

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**ANALISA JOB SATISFACTION DAN CUSTOMER SATISFACTION**  
**KRJ NUURUL ICHSAN**  
**MANTUNG – PUJON**



**Oleh:**

**Ulul Rusdiyanti D** **1561087**

**Dwi Undartik** **1561101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**  
**2019**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
ANALISA JOB SATISFACTION DAN CUSTOMER SATISFACTION  
KRJ NUURUL ICHSAN**



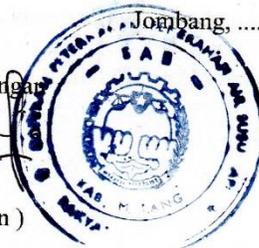
Ulul Rusdiyanti D  
Dwi Undartik

Oleh:

1561087  
1561101

Mengetahui,  
Pendamping Lapangan

(Samsyu Madyan)



Jombang, .....2019

Menyetujui,  
Dosen Pendamping Lapangan

(Indra Kurniawan, S.Sos., MM)

Mengesahkan,  
Ketua Program Studi

(Nurul Hidayati, SE., MM)



## **Kata Pengantar**

Puji serta syukur penulis panjatkan pada Allah SWT, karena atas Rahman dan Rahiim-Nya penulis masih diberikan kesehatan dan kemampuan dalam menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang berjudul **“ANALISA JOB SATOSFACTION dan CUSTOMER SATISFACTIONA di KRJ Nuurul Ichsan”**

Shalawat serta salam kita panjatkan kepada Baginda Alam, Rahmatan lil’aalamiin, Muhammad SAW. Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini disusun berdasarkan apa yang telah kami lakukan pada saat dilapangan yakni pada KRJ (Klinik Rawat Jalan) Nuurul Ichsan.

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Manajemen di STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG. Dengan adanya

Kuliah Kerja Magang (KKM) dapat memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah.

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, 15 April 2019

Penulis

## 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>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan .....	3
1.3 Manfaat.....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang .....	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	4
<b>BAB II. TINJAUAN UMUM TEMPAT KKM</b>	
2.1 Sejarah.....	5
2.2 Struktur organisasi .....	6
2.2.1 Tugas dan Fungsi.....	8
2.3 Visi, Misi, Motto, dan Tujuan.....	10
2.4 Kegiatan Umum Perusahaan .....	11
<b>BAB III. PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG</b>	
3.1 Sistem Kerja Perusahaan.....	13
3.2 Topik Pembahasan .....	14
3.3 Kendalah yang Dihadapi.....	22
3.4 Cara Mengatasi .....	22
<b>BAB IV. PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	24
4.2 Saran .....	24
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>25</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>26</b>

## Daftar tabel

Tabel 2.1 Jam kerja dokter-----	12
Tabel 3.1Jadwal kerja mahasiswa -----	13
Tabel 3.2 Daftar gaji -----	17

## Daftar Gambar

Struktur organisasi -----	7
---------------------------	---

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Seiring berkembangnya waktu, peningkatan akan kualitas produk semakin mendapatkan perhatian dan sorotan dari berbagai pihak, baik dari pihak instansi atau perusahaan maupun dari konsumen yang menikmati produk. Hal ini dikarenakan kualitas merupakan kewajiban yang harus perusahaan penuhi sebagai kombinasi antara kebutuhan dan keinginan konsumen yang akan menghadirkan sebuah arti kepuasan yang diharapkan oleh konsumen. Dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen akan memunculkan dampak positive bagi keberlangsungan instansi atau perusahaan dikemudian hari. Efek keberlanjutan yang akan muncul apabila konsumen telah merasakan sebuah kepuasan yang purna, kepuasan konsumen akan sangat menguntungkan bagi *image* perusahaan dimata konsumen yang lainnya . Perusahaan selalu memikirkan bagaimana cara agar konsumen dapat mendapatkan kepuasan yang konsumen harapkan dari sebuah produk yang konsumen gunakan.

Untuk memenuhi kepuasan konsumen tersebut maka kualitas dari produk tersebut harus ditingkatkan dan diperbaiki oleh perusahaan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan *standart* yang diinginkan oleh konsumen. Dalam hal ini produk tidak hanya dalam bentuk barang (*goods*) malainkan juga produk dalam bentuk jasa(*services*). Dapat dilihat saat ini produk dalam bentuk jasa sudah banyak mengalami perkembangan, dan banyak diminati oleh konsumen. Produk jasa (*services*) saat ini begitu cepat berkembang di masyarakat, dikarenakan perbaikan layanan yang selalu menjadi prioritas perusahaan jasa untuk mendapatkan tempat dihati para konsumennya. Sedikit berbeda dengan produk (*goods*), perusahaan tidak dapat memperbaiki kualitas produk yang telah mengecewaan konsumen secara langsung pada saat itu juga karena perusahaan tidak langsung menyalurkan produknya secara langsung kepada konsumen, maka jika ada keluhan yang dirasakan oleh konsumen perusahaan tidak dapat langsung memperbaiki, itulah yang membuat konsumen akan berfikir berulang kali untuk menggunakan produk yang sama jika

mereka pernah mengalami peristiwa yang tidak menyenangkan saat menggunakan produk perusahaan tersebut.

Begitupun dengan jasa penyedia layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sebagai konsumen akhir dan penerima jasa, dalam hal ini ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki untuk memberikan kepuasan dalam diri pelanggan. Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan yang konsumen harapkan . (Kotler, Philip, dan Garry Amstong, 2005). Dalam beberapa pandangan sebuah kepuasan bersifat sangat abstrak sehingga tidak dapat digambarkan secara rinci, namun beberapa peneliti sepakat untuk mengartikan bahwa kepuasan adalah harapan yang mampu dipenuhi oleh perusahaan melalui produk yang mereka berikan kepada konsumen.

Kepuasan tidak hanya dibutuhkan pada konsumen (*customer*) saja, namun dibutuhkan juga pada pekerja yang ada di perusahaan atau instansi, untuk menunjang kinerja yang sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan atau instansi tersebut. Kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah suatu perasaan menyongkong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya(Mangkunegara, 2009). Dengan adanya rasa puas terhadap hasil kinerja dari karyawan maka akan tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Dalam beberapa situasi ada beberapa hal yang dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan yang ada pada sebuah perusahaan, sebagai contohnya adalah gaya kepemimpinan, kompensasi, konflik antar karyawan, dan masih banyak lagi lainnya.

Namun penulis tidak akan membahas semua hal tersebut secara rinci, namun penulis hanya akan berfokus pada kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) yang ada dalam instansi tempat penulis melaksanakan kegiatan KKM.

## 1.2 TUJUAN

Bersadarkan Latar belakang diatas tujuan dari kkm ini adalah:

### 1.2.1 Umum

1. Mengetahui dan menganal secara langsung dunia kerja yang sebenarnya.
2. Melatih penulis sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan dan dapat mengatahi permasalahan yang ada di dunia kerja

### 1.2.2 Khusus

1. Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan praktis dan sistematis dalam mempersiapkan penulis dalam menghadapi kadaan sosial secara baik dan harmosnis.
2. Menganalisa *job satisfaction* yang ada di KRJ Nuurul Ichsan.
3. Manganalisa *costoumer satisfaction* yang ada di KRJ Nuurul Ichsan.

## 1.3 MANFAAT

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

### 1.3.1 Bagi Penulis

1. Mahasiswa memperoleh ketrampilan kerja di dunia keja secara lansung.
2. Mahasiswa memperoleh pengalaman dan mengetahui mekanisme kerja pada instansi tempat magang.
3. Dapat melatih mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan riil dalam dunia kerja

### 1.3.2 Bagi Perusahaan

1. Sebagai bahan evaluasi kurikulum yang diterapkan ,serta menemukan penyesuaian dengan kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dalam bidangnya.
2. Memperoleh sumbangan pemikiran dan tenaga kerja dalam meningkatkan kinerja instransi.

