

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELENT)
DI KLINIK PRATAMA MWC NU JOMBANG



Oleh :

Widiya Andriati 1961017

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

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELENT)
DI KLINIK PRATAMA MWC NU JOMBANG



Oleh :

Widiya Andriati

NIM.1961017

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Abd Rohim, SE., M.Si., CRA
NIDN. 0713046402

9 September 2022

Mahasiswa

Widiya Andriati

Menyetujui,
Pendamping Lapangan

Siti Herawati, S.Kep
NIP. 261022130994

Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen



Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM
NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Pasien Pengguna Kartu UPZIS Di Klinik Pratama MWC NU Jombang”.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusinya berupa dukungan moril, kritik, motivasi, bimbingan, maupun sumbangan pemikiran dalam penulisan laporan magang ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si selaku kepala STIE PGRI Dewantara Jombang dan Dosen Pembimbing Lapangan.
2. Ibu Erminati Pancaningrum, S.ST, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI DEWANTRA JOMBANG.
3. Ibu Siti Herawati, S.kep selaku pendamping lapangan di Klinik Pratama MWCNU Jombang yang telah memberikan izin untuk melakukan kegiatan magang dan membimbing selama proses kegiatan berlangsung.
4. Kedua Orang tua yang senantiasa memberikan do'a, kasih sayang serta dukungan moril maupun materil. Demikian laporan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca

Jombang, 9 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	1
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3.1 Bagi Mahasiswa	2
1.3.2 Bagi Instansi 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 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	4
2.2.1 Visi Klinik Pratama MWC NU Jombang.....	4
2.2.2 Misi Klinik Pratama MWC NU Jombang.....	4
2.2.3 Tujuan Klinik Pratama MWC NU Jombang.....	5
2.3 Struktur Organisasi Perusaan/Instansi.....	5
2.4 Kegiatan Umum Perusahaan	12

BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	14
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang	14
3.1.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di Tempat Magang	14
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	16
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi.....	17
3.4 Landasan Teori	17
BAB IV KESIMPULAN	22
4.1 Kesimpulan.....	22
4.2 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	5
Gambar 3.1 Bagian Ruang Rekam Medik	15
Gambar 3.2 Bagian Inventaris.....	15
Gambar 3.3 Bagian Pelayanan Pendaftaran	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Pelayanan	13
Tabel 3.1 Jam Kerja Klinik	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Pelaksanaan Magang	24
Lampiran 2. Kegiatan Harian Mahasiswa/Logbook	25
Lampiran 3. Dokumentasi.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan adalah segalanya bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi pemerintah untuk memenuhi harapan dan kepuasan konsumen atau masyarakat secara maksimal. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan dan fokus pada pelanggan atau masyarakat secara baik. Tingkatkan kualitas pelayanan kesehatan sangat diharapkan dapat dilakukan terus menerus dapat supaya meningkatkan kualitas pelayanan berkualitas dan membangun kepercayaan yang baik di mata masyarakat/pasien. pelayanan di sektor kesehatan sebagian besar bentuk layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Setiap orang memilih kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kriteria yang berbeda tergantung sesuai dengan standar yang diberikan. Klinik adalah organisasi yang didedikasikan untuk perawatan kesehatan sehari-hari yang melakukan kontak langsung dengan pasien. Oleh karena itu, Klinik dapat harus memberikan pelayanan yang berkualitas prima untuk memenuhi semua kebutuhan pasien. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, klinik harus mempunyai prinsip dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk semua pasien sesuai aturan dan standar pelayanan. Pelayanan yang dikatakan baik oleh pasien, tergantung pada layanan yang disediakan oleh Perawat/Staf Medis di Klinik yang dapat memenuhi kebutuhan pasien, dengan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (puas atau kecewa termasuk jam pelayanan).

