

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PELAYANAN RECEPTIONIS
DI PERUMDA ANEKA USAHA SEGER JOMBANG**



Oleh :

Nikmatul Faudiyah 1961051

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

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PELAYANAN RECEPTIONIS
DI PERUMDA ANEKA USAHA SEGER JOMBANG**



Oleh :

Nikmatul Faudiyah

1961051

Menyetujui,
Dosen Pendamping Lapangan

(Deni Widyo Prasetyo, SE., MM)

Jombang, 10 September 2022

(Nikmatul Faudiyah)

Menyetujui,
Pendamping Lapangan



(Akmal Andriadi, S.E.)

Mengetahui,
Ka. Prodi Manajemen



(Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan judul “Pelayanan Receptionis di Perumda Aneka Usaha Seger. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

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

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

Jombang, 10 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR GAMBAR..... | v |
| DAFTAR LAMPIRAN | vi |
| 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..... | 3 |
| 1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang..... | 3 |
| BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG | 4 |
| 2.1 Sejarah Perusahaan..... | 4 |
| 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan | 5 |
| 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan | 9 |
| BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG | 10 |
| 3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang | 10 |
| 3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang..... | 10 |
| 3.3 Usulan Pemecahan Masalah..... | 11 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | 12 |
| 4.1 Kesimpulan | 12 |
| 4.2 Saran | 12 |
| DAFTAR PUSTAKA | 13 |
| LAMPIRAN | 14 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|---|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi | 6 |
|--------------------------------------|---|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Surat Keterangan Di Terima Magang | 14 |
| Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang | 15 |
| Lampiran 3 Formulir Nilai Pendamping Lapangan..... | 16 |
| Lampiran 4 Formulir Nilai Dosen Pembimbing Lapangan..... | 17 |
| Lampiran 5 Formulir Aktivitas Harian Magang/Logbook..... | 18 |
| Lampiran 6 Dokumentasi | 21 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

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

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

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

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

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

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Tujuan Umum :

1. Mengenalkan dan menyiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
2. Meningkatkan proses pembelajaran melalui pendidikan berbasis praktik sehingga lulusan menjadi tenaga kerja yang berkualitas dan professional pada kondisi kerja yang sesungguhnya.
3. Meningkatkan pengetahuan melalui pengalaman kerja rill yang diperoleh di dunia kerja, sebagai bekal untuk memahami dunia kerja yang nanti akan dihadapi setelah menyelesaikan pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang.

Tujuan Khusus :

1. Melakukan berbagai kegiatan praktik kerja serta mempelajari manajemen yang terdapat pada perusahaan.
2. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di perusahaan.
3. Meningkatkan softkill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).
4. Mampu mengembangkan pola pikir tentang bagaimana keadaan dunia kerja.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Adapun manfaat dilaksanakannya KKM yaitu :

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian professional dengan tingkatan pengetahuan dan keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.
2. Sebagai timbal balik dalam melakukan penyempurnaan kurikulum dan proses pembelajaran di STIE PGRI Dewantara Jombang yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Dapat mengetahui manajemen pengolahan administrasi yang baik.

Bagi Mahasiswa :

1. Mahasiswa bisa mempraktekkan dan menerapkan ilmu pengetahuan perkuliahan secara langsung dilapangan kerja.

2. Mahasiswa dapat memperluas pengetahuan, pengalaman, dan wawasan dilapangan kerja mengenai dunia kerja sesuai dengan bidangnya.
3. Mahasiswa memiliki kemampuan bekerja dalam tim.
4. Mahasiswa dapat mengetahui manajemen pengolahan administrasi yang baik.