#### **1.4 TEMPAT KKM**

Kegiatan KKM mahasiswa dilaksanakan di Koperasi SAE Pujon yang tepatnya pada unit kesehatan masyarakat yakni KRJ Nuurul Ichsan, yang berada di Mantung – Pujon.

#### **1.5 JADWAL WAKTU KKM**

Pelaksanaan kegiatan KKM adalah pada tanggal 04 Maret 2019 sampai dengan 04 April 2018.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KKM**

#### **2.1 SEJARAH**

Sejarah berdirinya Balai Pengobatan/ Rumah Bersalin Nuurul Ichsan berawal pada tanggal 5 september 1992, diadakan musyawarah oleh forum pertemuan haji di kediaman Bpk. H. Mustofa sebagai pengurus yayasan IPHI kecamatan Pujon, dan di sepakati akan mendirikan Balai Pengobatan Islam, yang memiliki visi, misi, dan tujuan yaitu memurnikan kesucian bayi yang baru lahir demi putra umat islam pujon, serta kemanusiaan dan sosial sepanjang masa untuk mengurangi beban masyarakat pujon barat.

Pada tanggal 17 November 1992 diadakan musyawarah yang kedua, di kediaman Bpk H Sulaiman untuk membeli tanah milik Bpk Nur Icsan serta Ibu Suprapti Maimunah, akan tetapi tanah tersebut tidak diperjual belikan namun dihibahkan untuk pembangunan BP /RB Islam .

Pada tanggal 7 Januari 1993 (15 rajab 1413H) dilakukan peletakan batu pertama oleh Ketua Panitia Pembangunan yaitu Bpk. H. Kalam Tirtoraharjo dan Ketua IPHI Bpk.H. Nurmuslimin dengan luas tanah 450 m<sup>2</sup> terdiri dari 2 lantai, dan memiliki beberapa fasilitas diantaranya adalah ruang dokter, ruang obat, ruang UGD, ruang receptionist, ruang observasi, ruang bersalin, dan ruang inap ruang senam hamil, ruang pertemuan.

Pada awal beroperasi dr. Siti Candra Windu ditunjuk sebagai penanggung jawab BP /RB Islam, yang dibantu oleh bidan Suryaningsih selaku pelaksana, Moh. Irfan Fauzi(Alm) selaku koordinator, Hj.Hartini selaku administrasi, Pirniwati dan Kuni M selaku perawat, Muji T, Susiati dan Alkafiyah selaku pembantu umum.

Balai Pengobatan/ Rumah Bersalin Nuurul Ichsan mulai beroperasi tanggal 4 Oktober 1995 yang beralamatkan di Jl. Brigjend Abdul Manan Wijaya No.521 Mantung Pujon Malang. Dikarenakan dalam

perjalanannya, BP/RB Nuurul Ichsan mengalami kendala dalam operasionalnya maka BP/RB Nuurul Ichsan dikelola oleh KOPERASI SAE PUJON dan mengganti nama dari BP/RB Nuurul Ichsan menjadi Klinik Rawat Jalan (KRJ) Nuurul Ichsan, yang juga memberikan pelayanan kesehatan kepada karyawan/karyawati, anggota peternak sapi, dan masyarakat sekitar. Ijin sebagai Klinik Rawat Jalan (KRJ) Nuurul Ichsan terbit dengan Nomor : 503/0001/10k/35.07.122/2107 pada tanggal 06 Juni 2017 yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Malang, di bawah Badan Hukum Koperasi nomor: 2789C/BH/11/12-1967.

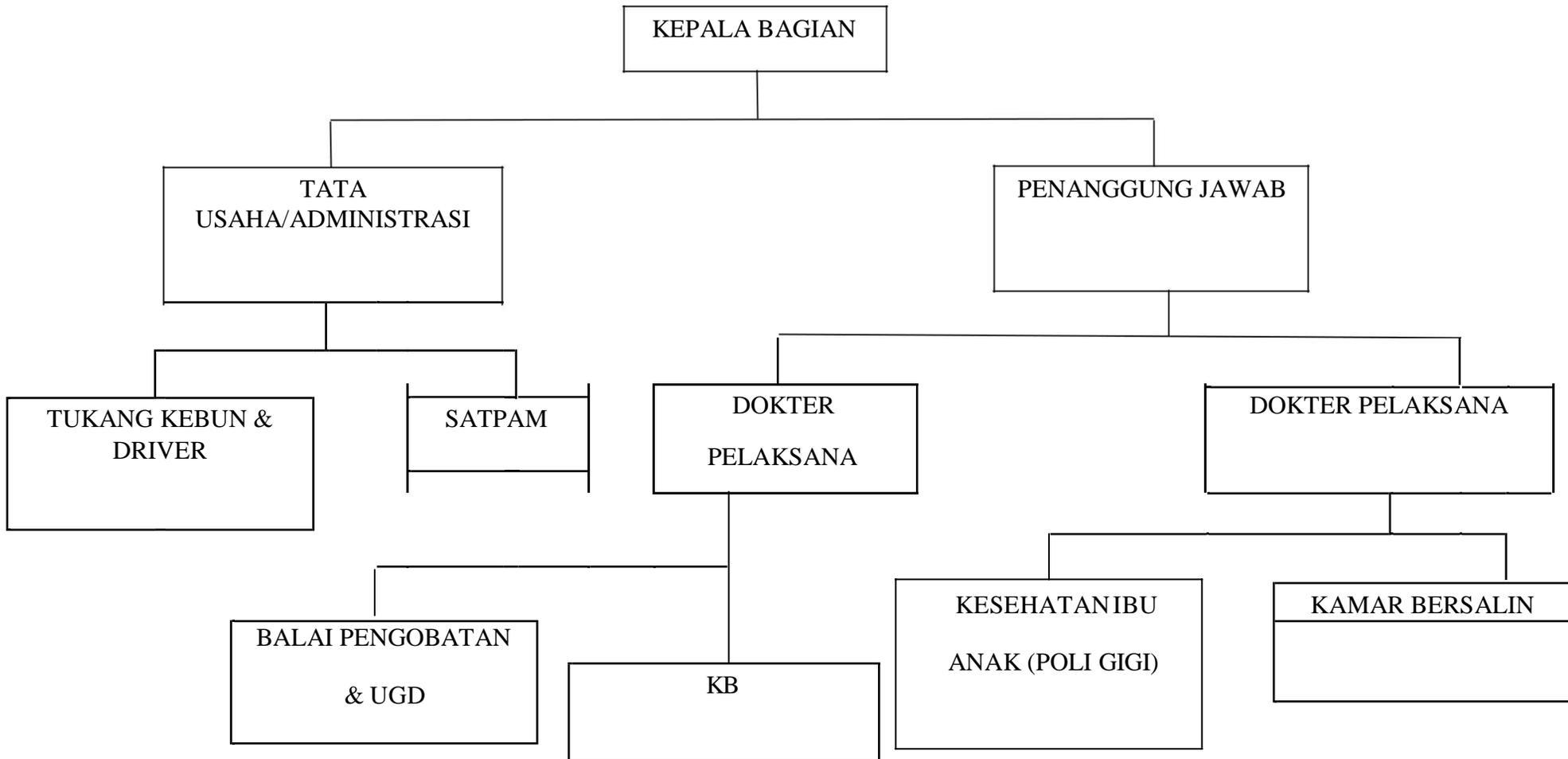
Dengan bergantinya nama dari BP/RB Nuurul Ichsan menjadi Klinik Rawat Jalan (KRJ) Nuurul Ichsan, pelayanan kesehatan yang saat ini diberikan tidak hanya berfokus pada persalinan saja, melainkan juga menangani pelayanan kesehatan yang bersifat umum. Diantaranya melayani pemeriksaan poli gigi, poli umum, akupuntur, dan skincare.