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang dunia kerja.
2. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami pengetahuan ilmu Manajemen dan Akuntansi serta aplikasinya dalam dunia kerja.
3. Meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku)

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Kegiatan KKM ini dapat memberikan bagi beberapa pihak terkait, yakni sebagai berikut :

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Menjadi wahana pengenalan atau orientasi terhadap lingkungan dunia kerja yang nyata.
2. Dapat mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam dunia kerja di masa yang akan datang.
3. Sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman kerja guna untuk meningkatkan kemampuan diri.
4. Untuk menciptakan pola pikir yang lebih maju dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam pekerjaan.

1.3.2 Bagi Instansi Magang

1. Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dapat menempatkan mahasiswi yang potensial untuk mendapatkan pengalaman kerja.
2. Memperoleh bantuan tenaga dan fikiran dari mahasiswi dalam menjalankan kegiatan operasional maupun pekerjaan yang berhubungan dengan divisi yang ditempati.
3. Instansi bisa memperoleh sumber daya manusia yang terdidik untuk dilibatkkn dalam suatu proses kerja.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat : Klinik Pratama MWC NU Jombang

Alamat : Jalan Tanjung No. 99, Sariloyo, Sambong Dukuh, Jombang

Telepon : 0857-8459-2799

Alasan memilih Kuliah Kerja Magang di Klinik Pratama MWC NU Jombang yaitu sebagai berikut :

1. Ketertarikan dan rasa ingin tahu yang tinggi untuk mengetahui dan mengenal bagaimana cara melayani pasien dengan baik, berkomunikasi dengan baik dan mengatasi komplain pelanggan secara professional.
2. Melatih keahlian kerja sama tim dalam dunia kerja

3. Menambah pengalaman dan pengetahuan yang sebelumnya belum pernah di dapat dalam dunia perkuliahan.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini berlangsung selama 30 hari dimulai dari tanggal 1 Agustus 2022 sampai dengan 3 September 2022. Pelaksanaan magang dilaksanakan sesuai dengan hari operasional klinik setiap hari Senin s.d Sabtu.

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

1. Tahapan Persiapan

Pada tahapan persiapan mahasiswa mencari informasi mengenai lembaga yang mau menerima KKM. Tahapan ini dimulai pada tanggal 5 Mei 2022. Setelah mendapatkan persetujuan pada tanggal 15 Juni 2022, mahasiswa menyerahkan surat tersebut kepada Klinik Pratama MWC NU Jombang. Tanggal 17 Juni 2022 mahasiswa memperoleh persetujuan dari Klinik Pratama MWC NU Jombang untuk melaksanakan KKM.

2. Tahapan Pelaksanaan

Mahasiswa melaksanakan KKM selama 1 (satu) bulan terhitung sejak 1 Agustus sampai dengan 3 September 2022. Pelaksanaan KKM ditentukan oleh Klinik Pratama MWC NU Jombang, yaitu 6 hari kerja efektif dengan pembagian jam kerja (Shif) dimulai hari senin-sabtu. Shift pagi dimulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 14.00 untuk shift sore dimulai pukul 14.00-20.00.

3. Tahap Pelaporan

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

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Klinik Pratama MWC NU 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. (*Klinik Pratama MWCNU Jombang*, 2018)

2.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

2.2.1 Visi Klinik Pratama MWC NU Jombang

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

2.2.2 Misi Klinik Pratama MWC NU Jombang

Klinik Pratama MWC NU Jombang mempunyai misi, yaitu:

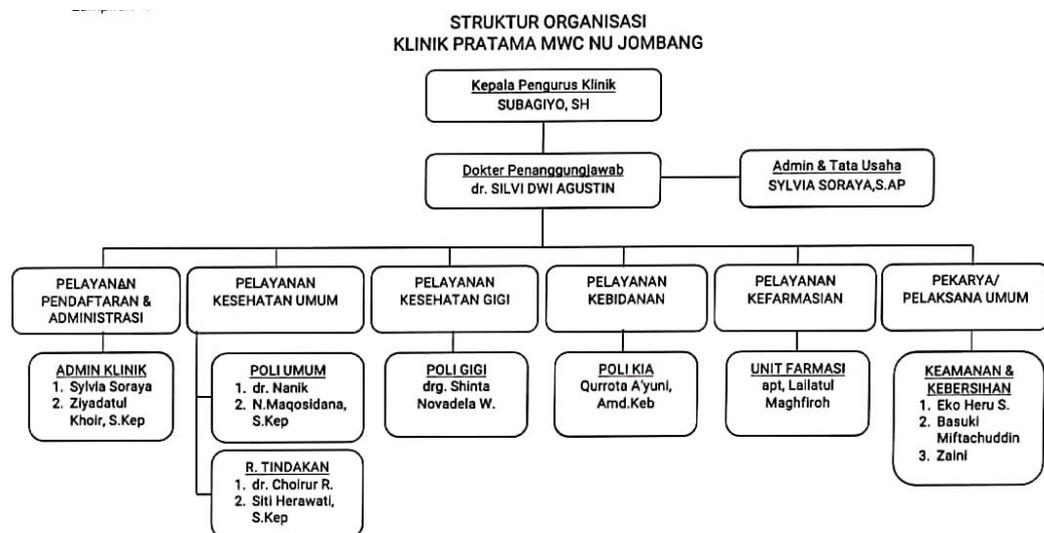
1. Memberikan pelayanan kesehatan yang Ramah, Bermutu dan mengedepankan Akhlakul Karimah.
2. Mengutamakan Kepuasan dan Keselamatan Pasien.
3. Melaksanakan tugas-tugas pelayanan dengan membangun Kebersamaan, Kerjasama Tim yang Profesional.

2.2.3 Tujuan Klinik Pratama MWC NU Jombang

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.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi



Gambar 2.1

Struktur Organisasi

Sumber : Klinik Pratama MWC NU Jombang, 2022

Tugas dan Fungsi Karyawan Klinik Pratama MWC NU 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
- 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)
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, kerapihandaan 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
- 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

2.4 Kegiatan Umum Perusahaan

Klinik sebagai pusat pelayanan untuk masyarakat yang memiliki masalah kesehatan. Dengan datang ke klinik tentunya pasien berharap mendapatkan pelayanan dan perawatan yang baik sehingga tubuhnya bisa kembali sehat. Perawat/staf medis memberikan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan pasien, memberikan pelayanan yang berkualitas menciptakan rasa percaya pada pasien, dan menginformasikan sedetail mungkin. Dalam melayani pasien juga memberikan pelayanan yang prima agar pasien merasa puas. Setiap hari pelayanan prima (*Service Excellent*) yang di berikan perawat/staf medis yaitu :

1. Kesopanan dan ramah, perawat/dokter yang melayani dan memeriksa pasien harus memiliki sopan santun, sabar dan tidak egois saat bertugas tanpa membedakan tingkat ekonomi dan status sosial,
2. Kesediaan melayani, profesionalitas seorang perawat dalam melayani pasien harus dimiliki dengan adanya rasa ingin dan siap melayani pasien sebagai mana mestinya.
3. Tepat waktu dan janji, efisiensi waktu dalam melayani sangat diperlukan agar pasien tidak merasa waktunya terbuang sia-sia.
4. Biaya, penetapan biaya tergantung pasien yang berobat. Jika pasien ingin berobat gratis harus mempunyai kartu UPZIS dan BPJS.