Bagi Instansi Yang Bersangkutan :

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

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

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

1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang

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

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

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

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

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

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

Visi :

“Menjadi PERUMDA Aneka Usaha Seger yang modern, kuat, dan sehat yang diakui keberadaannya secara Nasional dengan mengedepankan ketaqwaan,

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

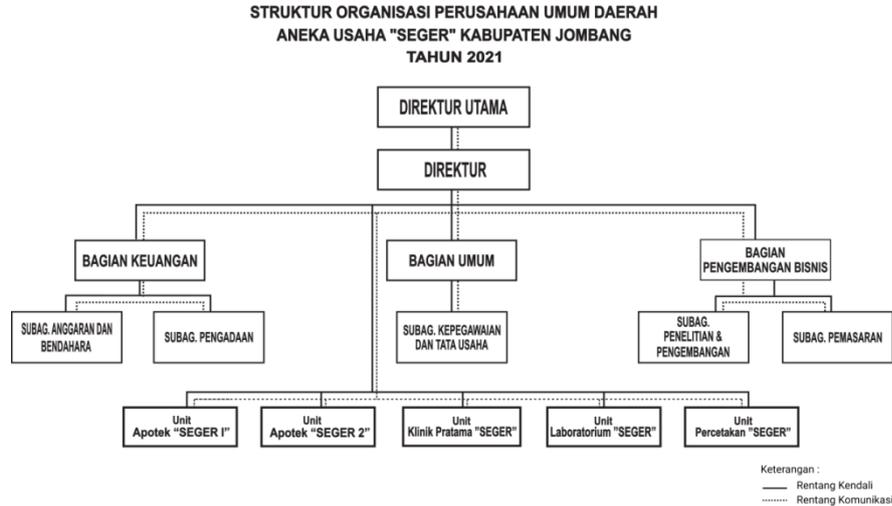
Misi :

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

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

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

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



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

Berikut ini tugas masing-masing bagian sebagaimana tercantum dalam keputusan Direksi Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger tentang susunan organisasi dan tata kinerja Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger sebagai berikut:

1. Direktur
 - a. Menentukan kebijakan umum meliputi perencanaan, pengembangan, pengendalian, pengawasan, dan pengambilan keputusan.
 - b. Menentukan kebijakan dibidang pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, mekanisme pemasaran produk.
 - c. Menentukan kebijakan di bidang pengelolaan administrasi keuangan, anggaran, mekanisme perencanaan program dan pengadaan.
 - d. Menjalankan pimpinan perusahaan berdasarkan kebijaksanaan umum yang digariskan oleh Bupati atau Badan Pengawas serta Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
2. Bagian Umum
 - a. Melaksanakan program kerja tahunan sebagaimana telah ditetapkan oleh Direktur

- b. Melaksanakan petunjuk tentang pola oprasional pelaksanaan kegiatan bagian umum yang telah ditetapkan oleh Direktur.
 - c. Melaksanakan tugas pembinaan, pengembangan , pengendalian, pengawasan dan evaluasi di bagiannya.
 - d. Menginventarisir izin-izin oprasional yang meliputi MOU dengan kemitraan, serta izin-izin yang lain dengan pihak ketiga
 - e. Menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan Bagian Umum dan menjalankan tugas lain yang diberikan pimpinan.
3. Sub. Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian
- a. Menginventarisir, mensistematisasikan dan menganalisa data tentang peraturan perundang-undangan dibidang tata naskah dinas, kop surat, papan nama, bentuk stempel, tata laksana surat menyurat, tata kearsipan dan tata laksana rumah tangga.
 - b. Melaksanakan tertib administrasi kepegawaian.
 - c. Menginventarisir, mensistematisasikan, dan menganaliss data tentang peraturan perundang-undangan dibidang kepegawaian, data, disiplin, penghargaan pegawai dan lain-lain.
 - d. Menyusun laporan hasil kegiatan Sub Bagian Tata Usaha dan kepegawaian, evaluasi, dan menyusun konsep pembinaan dan peningkatan pendayagunaan pegawai dalam rangka efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas.
4. Bagian Keuangan
- a. Melaksanakan program kerja tahunan sebagaimana telah ditetapkan dan petunjuk tentang pola oprasional pelaksanaan kegiatan bagian keuangan yang ditetapkan oleh direktur
 - b. Melaksanakan petunjuk tentang pola oprasional pelaksanaan kegiatan bagian keuangan yang ditetapkan oleh direktur.
 - c. Melaksanakan tugas pembinaan, pengembangan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi di bidang administrasi dibidang keuangan.
 - d. Mengevaluasi terhadap semua data keuangan dan menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan bagian keuangan.