## **2.2 Struktur Organisasi**

Setiap organisasi pastilah mempunyai struktur organisasi didalamnya untuk menjalankan organisasi tersebut. Begitupula dengan klini Nuurul Ichsan yang memiliki struktur organisasi yang terdiri dari berapa bagian, yakni sebagai berikut:

# STRUKTUR ORGANISASI KLINIK “NUURUL ICHSAN”

## KOPERASI SAE PUJON



## **2.2.1 Tugas dan Fungsi**

### **A. Kepala Bagian**

Dalam hal ini kepala bagian di klinik Nuurul Ichsan memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Mengawasi jalannya kegiatan yang ada di klinik.
2. Mengontrol kegiatan yang ada di klinik
3. Penanggung jawab untuk kegiatan yang ada di klinik.
4. Melaporkan kegiatan yang ada di klinik kepada personalia.

### **B. Tata Usaha & Administrasi**

Pada KRJ Nuurul Ichsan bagian tata usaha memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Menggantikan tugas Kepala Bagian ketika Kepala Bagian berhalangan hadir.
2. Mengkoordinir dan berperan aktif terhadap kegiatan.
3. Melakukan perencanaan Keuangan
4. Merealisasikan Keuangan
5. Membuat pembukuan/penutupan kas.
6. Pencatatan dan Pelaporan
7. Membuat petikan daftar gaji
8. Mencatatkan pemasukan dan pengeluaran obat.

### **C. Penanggung Jawab**

Tugas dan fungsi penanggung jawab di Klinik Nuurul Ichsan adalah sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab atas segala pelaksanaan yang ada di klinik.
2. Sebagai pengawas pelaksanaan kegiatan yang ada di klinik.
3. Sebagai pengganti jika Kabag tidak ada di tempat.
4. Melaporkan kegiatan yang ada di klinik kepada kabagian.

#### **D. Dokter Pelaksana**

Tugas dan fungsi dari dokter penanggung jawab:

1. Melayani dan memeriksa pasien yang datang.
2. Memberikan izin untuk surat rujukan.
3. Membantu dan mendukung program dari klinik.
4. Memberi keputusan untuk pasien observasi atau rawat jalan.
5. Meresepkan obat-obatan berdasarkan penyakit yang diderita pasien.
6. Melakukan tindakan pencegahan dan membantu mengarahkan pasien agar mau menjalani pola hidup sehat.
7. Memberikan edukasi atau konseling mengenai pemeliharaan kesehatan yang baik.

#### **E. Bidan**

Tugas dan fungsi dari bidan penanggung jawab :

1. Membuat pencatatan dan pelaporan kegiatan / tindakan.
2. Memberi pelayanan dasar pranikah pada remaja dan wanita.
3. Memberi asuhan kebidanan kepada pasien selama kehamilan normal.
4. Memberi asuhan kebidanan kepada pasien dalam masa persalinan dengan melibatkan keluarga pasien.
5. Memberi asuhan kebidanan pada bayi yang baru lahir.
6. Memberi asuhan kebidanan pada wanita usia subur yang membutuhkan pelayanan keluarga berencana.
7. Memberi asuhan kebidanan pada wanita dengan gangguan sistem reproduksi dan wanita dalam masa klimakterium serta menopause.

#### **F. Perawat**

Tugas dan fungsi dari perawat penanggung jawab :

1. Mengevaluasi data permasalahan keperawatan.
2. Mencatat data dalam proses keperawatan pasien.
3. Menggunakan catatan klien untuk memonitor kualitas asuhan keperawatan.

4. Berperan serta dalam pelayanan kesehatan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
5. Menciptakan komunikasi yang efektif dan komunikasi yang baik dengan tim keperawatan maupun tim kesehatan lain.
6. mengidentifikasi masalah-masalah penelitian dalam bidang keperawatan.

### **G. Satpam**

Tugas dan fungsi dari satpam/ petugas keamanan penanggung jawab :

1. Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan/tempat kerjanya yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya

### **H. Tukang kebun dan driver**

Tugas dan fungsi dari tukang kebun dan driver penanggung jawab :

1. Menjaga atau merawat kebersihan ruang-ruang yang ada pada klinik.
2. Membersihkan ruang-ruang yang ada pada klinik.
3. Melaporkan ke kepala bagian jika ada alat keperluan klinik, seperti habis atau rusak barang-barang kebutuhan klinik.
4. Mengantar pasien yang akan dirujuk kerumah sakit.

## **2.3 Visi, Misi, Motto, Tujuan**

### **Visi**

Menjadi klinik yang memberikan pelayanan kesehatan terbaik, berkualitas, terjangkau serta profesional tanpa membedakan status, ekonomi dan sosial.

### **Misi**

- Memberikan pelayanan kesehatan terpadu sesuai kebutuhan pasien dan keluarga pasien.
- Memberikan pelayanan kesehatan paripurna dan bermutu serta terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.
- Menjadikan kepuasan pasien sebagai dasar pelayanan karyawan.

**Motto**

Kesehatan dan kesembuhan anda adalah kepuasan kami.

**Tujuan**

Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna, berhasilguna dengan mengutamakan upaya pencegahan, peyembuhan dan pemulihan serta melaksanakan upaya rujukan.

**2.4 Kegiatan Umum Perusahaan**

Kegiatan harian yang umum dilakukan oleh Klinik Rawat Jalan (KRJ) Nuurul Ichsan adalah kegiatan pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum, anggota penyeter susu Koperasi SAE PUJON, dan juga pelayanan kesehatan anggota BPJS dan pelayanan kesehatan untuk para pegawai Koperasi SAE PUJON . Kegiatan tidak hanya lingkup pada kegiatan pelayanan kesehatan untuk rawat jalan saja namun juga dalam mengupayakan pasien yang membutuhkan rujukan kerumah sakit yang memiliki fasilitas yang lebih lengkap, maka Klinik Rawat Jalan (KRJ) Nuurul Ichsan juga memfasilitasi dan membuat surat rujukan yang dibutuhkan oleh pasien tersebut. Klinik Rawat Jalan (KRJ) Nuurul Ichsan juga mengupayakan agar anggota BPJS mendapatkan haknya yang tidak hanya berupa pelayanan kesehatan namun juga pemeliharaan kesehatan berupa senam PROLANIS ( Program Pengelolaan Penyakit Kronis ) yang memang merupakan hak semua anggota BPJS.

Kegiatan harian yang selalu dilakukan adalah pembukuan sederhana, pencatatan data pasien yang telah berkunjung dan merekap semua obat yang keluar pada hari kemarin, dan juga pencatatan berapa pasien anggota penyeter susu, berapa pasien anggota BPJS, dan berapa pasien umum yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan. Klinik Rawat Jalan (KRJ) Nuurul Ichsan selalu membeli stok obat dalam dua (2) minggu sekali, agar klinik tidak sampai kekurangan obat dan juga kelebihan obat yang akan membuat obat menumpuk digudang klinik. Klinik Rawat Jalan (KRJ) Nuurul Ichsan memiliki beberapa mitra untuk menyediakan segala kebutuhan obat beserta peralatan kesehatan lainnya, jadi Klinik Rawat Jalan (KRJ) Nuurul Ichsan tidak pernah sampai kekurangan obat dan peralatan kesehatan lainnya.