Tabel 2.1

Kegiatan Pelayanan

No	Kegiatan Pelayanan Pada Klinik Pratama MWC NU Jombang
1.	Memberikan informasi mengenai pelayanan yang telah diberikan
2.	Poli Umum
3.	Poli Gigi
4.	Menyediakan Pelayanan Farmasi
5.	Menyediakan Bedah Minor Sederhana
6.	Menyediakan Pelayanan Laboratorium Sederhana (Cek gula darah, asam urat, kolestrol)
7.	Menyediakan pembuatan Surat Keterangan Sehat (SKS) dan Pemeriksaan Buta Warna
8.	Menyediakan Home Visit
9.	PRB
10.	PROLANIS

Sumber : Klinik Pratama MWC NU Jombang, 2022

Dengan berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama MWC NU Jombang, menjadikan sebuah keunggulan tersendiri. Pelayanan yang prima dan profesional juga diberikan secara optimal sehingga mendapatkan rating, penilaian yang baik dari masyarakat. Dalam meningkatkan daya saing Klinik Pratama MWC NU Jombang melakukan tindakan yang nyata dalam meningkatkan pelayanan di Klinik yang baik yang salah satunya adalah bagaimana perawat/staf medis memberikan pelayanan prima kepada pasien sehingga dengan adanya pelayanan prima ini pasien akan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

3.1.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di Tempat Magang

Kegiatan magang ini berlangsung selama 30 hari dimulai dari tanggal 1 Agustus 2022 sampai dengan 3 September 2022. Pelaksanaan magang dilaksanakan sesuai dengan hari operasional klinik setiap hari Senin s.d Sabtu. Jam operasional klinik dimulai pukul 08.00-20.00 dibagi menjadi 2 shift kerja.

Tabel 3.1

Jam Kerja Klinik Pratama MWC NU Jombang

Pendaftaran Pasien	Shift Pagi	08.00-13.00
	Shift Sore	14.00-19.30
Pendaftaran Poli	Shift Pagi	08.30-14.00
	Shft Sore	15.00-20.0

Sumber : Klinik Pratama MWC NU Jombang, 2022

Kegiatan Magang ini saya lakukan secara berkelompok yang terdiri dari 4 orang. Sejak awal proses magang dibagi menjadi 2 bagian, ada yang shift pagi dan shift sore untuk menyesuaikan jam operasional pekerjaan yang ada di Klinik Pratama MWC NU Jombang, sedangkan untuk pembagian tugas di letakkan pada bagian Ruang RM, Inventaris dan Bagian Pendaftaran yang meliputi Pelayanan dan Entry data pasien.

Pada bagian Ruang RM (Rekam Medis) tugas anggota adalah membantu merapikan, menulis, mengurutkan dan mengambilkan jika ada pasien yang datang serta mengembalikan RM sesudah di input di komputer sesuai nomor urutan.



Gambar 3.1

Pada bagian Inventasi tugas anggota adalah mencatat semua daftar barang yang dimiliki oleh Klinik Pratama MWC NU Jombang secara lengkap dengan detail informasi kondisi barang, jenis, harga, jumlah dan tanggal kadaluarsanya.



Gambar 2.2

Pada bagian pelayanan/pendaftaran tugas anggota adalah membantu pelayanan/pendaftaran pasien, memberikan informasi pada pasien mengenai jadwal praktik dokter dan melakukan input data/entry data pasien. *Servis Excellent* yang diberikan pada pasien harus memberikan informasi yang jelas, terbuka dan memiliki kepastian hukum atas suatu hal yang ilmiah agar pasien dapat memahami dengan jelas



Gambar 3.3

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Dalam proses pelayanan prima di Klinik dapat timbul suatu permasalahan, petugas dihadapkan dengan berbagai tipe pasien sulit yaitu:

1. Pasien yang ekspresif yaitu pasien yang mempunyai sifat tegas, terlihat seperti pemarah karena mungkin kesal dengan sesuatu/seseorang.
2. Pasien Penggertak yaitu pasien yang mempunyai kecenderungan untuk memojokkan dan memaksa lawan bicara untuk mempertahankan diri.
3. Pasien Keras Kepala yaitu pasien yang tidak mudah menyatakan setuju, berpegang teguh pada pemikirannya sendiri meskipun terkadang salah.
4. Pasien serba tahu yaitu pasien yang memiliki pengetahuan yang luas mengenai pelayanan di RS, dan banyak bertanya.
5. Pasien yang analitis yaitu pasien yang menginginkan info sebanyak-banyaknya, mempunyai kekuatan logika dalam berpikir.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Berdasarkan hasil Kuliah Kerja Magang pada Klinik Pratama MWC NU Jombang terdapat beberapa cara yang mungkin bisa dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, antara lain :