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

- a. Melaksanakan program kerja tahunan yang telah ditetapkan oleh Direktur
 - b. Melaksanakan petunjuk tentang operasional kegiatan pengembangan bisnis dan pelaporan kajian bisnis.
 - c. Menyusun konsep maupun sistem pengembangan usaha untuk meningkatkan pendapatan perusahaan
 - d. Menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan Sub. Bagian Pengembangan Usaha
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
10. Unit Apotek Seger I
- a. Menerima resep yang diberikan oleh dokter.
 - b. Memberikan obat sesuai dengan yang tercantum di resep.
11. Unit Apotek Seger II
- a. Menerima resep yang diberikan oleh dokter.
 - b. Memberikan obat sesuai dengan yang tercantum di resep.
12. Unit Klinik Pratama Seger
- a. Melayani pasien rawat jalan peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) maupun umum atau reguler.
13. Unit Laboratorium
- a. Menerima surat rujukan dokter dari receptionis untuk dilakukan pengambilan sample.
 - b. Melakukan dan membuat hasil pemeriksaan yang akan diserahkan kepada pasien.
14. Unit Percetakan
- a. Melayani jasa percetakan, pamflet, perjiliditan dan lain-lain.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

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

beralamat di Jl. KH. Wahid Hasyim No.3, Kaliwungu, Jombang. Kedua unit memiliki layanan obat-obatan baik Regular maupun Resep Rujuk Balik peserta JKN (Kerjasama BPJS Kesehatan).

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

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang

A. Waktu dan Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan Magang : 01 Agustus 2022 – 05 September 2022

Hari Magang : Senin – Sabtu

Libur Magang : Minggu dan setiap tanggal merah

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

Sabtu : 07.30 – 13.00 WIB

B. Tempat Pelaksanaan Magang

Nama Tempat Magang : PERUMDA Aneka Usaha Seger

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

Telepon : 0321-865401

Website : www.perumdaseger.com

Email : segerjmb@gmail.com

Pada pelaksanaan kuliah kerja magang ini bertempat di bagian reseptionis. Bagian reseptionis sendiri memiliki tugas melayani para pasien, diantaranya melaksanakan entri data pasien baik menggunakan BPJS atau non BPJS, menyerahkan data pasien kepada petugas rekam medis untuk dilanjutkan kepada petugas klinik atau laboratorium, membuatkan nota pembayaran bagi pasien yang ingin melakukan cek laboratorium, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

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

Adapun beberapa kendala yang dialami pada saat melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) yaitu sedikit kesulitan menyesuaikan diri pada lingkungan baru karena ini adalah pengalaman pertama kali melakukan praktek langsung pada dunia kerja. Saat menginput data pasien pada awal kuliah kerja magang mengalami kesulitan karena kurang mengertinya sistem pendaftaran online sehingga membutuhkan waktu untuk mempelajarinya. Sering terjadinya miss communication dengan petugas rekam medis dan petugas klinik mengenai nomor urut pasien yang tiba lebih dulu tetapi mendapat panggilan pemeriksaan telat dan kemudian pasien tersebut complain kepada bagian pelayanan, selain itu juga banyak pasien sering kali salah paham mengenai alur pemeriksaan yang ada di Perumda Aneka Usaha Seger.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah

Dari beberapa kendala yang dialami oleh penulis dapat diusulkan sebagai pemecahan masalah yaitu dengan cara berbaur dengan lingkungan baru agar dapat mengerti dunia kerja yang sesungguhnya, mau belajar memahami dengan sungguh-sungguh mengenai tata cara input data pasien dengan dibantu oleh petugas reseptionis. Menjelaskan kepada petugas rekam medis berkaitan tentang nomor urut pasien sesuai dengan data pada pendaftaran online agar pada saat pemanggilan pasien yang dilakukan petugas klinik sesuai dengan nomor urut yang sudah terdaftar serta bersikap sabar dalam menjelaskan dan memberi arahan pada pasien tentang alur pemeriksaan yang harus dialui sebelum menuju klinik dimulai dari pasien mengumpulkan kartu BPJS lalu menunggu nama disebut oleh petugas klinik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

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

- a. Peranan reseptionis sangat penting, karena reseptionis mempunysi fungsi dan pengaruh yang besar terhadap keberadaan nama baik PERUMDA Aneka Usaha Seger demi menunjang mutu baik perusahaan.
- b. Pasien yang sudah tiba lebih dulu seringkali namanya belum dipanggil karena mungkin ada kesalahan dengan petugas bagian rekam medis dalam mengumpulkan buku rekam medis pasien.