Berikut adalah jadwal pelayanan kesehatan yang setiap hari dilakukan di Klinik Rawat Jalan (KRJ) Nuurul Ichsan

**Tabel 2.1**  
**Jam kerja dokter**

No	Jenis pelayanan	Nama Dokter	Hari	Jam
1	Poli Umum	dr. Siti Nurul Muzayana	Senin - Rabu	08.00 - 14.00
		dr. Fina Purwaningtyas, MM	Kamis Jum'at Sabtu	08.00 - 14.00 14.00- 19.00 08.00 - 12.00
2	Poli Gigi	drg. Primadiar Radiantika	Senin- Kamis jumat-sabtu	08.00 –Selesai 14.00-19.00
3	Akupunktur	Muhamad Ridwan, Amd. Akp	Menyesuaikan	Menyesuaikan
4	KB/ANC bidan	Bidan Jaga	Senin-Minggu	24 jam

## BAB III

### PELAKSANAAN MAGANG

#### 3.1 Sistem Kerja Perusahaan( instansi)

Dalam kegiatan magang ini memberikan manfaat dari segi teori maupun praktik sehingga dapat membemberikan pengalaman dan mengetahui kondisi dalam dunia kerja yang sebenarnya, pelaksanaan KKM di laksanakan di Koperasi Sae Pujon yang tepatnya pada unit Kesehatan Masyarakat yakni pada KRJ Nuurul Ichsan yang6g beralamat di Mantung, Pujon. Yang mulai berjalan pada tanggal 04 Maret 2019 sampai dengan 04 April 2019. Dalam melaksanakan KKM penulis dibagi menjadi beberapa jam kerja dikarenakan KRJ Nuurul Ichsan menerima pelayanan 24 jam.

**Tabel 3.1**

**Jadwal kerja mahasiswa**

Hari kerja	Jam kerja	Jam istirahat
Senin s/d Minggu	7.00 s/d 14.00 WIB (shift pagi)	11.30 s/d 12.30 WIB
	14.00 s/d 21.30 (sifht siang)	19.30 s/d 20.30 WIB

Dalam melaksanakan kegiatan KKM ini, penulis lebih sering berada pada bagian pelayanan dan administrasi yang mana kegiatan harian lebih sering dilaksanakan pada tugas-tugas untuk melayani dan menginput data pengunjung (pasien), pelayanan bpjs, input output obat-obatan, pembuatan surat rujukan, dan lain sebagainya. Dalam pelaksanaan kegiatan KKM kami didampingi oleh KaBag secara langsung mulai dari awal hingga akhir kegiatan.

### **3.2 Topik Permasalahan**

Selama melaksanakan kegiatan KKM kami menjalankan tugas sekaligus mengamati permasalahan-permasalahan yang terjadi di KRJ Nuurul Ichsan, yang berhubungan dengan topik yang kami bahas, berikut adalah pembahasan topik yang kami usung:

#### **3.2.1 Job Satisfaction (Kepuasan Kerja)**

##### **A. Pengertian**

Kepuasan kerja menjadi pokok pembahasan yang menarik dan penting dalam perusahaan atau instansi, karena kepuasan kerja terbukti memiliki banyak manfaat dalam diri individu, kelompok masyarakat, bahkan perusahaan. Kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah suatu perasaan menyongkong atau tidak menyongkong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya (Mangkunegara, 2009). Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan dilihat dari aspek-aspek tertentu seperti upah, atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan antar pegawai/karyawan, jenis pekerjaan, struktur organisasi, dan mutu pengawasan dari atasan. Pegawai / karyawan akan puas dengan pekerjaannya apabila aspek-aspek yang berhubungan dengan pekerjaan menyongkong akan kebutuhan kepuasan tersebut. Begitupun sebaliknya, jika aspek-aspek tidak menyongkong maka karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya.

##### **B. Faktor**

Menurut Gilmer dalam As'ad (1991:114), faktor kepuasan kerja antara lain :

- 1) Kesempatan untuk maju: yaitu ada atau tidaknya kesempatan dari perusahaan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- 2) Keamanan kerja: keadaan yang aman akan sangat memengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.

- 3) Gaji: gaji lebih banyak menyebabkan ketidak-puasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya. Jika gaji diberikan secara adil didasarkan pada tingkat keterampilan, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.
- 4) Perusahaan dan manajemen: perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
- 5) Pengawasan (Supervisi): bagi karyawan, supervisor adalah seseorang yang diposisikan atau dianggap sebagai figur ayah dan ekaligus atasan. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turnover.
- 6) Faktor intrinsik dari pekerjaan: atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sulit dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas, akan meningkatkan ataupun mengurangi kepuasan kerja.
- 7) Kondisi kerja: kondisi kerja adalah keadaan dari lingkungan kerja, yaitu kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parkir.
- 8) Aspek sosial dalam pekerjaan: keadaan sosial yang mengacu pada salah satu sikap dalam pekerjaan yang dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.
- 9) Komunikasi: komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak digunakan sebagai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawan sangat berperan dalam menciptakan rasa puas terhadap kerja
- 10) Fasilitas: fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas penunjang dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan meliputi fasilitas kesehatan, cuti, dana pensiun, atau perumahan yang merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Selain dari faktor –faktor diatas motivasi juga berbpengaruh positif pada *job satisfaction* atau kepuasan seperti yang ada pada jurnal (Chatzopoulou, Vlachvei, & Monovasilis, 2015) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*.

### C. Pembahasan

Selama melaksanakan kegiatan KKM penulis mengamati kondisi lingkungan kerja dan kegiatan kerja dari setiap karyawan yang ada di tempat penulis melakukan magang. Dalam hal ini penulis ingin membahas tentang *job satisfaction* dari karyawan yang ada di KJR Nuurul Ichsan.

Berdasarkan faktor dari kepuasan kerja karyawan, terdapat beberapa faktor yang menjadikan karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dijalannya. Berikut adalah beberapa faktor tersebut:

1. Kesempatan untuk maju: dalam hal ini pada kabag KRJ Nuurul Ichsan sering mengikuti seminar atau pelantikan yang bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan baru dan kemudian disalurkan pada karyawan yang ada di klinik, sehingga karyawan dapat mendapatkan pengetahuan baru mesti tidak secara langsung dapat dalam seminar atau pelantikan tersebut. Namun karena sebagian besar karyawan adalah tenaga medis sehingga sulit untuk mendapatkan promosi kerja, selain dari tenaga medis karyawan juga hanya ada satpan, dan OB sekaligus supir.
2. Keamanan kerja: keamanan kerja di KRJ tidak perlu diragukan lagi, KRJ memiliki 3 (tiga) orang satpam yang bertugas 24 jam, dengan jam kerja yang bagi menjadi 3 (tiga) shift yakni, pagi, siang, dan malam.
3. Gaji: gaji karyawan yang ada di KRJ beragam sesuai dengan jabatan, dimana berkisar mulai dari Rp 800.000 – RP 4.000.000. Dengan gaji yang diberikan, karyawan sering merasa kurang puas karena gaji tersebut cukup terbilang sedikit untuk jobdesk, jam kerja, dan tanggung jawab yang diberikan. Berikut adalah daftar gaji dari Klinik:

**Tabel 3.2**  
**Daftar gaji karyawan**

Jabatan	Gaji
Kepala Bagian	Rp 3.985.500
TU&Administrasi	Rp 2.600.150
Bidan	Rp 1.365.00
Perawat	Rp 1.025.00
Tukang Kebun	Rp 800.00

Daftar gaji diatas belum termasuk dari gaji satpam, karena penggajian satpam di atur oleh kantor pusat (KopSae).