Langkah-langkah umum untuk menghadapi situasi sulit atau pelanggan yang sulit adalah :

1. Tenangkan diri
2. Upayakan mendengar dan mengerti
3. Nyatakan pengertian
4. Telusuri masalah
5. Ajukan solusi
6. Selesaikan masalah dengan positif

Adapun aspek yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan Kualitas Pelayanan Prima adalah berupa :

1. Aspek terlihat yaitu pengguna jasa Klinik dapat menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan,
2. Aspek Kepercayaan, yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan.
3. Aspek Tanggap dan Cekatan, yaitu kecepatan pelayanan merupakan tuntutan dari pelanggan yang begitu menghargai waktu,
4. Aspek Kepedulian yaitu memberikan perhatian penuh kepada pelanggan sehingga dapat melakukan pelayanan melebihi apa yang diharapkan

3.4 Landasan Teori

a. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Dalam hal ini pelayanan prima sangat berperan penting untuk menjalankan roda birokrasi yang ada di dalam organisasi.

Menurut Adya (dalam Soesilowaty, 2005:19) “pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik”. Dan Adya mengemukakan bahwa pelayanan prima dapat berhasil dilaksanakan didasarkan pada:

1. Kemampuan, adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.
2. Sikap, adalah perilaku atau perangai yang baru ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan,
3. Penampilan, adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain,
4. Perhatian, adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya,
5. Tindakan, adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan,
6. Tanggung jawab, adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian.

Sedangkan menurut Lukman dkk (2001:7) dalam pengembangan pelaksanaan pelayanan prima dimana pelayanan prima merupakan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang dan itu adalah ketulusan dan integritas yang meliputi :

1. Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan dengan orang yang menghubunginya.

2. Kredibilitas dalam arti bahwa dalam melayani pelanggan, berpedoman kepada prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pelanggan, sesuai dengan harapan-harapan pelanggan dan sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan pelanggan pada urutan nomor satu.
3. Akses dalam arti seorang aparatur yang tugasnya melayani pelanggan mudah dihubungi baik langsung maupun tidak langsung.
4. Penampilan pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.
5. Kemampuan dalam penyajian pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (waktu, biaya, kualitas dan moral).

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas berasal dari bahasa inggris yaitu quality, kecakapan, jenis dan mutu. Menurut Heizer dan Render (dalam Wibowo, 2007:137) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.

Selain itu menurut Zeithaml, Parasurman Berry (dalam Pasolong, 2010:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi SERVIQUAL tersebut, yaitu:

1. Tangibles: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Realibility: kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsivess: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen/pasien.
4. Assurance: kemampuan dan keramahan serta sopan santun perawat dalam meyakinkan kepercayaan pasien.

5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari perawat terhadap pasien.

c. **Kualitas Pelayanan Prima**

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (*penjual, pedagang, pelayan, atau salesman*), karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan, dan menurut Lukman (dalam Pasolong, 2010:134), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (*prima*) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Menurut Sinambela dkk (dalam Pasolong, 2010:133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
2. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan,
3. *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan dari pendapat diatas, pelayanan merupakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan dari setiap tindakan atau pun perbuatan yang ditawarkan atau dilakukan untuk orang lain. Dalam memberikan pelayanan salah satu aspek yang sangat perlu diperhatikan ialah kualitas, karena kualitas merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, barang dan jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan diharapkan mampu memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan dengan berpegang pada prinsip dan standar kualitas pelayanan yang telah ditentukan, sehingga mampu memenuhi harapan dan keinginan penerima layanan.