4.2 Saran

Perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara receptionis dan petugas rekam medis sebagai jalan penghubung menuju petugas klinik agar tidak terjadi lagi kesalahan dalam memanggil pasien agar sesuai dengan nomor urut yang sudah mendaftar lebih dulu dan sudah terdaftar pada sistem online.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (n.d.). *Perumda Aneka Usaha Seger*. Retrieved from perumdaseger.com:
<https://perumdaseger.com/>
- Rini, P. N. (2017). SIKAP RECEPTIONIST DALAM MENGHADAPI KELUHAN TAMU SEBAGAI UPAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA. *Tugas Akhir D3 thesis*.
- Tim. (2022). *Pedoman Kuliah Kerja Magang Mahasiswa*. Jombang: STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Di Terima Magang



PERUSAHAAN UMUM DAERAH ANEKA USAHA SEGER

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



Jombang , 19 Juni 2022

Nomor : 539/153/415.50/2022
Kepada :
Sifat : Penting Yth. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Lamp : - (STIE) PGRI DEWANTARA
Hal : Persetujuan ijin Kuliah Kerja Magang Jombang

Menanggapi surat saudara pada tanggal 10 Juni 2022 perihal permohonan Ijin Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan nomor surat : 557.N / STIE.PGRI.DW.JB/KM/2022 di Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger

| No | Nama | NIM | Prodi |
|----|-------------------|---------|-----------|
| 1 | Yola Adelia | 1961005 | Manajemen |
| 2 | Ira Puspita Rini | 1961048 | Manajemen |
| 3 | Nikmatul Faudiyah | 1961051 | Manajemen |

Kami menerima permohonan saudara untuk pelaksanaan program kegiatan tersebut diatas dan sesuai dengan jadwal pelaksanaan yang telah ditentukan yakni mulai 01 Agustus 2022 sampai 05 September 2022.

Demikian untuk dilaksanakan sebaik-baiknya serta dengan rasa penuh tanggung jawab

Perumda Aneka Usaha Seger
Kabupaten Jombang
Direktur



Mohammad Nasir, S.Pd.

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang



**PERUSAHAAN UMUM DAERAH
ANEKA USAHA SEGER**

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



SURAT KETERANGAN

Nomor : 539/239/415.50/2022

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MOHAMMAD NASIR, S.Pd.

Jabatan/ Gol : Direktur Perumda Aneka Usaha Seger

menerangkan bahwa :

Nama : Nikmatul Faudiyah

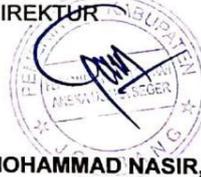
NIM : 1961051

Universitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

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

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

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



MOHAMMAD NASIR, S.Pd

Lampiran 3 Formulir Nilai Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

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

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Nikmatul Faudiyah
NIM : 1961051
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat Magang : Perumda Aneka Usaha Seger
Alamat Tempat Magang : Jl. KH. Wahid Hasyim No.24 Jombang
Bagian/Bidang : Resepsionis

| No. | Aspek Yang Dinilai | Nilai (0 - 100) |
|-----------------|--|-----------------|
| 1. | Disiplin kerja | 85 |
| 2. | Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja | 90 |
| 3. | Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja | 95 |
| 4. | Kreativitas dan ketrampilan | 95 |
| 5. | Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan | 95 |
| 6. | Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja | 90 |
| 7. | Kemampuan berkomunikasi | 90 |
| 8. | Produktivitas Kerja* | 85 |
| Jumlah | | 725 |
| Nilai Rata-Rata | | 91 |

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....