4. Perusahaan dan Manajemen: manajemen yang diterapkan terbilang sangat sederhana mengingat ukuran organisasi dan jumlah anggota organisasi yang sedikit, dengan sistem manajemen yang sederhana ini disara cukup cocok untuk Klinik. Dengan sistem manajemen yang sederhana tersebut menjadikan karyawan merasa cukup puas dengan manajemen yang ada di KRJ. Namun terkadang pimpinan memberikan tugas yang tidak sesuai dengan jobdesk yang telah ditetapkan diawal, sehingga tidak sedikit juga karyawan yang merasa kesal dengan pimpinan yng bertindak dan memberikan tugas yang seandainya.
5. Pengawasan (supervisi): pengawasan yang diterapkan di KRJ menurut penulis menggunakan gaya kepemimpinan otokrasi, yang dimana pimpinan sangat dominan dalam pengambilan keputusan, kebijakan, dan peraturan yang di terapkan di klinik. Selain itu pimpinan tidak begitu memperhatikan pendapat dari karyawan sehingga karyawan sering

merasa sedikit kesal dan tidak nyaman dengan kebijakan yang telah dibuat.

6. Faktor instrinsik dari pekerjaan: sebagian besar karyawan yang ada di klinik adalah karyawan yang memiliki keahlian dalam bidangnya, sehingga karyawan tidak merasa kesulitan dengan jobdesk yang telah diberikan pada kesepakatan awal.
7. Kondisi kerja: kondisi tempat kerja yang ada di KRJ cukup memadai dengan berbagai fasilitas dan pencahayaan yang memadai. Namun kebersihan klinik sedikit tidak diperhatikan karena adanya konflik yang terjadi pada antar tukang kebun yang merasa saling iri dengan jobdesk yang diberikan oleh pimpinan.
8. Aspek sosial: keadaan sosial yang dapat dibilang kurang baik dengan antar karyawan, dan banyak miskomunikasi dan persepsi yang berbeda. Ada banyak konflik yang terjadi di klinik, namun tidak pernah dibahas dievaluasi untuk mendapatkan solusi yang terbaik untuk konflik yang terjadi. Sikap tidak profesional dari pimpinan (kabag) juga menjadikan konflik yang terjadi semakin hari semakin membesar dan tidak teratasi.
9. Komunikasi: komunikasi 2 arah yang dilakukan oleh seluruh karyawan dengan baik, menjadikan hubungan antar karyawan tetap terjaga dan terjalin dengan baik. Meskipun ada beberapa miskomunikasi namun dapat diselesaikan dengan baik.
10. Fasilitas: fasilitas yang diberikan klinik kepada karyawan cukup memadai, yakni meliputi, ruang kerja, pantry, musholla, ruang istirahat, dapur, kamar mandi, dll. Karyawan dapat memanfaatkan fasilitas yang ada dengan porsi yang sesuai. Namun kondisi dari musholla, ruang istirahat, dan kamar mandi kurang terjaga kebersihannya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa kurang puas dengan pekerjaan yang selama ini dikerjakannya dengan semua keadaan dan kondisi yang ada di klinik. Motivasi yang kurang karena gaji dan banyaknya konflik menjadikan banyak karyawan yang

ingin keluar dari pekerjaan. Selain itu sikap tidak profesional dari pimpinan menjadikan tingkat turn over yang ada di klinik meningkat.

### **3.3.2 Consumer Satisfaction (Kepuasan Konsumen)**

#### **A. Pengertian**

Terdapat banyak definisi mengenai kepuasan konsumen. (Kotler, 2002) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah sebagai perasaan suka maupun tidak suka seorang konsumen terhadap sebuah produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan yang konsumen inginkan. Beberapa ahli menyatakan bahwa untuk dapat mencapai kesuksesan perusahaan harus memiliki kemampuan untuk memberikan apapun yang diinginkan oleh konsumennya, dalam bentuk apapun dan melalui apapun. Kunci kesuksesan sebuah perusahaan dapat diukur dari seberapa banyak konsumen dari perusahaan tersebut merasakan kepuasan saat setelah menggunakan produk maupun jasa dari perusahaan tersebut. Kepuasan konsumen yang tercipta tidak hanya mendorong kecenderungan perilaku konsumen untuk melakukan pembelian ulang tetapi juga mendorong mereka untuk melakukan hal yaitu *positive word of mouth*, yaitu akan dengan sendirinya mempromosikan produk maupun jasa bahkan perusahaan yang menurut konsumen telah membuat konsumen tersebut merasa puas saat menggunakannya. Efek positive lainnya yang akan timbul adalah loyalitas konsumen akan suatu produk ataupun jasa.

Kepuasan konsumen terjadi ketika harapan telah terpenuhi, namun harapan konsumen tidak bersifat statis karena konsumen adalah makhluk sosial yang selalu berinteraksi dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan internal dan eksternal, ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk dapat selalu memuaskan harapan konsumen. Perusahaan harus mampu melakukan evaluasi agar konsumen tetap merasakan kepuasan saat mengkonsumsi produk maupun jasa yang

disediakan oleh perusahaan, tidak hanya evaluasi namun juga menginovasi produk maupun jasa. Perusahaan jasa harus selalu mengupdate pelayanan, karena jika tidak maka konsumen akan beralih kepada perusahaan penyedia jasa lainnya yang dianggap lebih baik.

Berikut adalah beberapa indikator kepuasan konsumen yang akan penulis jabarkan.

### **B. Indikasi Consumer Satisfaction (Kepuasan Konsumen)**

Setelah melakukan pembelian suatu produk atau jasa, konsumen akan mengalami yang sering disebut dengan tahap purna beli, pada tahap ini konsumen dapat merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa yang telah konsumen beli. Puas atau tidak puas akan mempengaruhi perilaku konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, jika konsumen merasa puas maka akan memperlihatkan perilaku yaitu konsumen akan melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang sama. Berikut adalah alat untuk mengukur dan melacak kepuasan konsumen, adalah sebagai berikut :

- 1) Sistem keluhan dan saran.
- 2) Survei kepuasan konsumen.
- 3) Analisis pelanggan yang hilang.

### **C. Pembahasan**

Selama melaksanakan kegiatan KKM penulis mengamati respon pasien sebagai konsumen terhadap setiap pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh karyawan yang ada di tempat penulis melakukan magang. Dalam hal ini penulis ingin membahas tentang *consumer satisfaction* dari pasien yang penulis anggap sebagai konsumen yang ada di KJR Nuurul Ichsan.

Berdasarkan alat ukur dari kepuasan konsumen, terdapat beberapa alat ukur kepuasan yang dapat menyampaikan kesan dan pesan

pasien terhadap pelayanan kesehatan yang pasien dapatkan. Berikut adalah beberapa alat ukur kepuasan tersebut:

1. Sistem keluhan dan saran.

Keluhan dan saran yang saat ini ada, adalah keluhan yang langsung disampaikan pasien kepada petugas medis yang saat itu sedang bertugas dan bertanggung jawab . Dan keluhan akan mendapatkan tindak lanjut dari petugas medis yang sedang bertanggung jawab, maka keluhan pasien tidak hanya diterima dan diabaikan namun juga ditindak lanjuti. Dengan demikian maka rasa ketidak puasan konsumen tidak menjadi boomerang untuk instansi, namun juga tidak dapat dipungkiri bahwa sistem keluhan dan saran pada KJR Nuurul Ichsan tidak begitu mendapat perhatian dari kepala bagian. Selama penulis melakukan magang di KJR Nuurul Ichsan tidak pernah ada evaluasi kinerja ataupun evaluasi untuk kepuasan konsumen. Bahkan saat penulis sedang melakukan magang sering mendapati pasien mengeluh akan pelayanan yang diberikan.

2. Survei kepuasan konsumen.

Survei kepuasan konsumen dilakukan random oleh petugas medis, biasanya dilakukan secara tidak terduga dengan cara menanyakan apakah pasien puas akan pelayanan atau ada kekurangan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Survei kepuasan konsumen dilakukan hanya satu dua kali dan tidak ada tindak lanjut setelah terjadi survei, jadi hasil survei pun tidak memiliki arti yang bermakna bagi konsumen.