Kualitas merupakan salah satu aspek yang dapat mendukung tercapai atau tidaknya tujuan yang telah ditentukan, baik itu barang ataupun jasa. Karena untuk menjadikan keberhasilan dalam suatu organisasi/instansi baik itu pemerintah maupun swasta harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk penerima layanannya. Dengan adanya pemberian pelayanan yang berkualitas baik (prima), itu akan dapat mewujudkan tujuan yang telah ditentukan, yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat/pasien. Agar dapat memenuhi pelayanan berkualitas baik (prima) yang sesuai dengan harapan masyarakat atau pun pelanggannya, pemberi layanan baik itu pemerintah ataupun swasta haruslah mengacu pada standar-standar dan tata cara dalam melaksanakan kualitas pelayanan yang baik (prima).

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

1. Dalam Pelaksanaan kuliah kerja magang ini sebagai sarana bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja secara nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerja yang nantinya akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah.
2. Selain itu penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, sehingga dapat dipraktekkan secara maksimal dan optimal ketika melaksanakan magang.
3. Berdasarkan uraian dalam Laporan Magang, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa dapat belajar mengenai tanggung jawab, ketelitian, konsisten atas semua pekerjaan yang dikerjakan dan mengikuti peraturan bekerja dan disiplin waktu menjadi tanggung jawab kita agar tugas-tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

4.2 Saran

1. Untuk meningkatkan dan pengetahuan mengenai dunia kerja mahasiswa dapat mengikuti pelatihan-pelatihan kerja ataupun seminar disesuaikan dengan ketrampilan yang dimiliki. Serta mengikuti dengan baik program Kuliah Kerja Magang yang telah di sediakan oleh kampus.
2. Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang mahasiswa harus aktif menggali permasalahan yang ada di tempat magang kemudian memberikan solusi sesuai dengan ilmu yang dimiliki.
3. Untuk meningkatkan kemampuan atau softskill mahasiswa maka waktu dalam melaksanakan Kuliah Kerja Magang perlu ditambah misalkan menjadi dua bulan agar softskill mahasiswa lebih terasah.

DAFTAR PUSTAKA

AZLINA. (n.d.). *Kualitas pelayanan prima (SERVICE EXCELLENT) PADA INSTALASI RAWAT INAP PENYAKIT DALAM PASIEN KURANG MAMPU (STUDI DI RSUD KOTA TANJUNGPINANG)*.

Klinik Pratama MWCNU Jombang. (2018). NU Online.

<https://www.nu.or.id/daerah/klinik-pratama-mwcnu-jombang-diresmikan-BQfhd>

Pengertian Service Excellent Beserta Aspek Penerapannya. 2021. Formasi Bisnis Indonesia. <https://formasibisnis.com/artikel/pengertian-service-excellent-beserta-aspek-penerapannya>

Service Excellent di Rumah Sakit. Rumah Sakit Umum dr. Moedjito Dwidjosiswojo. <https://www.moedjito.com/index.php/news/detail/4>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Pelaksanaan 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 : **Widiya Andriati**
NIM : 1961017
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. Kegiatan Harian Mahasiswa/Logbook

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA/LOGBOOK

Nama : Widiya Andriati
 NIM : 1961017
 Program Studi : Manajemen 2019
 Tempat KKM : Klinik Pratama MWC NU Jombang
 Bagian/Bidang : Pelayanan Pendaftaran Pasien