Kamis, 01 September 2022

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,

(Akmal Antradi, S.E.)

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

Lampiran 4 Formulir Nilai Dosen Pembimbing Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

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

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Nikmatul Faudiyah
NIM : 1961051
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : Perumda Aneka Usaha Seger
Bagian/Bidang : Receptionis

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 kerapihan laporan | 95 |
| 5. | Kejelasan menyampaikan laporan | 95 |
| 6. | Sistematika laporan | 95 |
| 7. | Kemampuan mengidentifikasi masalah | 95 |
| 8. | Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah | 95 |
| Jumlah | | 760 |
| Nilai Rata-Rata | | 95 |

Jombang, 10 September 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,

(Deni Widyo Prasetyo, SE., MM)

Lampiran 5 Formulir Aktivitas Harian Magang/Logbook

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

NAMA : Nikmatul Faudiyah
 NIM : 1961051
 PROGRAM STUDI : Manajemen
 TEMPAT MAGANG : Perumda Aneka Usaha Seger
 BAGIAN : Resepsionis

| Minggu | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|--------|------------|---|---|
| 1 | 01/08/2022 | Perkenalan dengan Ketua Bagian Umum Perumda Aneka Usaha Seger |  |
| | 02/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon |  |
| | 03/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. |  |
| | 04/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. |  |
| | 05/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon |  |
| | 06/08/2022 | Rapat bersama Ketua Bagian Umum untuk membahas hasil tugas yang diberikan mengenai analisis Tugas, Fungsi Jabatan, KPI dan Job Disc. |  |
| 2 | 08/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium. |  |
| | 09/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. |  |
| | 10/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. |  |
| | 11/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. |  |

| | | | |
|---|------------|---|---|
| | 12/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 13/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| 3 | 15/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium. | A |
| | 16/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 17/08/2022 | Libur Hari Kemerdekaan RI | |
| | 18/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 19/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 20/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| 4 | 22/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 23/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 24/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium. | A |
| | 25/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 26/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 27/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |

| | | | |
|---|------------|---|---|
| 5 | 29/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 30/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 31/08/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 01/09/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 02/09/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon, membuat nota pembayaran pasien untuk cek laboratorium. | A |
| | 03/09/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| 6 | 05/09/2022 | Menerima semua pasien, melakukan entri data pasien dan menyerahkan kepetugas rekam medis, menerima panggilan telfon. | A |
| | 06/09/2022 | Menyusun Laporan dan Penutupan Kuliah Kerja Magang bersama Direktur dan Karyawan PERUMDA AnekaUsaha Seger | A |

Jombang, 10 September 2022

Pendamping Lapangan

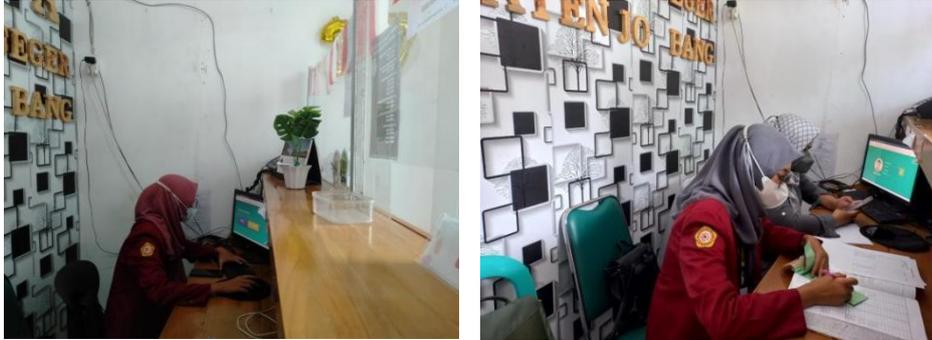
PERUMDA Aneka Usaha Seger



(Akmal Andriadi, S.E)

Lampiran 6 Dokumentasi

a. Mendaftar Pasien dan Membuat Nomer Pendaftaran



b. Menerima Telepon



c. Membahas Tugas dengan Ketua Bagian Umum