3. Analisis pelanggan yang hilang.

Dalam beberapa periode bagian administrasi akan mengganti list pasien dengan list pasien yang baru maka pihak instansi akan mengetahui apakah dalam periode itu pasien bertambah atau berkurang. Sebenarnya dalam beberapa tahun terakhir pasien bertambah karena kebanyakan adalah pasien dari anggota penyeter susu yang memang diberikan fasilitas kesehatan oleh KOPERASI

SAE PUJON untuk berobat di KJR Nuurul Ichsan, maka dari itu KJR Nuurul Ichsan mendapatkan lebih banyak pasien dari pada tahun sebelumnya.

### **3.3 Kendala Yang Dihadapi**

Dalam melaksanakan kegiatan KKM, jelas terdapat kendala didalamnya yang mungkin akan menyulitkan dalam pelaksanaannya, kendala tersebut dikarenakan devisi tempat kami melaksanakan kegiatan magang berbeda dengan program study yang sedang kami jalani.

Dengan penempatan devisi yang menjadi objek magang yang tidak sesuai dengan fakultas, maka ini menimbulkan banyak kekurangan kami dalam melakukan beberapa tugas yang diberikan kepada kami, karena kami tidak berasal dari fakultas kesehatan sehingga kinerja kami tidak begitu baik dan maksimal. Kami hanya melakukan tugas yang ringan seperti meliputi pendaftaran pasien, mencarikan data pasien, mencatat transaksi obat, pencatatan neraca untuk pasien anggota penyeter susu Koperasi SAE PUJON, pengiputan data untuk anggota BPJS, membuat beberapa formulir, membuat beberapa atribut kantor agar kantor terlihat lebih atraktif. Kami juga membantu bidan dan dokter semampu kami, karena memang tidak dapat dipungkiri bahwa apa yang kami lakukan hanya sebatas kemampuan yang kami miliki.

### **3.4 Cara Mengatasi Kendala**

Adanya kendala dikarenakan memang kami tidak berasal dari fakultas kesehatan, maka cara mengatasi kendala yang kami hadapi adalah dengan mempelajari semuanya dari awal karena memang penerapan dengan yang ada diteori tidaklah sama, kami membutuhkan banyak penyesuaian terhadap beberapa tugas yang memang sedikit berbeda dengan bidang kami. Kami tidak banyak menerapkan teori yang selama ini kami dapatkan di kampus karena memang sangat berbeda antara teori dengan teori. Namun dengan adanya kendala tersebut kami

mendapatkan banyak pelajaran yang mungkin tidak disampaikan pada teori di bangku perkuliahan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

- **Job Satisfaction (Kepuasan Kerja)**

Dari uraian faktor kepuasan kerja dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa cukup puas dengan pekerjaan yang selama ini dikerjakannya dengan semua keadaan dan kondisi yang ada di klinik. Namun tidak dapat dipungkiri kepuasan kerja karyawan harus selalu dievaluasi oleh kepala bagian yang ada di Klinik Rawat Jalan Nuurul Ichsan, agar kepuasan kerja karyawan dapat tercapai dengan maksimal dan menghasilkan input yang baik bagi instansi. Selain dapat meningkatkan kepuasar kerja, evaluasi juga dapat menjunjung tercapainya tujuan dari klinik.

- **Consumer Satisfaction (Kepuasan Konsumen)**

Pencapaian kepuasan konsumen telah mampu di dapatkan oleh Klinik Rawat Jalan Nuurul Ichsan, dan saat ini Klinik Rawat Jalan Nuurul Ichsan harus mampu mempertahankan kepuasan para pasiennya dengan selalu mengevaluasi kinerja karyawan. Dari tiga alat ukur yang telah diamati oleh penulis dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen di Klinik Rawat Jalan Nuurul Ichsan telah tercapai.

#### **B. SARAN**

Saran yang diberikan oleh penulis adalah untuk lebih sering diadakan evaluasi untuk kinerja karyawan dan kepuasan konsumen dan beserta komplain dari kostumer, dan juga untuk mengurangi konflik internal yang ada.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Chatzopoulou, M., Vlachvei, A., & Monovasilis, T. (2015). Employee's Motivation and Satisfaction in light of Economic Recession: Evidence of Grevena Prefecture-Greece. *Procedia Economics and Finance*, 136-145.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehanlindo.
- Mangkunegara, A. A. (2009). *Manajenen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakara.

## Lampiran



PROGRAM STUDI - MANAJEMEN - AKREDITASI (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 : Ulul Rusdiyanti D.  
NIM : D-1561087  
Program Studi : Manajemen SDM.  
Tempat Magang : klinik Rawat Jalan "NUURUL ICHSAN" Icop GAE PA  
Alamat Tempat Magang : Jl. BAM Wijaya no 521 Mangun - Pyon  
Bagian/Bidang :

No.	Aspek yang Dinilai	NILAI ( 0 - 100 )
1.	Disiplin kerja	80
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	80
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	80
4.	Kreativitas dan ketrampilan	75
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	75
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	75
7.	Kemampuan berkomunikasi	75
8.	Produktivitas kerja*	75
Nilai Rata-rata		77

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka  
\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

- membuat alat peraga kontrakpi (selesai)
  - membuat dokumentasi (belum selesai)
- perbankan & administrasi.

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai\*\*,  




Jl. Brigjend A. Yani No. 77  
Telp. 0341-865180, Fax. 0341-853807

\*\* dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan cap perusahaan / lembaga



**PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA**  
**STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

Nama : Dwi Undanti  
 NIM : 1561101  
 Program Studi : Manajemen Pemasaran  
 Tempat Magang : KRJ NUUMI Ichtan Kop. SAE Pujon.  
 Alamat Tempat Magang : Jl. BAM Wiyaya no 521 Mantung - Pujon.  
 Bagian/Bidang :

No.	Aspek yang Dinilai	NILAI ( 0 - 100 )
1.	Disiplin kerja	80
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	80
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	80
4.	Kreativitas dan ketrampilan	75
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	75
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	75
7.	Kemampuan berkomunikasi	75
8.	Produktivitas kerja*	75
Nilai Rata-rata		77.

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

- Membant alat peraga kontrepi (sebagai)
- membant dokumentasi (belum selesai)
- membant di administrasi.

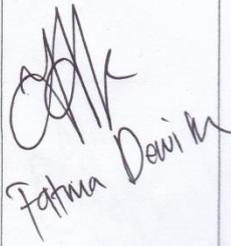
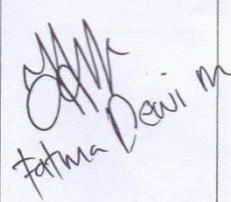
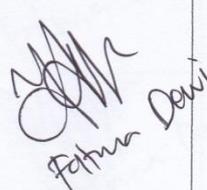
Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai\*\*,

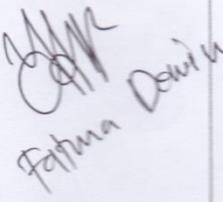
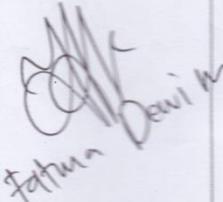
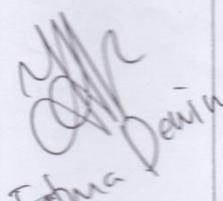
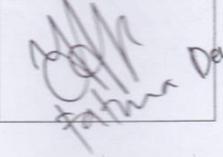


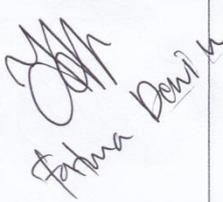
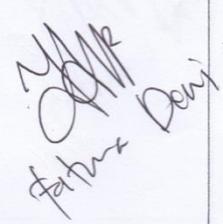
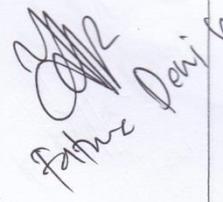
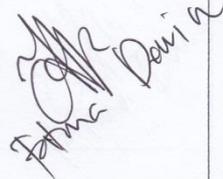
\*\* dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan cap perusahaan / lembaga