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	01-08-2022	1. Perkenalan dengan Staff Klinik Pratama MWC NU Jombang 2. Pengenalan Jenis-jenis Ruangan Yang Ada di Klinik Pratama MWC NU Jombang 3. Melakukan Inventaris Di Ruang Tindakan dan Ruang KIA	
	02-08-2022	1. Merekap dan Melengkapi Data RM 2. Megurutkan Status Rekam Medik Pasien 3. Memasukkan data ISPA	
	03-08-2022	1. Merekap dan Melengkapi Data RM 2. Megurutkan Status Rekam Medik Pasien 3. Memasukkan Data ISPA	
	04-08-2022	1. Merekap dan Melengkapi Data RM 2. Megurutkan Status Rekam Medik Pasien 3. Memasukkan Data ISPA	
	05-08-2022	1. Merekap dan Melengkapi Data RM 2. Megurutkan Status Rekam Medik Pasien 3. Memasukkan Data ISPA	
	06-08-2022	1. Membuat Jadwal Pendaftaran dan Poli 2. Menempelkan Jadwal 3. Pelayanan Pendaftaran	
II	08-08-2022	1. Input Data Pasien 2. Mencatat Diagnosa Peserta Penyelenggara Penyakit Prolanis dan Pasien Rujuk Balik (PROLANIS)	
	09-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry data pasien	
	10-08-2022	1. Kegiatan PROLANIS 2. Pengisian Form Skrining Kesehatan dan Identitas Pasien	
	11-08-2022	1. Entry data pasien 2. Merekap dan Melengkapi Data RM	
	12-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry data Pasien	
	13-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry data pasien 3. Merekap dan Melengkapi Data RM	
	15-08-2022	1. Menginput dan Mengentri Data Pasien ke Excel 2. Membuat Surat Keterangan Sehat (SKS)	

III	16-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry Data Pasein 3. Mengambilkan dan Mengembalikan RM	SA
	18-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry Data Pasein 3. Mengambilkan dan Mengembalikan RM	SA
	19-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry Data Pasein 3. Mengambilkan dan Mengembalikan RM	SA
	20-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry Data Pasein 3. Mengambilkan dan Mengembalikan RM	SA
IV	22-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry Data Pasien	SA
	23-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry Data Pasien	SA
	24-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Mendaftar Pasien 3. Mengentri data BPJS	SA
	25-08-2022	1. Inventaris 2. Mengentri Data Pasien	SA
	26-08-2022	1. Menginput Data Badan Usaha BPJS (E-Dabu)	SA
	27-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry Data Pasein 3. Mengambilkan dan Mengembalikan RM	SA
V	29-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry Data Pasein 3. Mengambilkan dan Mengembalikan RM	SA
	30-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Merekap Data Pasien Pengguna Kartu UPZIS	SA
	31-08-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Merekap Data Pasien Pengguna Kartu UPZIS	SA
	01-09-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry data pasien	SA
	02-09-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Entry data pasien	SA
	03-09-2022	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Penutupan Kuliah Kerja Magang	SA

Jombang, 9 September 2022

Pendamping Lapangan



NIP.261022130994

Lampiran 3. Dokumentasi



Foto Bersama Staff Klinik Pratama MWC NU Jombang



Kegiatan Prolanis



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 : Widiya Andriati
NIM : 1961017
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : Jalan Tanjung No. 99, Dusun Sariloyo, Desa Sambong Dukuh, Jombang
Bagian/Bidang : Pelayanan Pendaftaran Pasien

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	95
2.	Motivasi	90
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	90
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	90
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	90
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	95
Jumlah		765
Nilai Rata-Rata		91.875

Jombang, 9 September 2022
Dosen Pembimbing Lapangan,

Dr. Abd Rohim, SE, M.Si., CRA
NIDN.0713046402



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 : Widiya Andriati
NIM : 1961017
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : Klinik Pratama MWC NU Jombang
Alamat Tempat Magang : Jalan Tanjung No. 99, Dusun Sariloyo, Desa Sambong Dukuh, Jombang
Bagian/Bidang : Pelayanan Pendaftaran Pasien

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	97
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	97
3.	Sikap, etika dan tingkah laku 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	96
7.	Kemampuan berkomunikasi	97
8.	Produktivitas Kerja*	96
Jumlah		774
Nilai Rata-Rata		96

Jombang, 9 September 2022
Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai,

