya oleh para konsumen sudah seharusnya untuk selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan seperti saat ini sehingga Klinik Mata Jombang selalu menjadi Klinik Mata yang dipercaya oleh para konsumen. Dengan demikian hal yang harus diperhatikan oleh Klinik Mata Jombang adalah tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan atau bahkan dapat meningkatkan terus menerus pelayanan yang diberikan kepada para konsumen sehingga Klinik Mata Jombang tetap menjadi Klinik Mata yang dipercaya oleh para konsumen.

#### **4.2.2 Bagi Institusi**

Dengan adanya pelaksanaan program Kuliah Kerja Magang ini diharapkan adanya bimbingan yang lebih mengenai hal hal apa saja yang harus diperhatikan oleh peserta KKM dalam melakukan pemilihan perusahaan yang akan digunakan untuk melaksanakan proses Kuliah Kerja Magang tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

<http://rtulus.mhs.uksw.edu/2013/07/pemodalan-proses-bisnistugas-5.html>

<https://media.neliti.com/media/publications/290763-peranan-manajemen-sumberdaya-manusia-dal-3cb59c90.pdf>

<https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/pengembangan-sumber-daya-manusia-sdm>

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang

  
KLINIK MATA JOMBANG  
Jl. KH. Hasyim Asyari No. 99 Plandi, Jombang  
Website : [www.klinikmatajombang.co/](http://www.klinikmatajombang.co/) Tlp : 0321854111

---

**SURAT KETERANGAN KULIAH KERJA MAGANG**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **dr. H. M. Azam Mutaqin**  
Jabatan : KA. BID. YAN MED

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : **Mohammad Arif Hidayatulloh**  
NIM : 1861150  
Fakultas : Ekonomi / STIE PGRI Dewantara Jombang  
Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia 2018

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

Demikian surat pernyataan keterangan ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. Kepala Klinik Mata Jombang  
KA. BID. YAN MED  
  
**dr. H. M. Azam Mutaqin**

## Lampiran 2

## Formulir Kegiatan Harian Magang

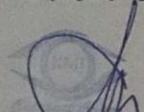
**FORMULIR KEGIATAN MAHASISWA MAGANG  
DI KLINIK MATA JOMBANG  
PERIODE 11 OKTOBER – 15 NOVEMBER 2021**

Nama : Mohammad Arif Hidayatulloh  
 NIM : 1861150  
 Program Studi : Manajemen 2018  
 Tempat KKM : Klinik Mata Jombang  
 Bagian/Bidang : Pelayanan

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

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

Jombang,  
Pendamping Lapangan,

  
(dr. H. M. Azam Mutaqin)

Lampiran 3  
Dokumentasi



a. Pelatihan Penginputan Data Pasien



b. Foto Bersama Direktur Klinik Mata Jombang Bersama  
Karyawan Shift Sore