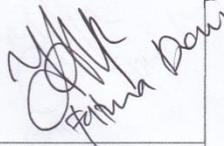
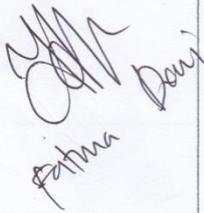
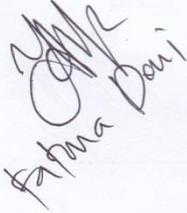
**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA**

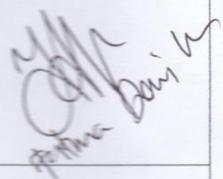
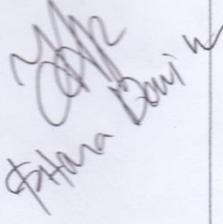
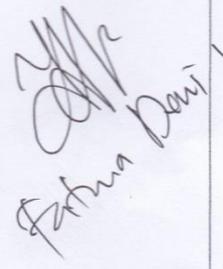
Nama : Ulul Rusdiyanti D  
 NIM : 1561087  
 Program Studi : Manajemen SDM  
 Tempat KKM : Koperasi SAE PUJON : KRJ Nuurul Ichsan (unit kesehatan masyarakat)

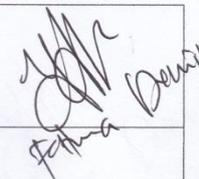
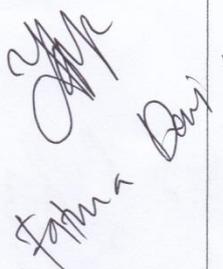
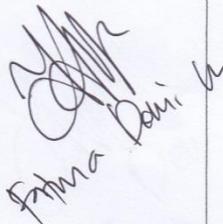
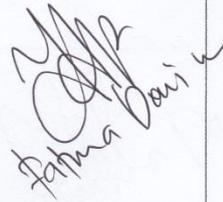
Minggu ke-	Tanggal	Kegiatan	TTD
1	04 Maret 2019	Perkenalan lingkungan magang	
	05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>Membantu bagian administrasi</li> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>Membantu menginput tagihan obat pasien</li> </ul>	 Fatma Dewi M
	06 Maret 2019	Libur	
	07 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>Membantu memdata obat</li> <li>Membantu memnginput data tagihan pasien</li> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> </ul>	 Fatma Dewi M
	08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi</li> <li>Membantu mendata pengeluasan obat</li> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> </ul>	 Fatma Dewi M

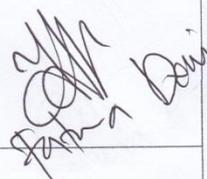
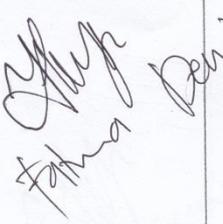
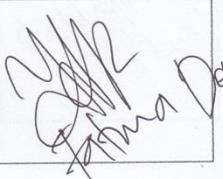
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu menginput data tagihan pasien untuk anggota KOP SEA pada neraca</li> </ul>	
	09 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>Menginput data pasien</li> <li>Membantu mendata pengeluaran obat</li> <li>Membantu menstock persediaan obat di apotek klinik</li> </ul>	 Fatma Dewi
	10 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi</li> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>Membantu menginput tagihan pasien poli gigi</li> <li>Membantu menginput data tagihan pasien bpjs</li> </ul>	 Fatma Dewi
2	11 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu dibagian kasir</li> <li>Membantu menstock obat</li> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien bpjs</li> <li>Membantu mempersiapkan peralatan medis untuk dokter yang akan praktek</li> </ul>	 Fatma Dewi
	12 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi</li> <li>Membantu membuat kunjungan sehat pasien bpjs</li> </ul>	 Fatma Dewi

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendata pasien bpjs ke buku laporan.</li> <li>• Membantu menstock persediaan obat di apetek klinik</li> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu menjumlah pendapatan harian untuk pasien umum</li> </ul>	
	13 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu mempersiapkan buku tamu pasien</li> <li>• Membantu membuat laporan pasien bpjs</li> <li>• Membantu menginput tagihan pasien bpjs</li> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> </ul>	
	14 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu membuat poster agar Klinik terlihat lebih traktif</li> <li>• Membantu bagian kasir</li> <li>• Membantu menginput data tagihan pasien anggota KOP SAE pada neraca</li> </ul>	
	15 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu mempersiapkan buku tamu pasien</li> <li>• Membantu membuat ulasan tentang kesehatan di mading klinik</li> </ul>	

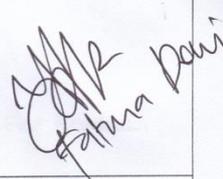
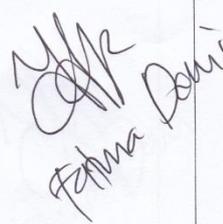
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu menjumlah pendapatan tiap harian pada pelayanan pasien umum</li> </ul>	
	16 Maret 2019	Libur	
	17 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien bpjs</li> <li>• Membantu mendata pembelian obat</li> <li>• Membantu membuat rekap kunjungan sehat</li> <li>• Membantu menginput tagihan untuk pasien anggota KOP SAE</li> </ul>	
3	18 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu pada bagian kasir untuk menjumlah pendapatan harian</li> <li>• Membantu menstock obat untuk persediaan di apotek klinik</li> </ul>	
	19 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>• Membantu bagian administrasi</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu menginput data tagihan untuk pasien poli gigi</li> </ul>	
	20 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu menginput tagihan pasien bpjs</li> <li>• Membantu menginput data pasien bpjs</li> <li>• Membantu bagian administrasi</li> <li>• Membantu melayani pendafran pasien</li> </ul>	
	21 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>• Membantu merekap nama-nama anggota KB berdasarkan tempat tinggal dan jeni KB</li> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu menginput tagihan pasien poli gigi</li> </ul>	
	22 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu bagian administrasi</li> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu menginput data ibu-ibu peserta KB</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu mempersiapkan keperluan medis untuk dokter yang akan praktek</li> </ul>	
	23 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu pasien</li> <li>Membantu menginput data tagihan pasien bpjs</li> <li>Membantu mensterilkan alat medis</li> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>Membantu menjumlah pendapatan harian untuk pasien umum</li> </ul>	
	24 Maret 2019	Libur	
4	25 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu membuat laporan kegiatan harian klinik</li> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>Membantu menginput pengeluaran obat</li> <li>Membantu menjumlah pendapatan harian untuk pasien umum</li> </ul>	
	26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>Membantu menangani korban kecelakaan</li> <li>Membantu mensterilkan peralatan medis</li> </ul>	

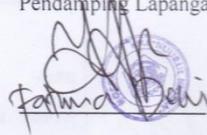
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu bagian administrasi</li> <li>• Membantu merekap kunjungan sehat untuk pasien bpjs</li> </ul>	
	27 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu membuat laporan pasien bpjs</li> <li>• Membantu menginput data tagihan untuk pasien anggota KOP SAE</li> <li>• Membantu menjumlah pendapatan harian untuk pasien umum</li> </ul>	
	28 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>• Membantu menginput tagihan pasien</li> <li>• Membantu menginput data tagihan pasien bpjs</li> <li>• Membantu membuat laporan obat</li> <li>• Memntu menstock persediaan obat di apotek klinik</li> </ul>	
	29 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu bagian administrasi</li> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu menstock obat untuk persediaan di apotek klinik</li> <li>• Membantu menjumlah pendapatan harian untuk pasien umum</li> </ul>	<i>Fatma Dewi</i>
	30 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>• Membantu mendata pemakaian obat</li> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu membuat kunjungan sehat pasien bpjs</li> <li>• Membantu menginput data tagihan pasien bpjs</li> <li>• Membantu mempersiapkan dan mesterilkan peralatan medis untuk dokter yang akan bertugas</li> </ul>	<i>Fatma Dewi</i>
	31 Maret 2019	Libur	
5	01 April 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat form daftar pasien bpjs</li> <li>• Membantu membuat laporan pasien poli gigi</li> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu membuat rekap nama-nama pasien</li> </ul>	<i>Fatma Dewi</i>

		pembelian obat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu menstock persediaan obat di apotek klinik</li> </ul>	
	03 April 2019	Izin mengikuti ujian SMET	
	04 April 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu menginput data pasien bpjs</li> <li>• Membantu menginput data tagihan pada pasien anggota KOP SAE</li> <li>• Penutupan sekaligus berpamitan</li> </ul>	

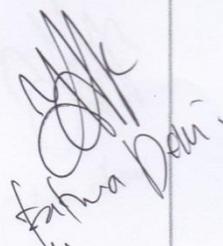
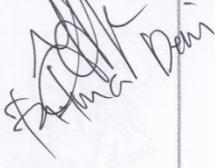
Jombang, 11 April 2019

Pendamping Lapangan,

  
 Fatma Daini

**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA**

**Nama** : Dwi Undartik  
**Nim** : 1561101  
**Program Studi** : Manajemen Pemasaran 2015  
**Tempat KKM Masyarakat** : Koperasi SEA PUJON ; KRJ Nuurul Ichsan ( Unit Kesehatan Masyarakat )

Minggu ke	Tanggal	Kegiatan	ttd
1	04 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perkenalan lingkungan magang</li> </ul>	
	05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>Membantu memasukkan tagihan obat pasien</li> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> </ul>	
	06 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libur</li> </ul>	
	07 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>Membantu merekap data kunjungan pasien beserta biaya berobat pasien</li> <li>Membantu memasukkan tagihan pasien anggota KOP SAE pada neraca</li> </ul>	
	08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>Membantu memasukkan tagihan beserta layanan untuk anggota BPJS pada portal BPJS secara</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>online</li> <li>Membantu memasukkan tagihan obat pasien</li> <li>Membantu membuat surat rujukan online untuk anggota BPJS</li> </ul>	
	09 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>Membantu bidan jaga untuk melengkapi stok obat yang ada di apotek</li> <li>Membantu memasukkan tagihan pasien anggota KOP SAE pada neraca</li> <li>Membantu mempersiapkan peralatan untuk dokter yang akan praktek</li> </ul>	
	10 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> <li>Membantu merekap pengeluaran obat yang tercatat pada pelayanan hari kemarin</li> </ul>	
2	11 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>Membantu merekap nama pasien anggota KB berdasarkan tempat</li> </ul>	

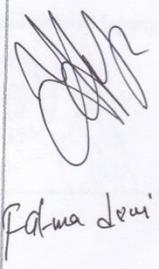
		tinggal	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu merekap pengeluaran obat yang tercatat pada pelayanan hari kemarin</li> </ul>	
	12 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>Membantu bidan jaga untuk melengkapi stok obat yang ada di apotek</li> <li>Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> </ul>	 Fatma Dewi
	13 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>Membantu melakukan kunjungan sehat di rumah pasien</li> <li>Membantu merekap pengeluaran obat yang tercatat pada pelayanan hari kemarin</li> <li>Membantu membuat surat rujukan online untuk anggota BPJS</li> </ul>	 Fatma Dewi
	14 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> </ul>	 Fatma Dewi

	15 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu bidan jaga untuk melengkapi stok obat yang ada di apotek</li> <li>• Membantu merekap nama pasien anggota KB berdasarkan tempat tinggal</li> <li>• Membantu mencatat dan memilah data pasien yang telah dilayani</li> </ul>	
	16 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libur</li> </ul>	
	17 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>• Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> <li>• Membantu merekap pengeluaran obat yang tercatat pada pelayanan hari kemarin</li> <li>• Membantu memasukkan tagihan beserta layanan untuk anggota BPJS pada portal BPJS secara online</li> </ul>	
3	18 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu bidan jaga untuk melengkapi stok obat yang ada di apotek</li> <li>• Membantu melakukan kunjungan sehat di rumah pasien</li> </ul>	

	17 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu mencocokkan laporan keuangan dengan struk dan faktur pembelian obat</li> </ul>	
	19 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> </ul>	
	23 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu merekap pengeluaran obat yang tercatat pada pelayanan hari kemarin</li> </ul>	
	20 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>Membantu bidan jaga untuk melengkapi stok obat yang ada di apotek</li> <li>Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> </ul>	
	24 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bidan jaga untuk melakukan tindakan rawat luka</li> </ul>	
	21 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>Membantu merekap pengeluaran obat yang tercatat pada pelayanan hari kemarin</li> <li>Mendapatkan tugas untuk membuat hiasan ruangan klinik agar terlihat lebih atraktif</li> </ul>	

	22 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>• Membantu membuat surat rujukan online untuk anggota BPJS</li> <li>• Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> </ul>	
	23 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu bidan jaga untuk melengkapi stok obat yang ada di apotek</li> <li>• Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>• Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> </ul>	
	24 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libur</li> </ul>	
4	25 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>• Membantu memasukan jumlah pembelian obat pada stok obat di komputer</li> <li>• Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> </ul>	
	26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu bagian administrasi pasien</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu merekap pengeluaran obat yang tercatat pada pelayanan hari kemarin</li> <li>• Membantu memasukan jumlah pembelian obat pada stok obat di komputer</li> <li>• Mendapatkan tugas untuk membuat hiasan ruangan klinik agar terlihat lebih atraktif</li> </ul>	
	27 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu bidan jaga untuk melengkapi stok obat yang ada di apotek</li> <li>• Membantu memasukkan tagihan beserta layanan untuk anggota BPJS pada portal BPJS secara online</li> </ul>	
	28 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu merekap pengeluaran obat yang tercatat pada pelayanan hari kemarin</li> <li>• Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> <li>• Membantu mencocokkan laporan keuangan dengan struk dan faktur pembelian obat</li> </ul>	
	29 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>• Membantu mempersiapkan buku</li> </ul>	

		<p>tamu untuk pasien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu memasukkan tagihan beserta layanan untuk anggota BPJS pada portal BPJS secara online</li> </ul>	
	30 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>Membantu memasukan jumlah pembelian obat pada stok obat di komputer</li> <li>Membantu bidan jaga untuk melengkapi stok obat yang ada di apotek</li> <li>Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> </ul>	
	31 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libur</li> </ul>	
	01 April 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu bagian administrasi pasien</li> <li>Membantu merekap pengeluaran obat yang tercatat pada pelayanan hari kemarin</li> <li>Membantu membuat surat rujukan online untuk anggota BPJS</li> <li>Membantu untuk menjumlah pendapatan per sift bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> </ul>	
	02 April 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>Membantu bidan jaga untuk</li> </ul>	

		<p>melengkapi stok obat yang ada di apotek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu membuat surat rujukan online untuk anggota BPJS</li> <li>• Membantu untuk menjumlah pendapatan per sifit bidan jaga untuk pelayanan pasien umum</li> </ul>	
	03 April 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izin</li> </ul>	
	04 April 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pendaftaran pasien</li> <li>• Membantu mempersiapkan buku tamu untuk pasien</li> <li>• Membantu bidan jaga untuk melengkapi stok obat yang ada di apotek</li> <li>• Berpamitan (closing ceremony)</li> </ul>	

Jombang, 04 April 2019

Pendamping lapangan



  
 Fatma Dewi - MM



