

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan yang intens dalam mencari sumber daya manusia yang berkualitas terjadi di semua jenis organisasi, termasuk perusahaan swasta, instansi pemerintah, dan entitas bisnis lainnya. Organisasi-organisasi tersebut mengharuskan adanya kompetensi, keahlian, dan ketrampilan khusus pada calon karyawan sebagai persyaratan mutlak untuk merekrut tenaga kerja yang sesuai dan profesional. Proses perekrutan yang tepat sangat penting bagi perusahaan atau entitas bisnis, karena tenaga kerja yang kompeten dan terampil berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kualitas organisasi (Iswahyudi et al., 2023).

Keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh secara teoritis saja tidaklah mencukupi. Di dunia kerja saat ini, yang paling dibutuhkan adalah para pekerja yang kompeten dan berpengalaman di bidangnya, terutama bagi lulusan baru dari perguruan tinggi. Mereka sering menghadapi kesulitan dalam menerapkan apa yang mereka pelajari selama kuliah ke dalam dunia kerja. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengalaman dan persiapan mereka untuk langsung bekerja di lapangan, yang ternyata berbeda jauh dengan pengalaman di bangku kuliah.

Kualitas layanan menjadi esensi utama dalam segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi pemerintah, terutama di sektor kesehatan, untuk memenuhi harapan dan kepuasan konsumen atau masyarakat secara maksimal. Pada intinya, pemberian pelayanan yang memuaskan kebutuhan pelanggan atau masyarakat menjadi kunci utama untuk menciptakan lingkungan yang sehat dan dapat dipercaya. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di klinik menjadi hal yang sangat diharapkan dan perlu dilakukan secara berkelanjutan guna memastikan pelayanan yang berkualitas prima dan membangun kepercayaan yang baik di mata masyarakat. Kualitas layanan kesehatan tidak hanya mencakup aspek teknis dalam memberikan perawatan medis tetapi juga melibatkan aspek-aspek lain seperti keakuratan informasi,

kemudahan proses, kejelasan komunikasi, serta empati dan perhatian terhadap pasien. Dalam konteks klinik, kualitas layanan kesehatan berkaitan erat dengan kemampuan penyelenggara untuk memberikan perawatan kesehatan yang memadai dan memberikan pengalaman positif kepada pasien. Pelayanan yang terfokus pada pasien, transparan, dan bersifat holistik adalah kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan di klinik (Rikomah, 2017).

Sebagai organisasi yang didedikasikan untuk perawatan kesehatan sehari-hari dan melakukan kontak langsung dengan pasien, klinik memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan. Oleh karena itu, klinik tidak hanya menjadi tempat di mana pasien mendapatkan pengobatan fisik tetapi juga sebagai lingkungan yang harus memberikan dukungan emosional dan psikologis kepada pasien. Dalam hal ini, klinik tidak hanya bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan medis yang berkualitas tetapi juga untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan nyaman bagi pasien.

Setiap orang memiliki kriteria dan preferensi yang berbeda dalam memilih kualitas pelayanan kesehatan. Pemilihan tersebut dapat didasarkan pada pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang terdekat, atau evaluasi langsung terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks klinik, pasien dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan ketersediaan fasilitas, kecepatan layanan, komunikasi dengan staf medis, serta kesan keseluruhan selama kunjungan. Tantangan utama dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di klinik melibatkan peran aktif semua pihak terkait, termasuk manajemen, staf medis, dan pasien. Keberhasilan penerapan perubahan dan peningkatan kualitas layanan kesehatan juga bergantung pada pengembangan sistem pengukuran kinerja yang efektif dan berkelanjutan (Wahyudi et al., 2023). Sistem ini dapat mencakup pengumpulan umpan balik dari pasien, evaluasi kinerja staf medis, dan peninjauan berkala terhadap proses pelayanan.

Penilaian pasien terhadap kualitas layanan di klinik menjadi indikator utama dalam mengukur sejauh mana keberhasilan penyelenggara pelayanan kesehatan dalam memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Ini mencakup persepsi

pasien terhadap pelayanan yang diterima, tingkat kepuasan pasien, dan kemungkinan untuk merekomendasikan klinik kepada orang lain. Dengan demikian, penilaian pasien menjadi cermin dari sejauh mana klinik telah berhasil mencapai tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Meningkatkan kualitas layanan kesehatan di klinik bukan hanya suatu kebutuhan, tetapi juga merupakan investasi dalam meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Menurut (Yandrizal, 2019), Peningkatan kualitas layanan di masa depan perlu diarahkan pada inovasi teknologi kesehatan, peningkatan keahlian staf medis, dan peningkatan infrastruktur klinik. Dengan memprioritaskan kualitas layanan, klinik dapat menjadi pusat pelayanan kesehatan yang dapat diandalkan, dipercaya, dan memberikan dampak positif pada kesejahteraan masyarakat.

Dalam konteks kesehatan, kualitas layanan di klinik menjadi unsur kritis dalam membangun kepercayaan dan memberikan dukungan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Peningkatan kualitas layanan perlu menjadi fokus utama bagi klinik, dengan berbagai prinsip dan pendekatan yang dapat diadopsi untuk mencapai tujuan tersebut. Pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan pasien, penerapan prinsip-prinsip pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan penilaian secara berkelanjutan terhadap kinerja klinik menjadi langkah-langkah kunci dalam meraih kualitas layanan kesehatan yang prima. Dengan demikian, klinik dapat memainkan peran yang efektif dalam mendukung dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Tujuan penulis melaksanakan aktivitas praktek kerja magang ini adalah untuk memenuhi kewajiban akademis sebagai bagian dari mata kuliah Professional Business Ethics, Industrial Experience, Industry Model Validation, dan Evaluation and Reporting, yang bernilai total 20 SKS. Kewajiban ini merupakan persyaratan kelulusan untuk program studi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara. Selain itu, praktek kerja magang ini bertujuan memberikan

pengalaman kepada mahasiswa dalam bidang yang sesuai dengan yang dipelajari selama kuliah. Diharapkan, melalui praktek kerja magang ini, mahasiswa dapat menerapkan ilmu, pengetahuan, dan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Adapun Tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Magang pada Klinik Gunawan Medika sebagai berikut:

1. Salah satu persyaratan untuk memenuhi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) sebagai syarat untuk kelulusan Sarjana (S1) dari Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
2. Menerapkan Ilmu Pengetahuan yang telah di dapat selama proses pembelajaran perkuliahan pada program studi manajemen seperti human resource management dan customer service yang diaplikasikan ke dalam praktek dunia kerja.
3. Menambah wawasan mengenai aktivitas praktek kerja secara langsung dalam melakukan aktivitas monitoring secara langsung di Klinik Gunawan Medika.
4. Meningkatkan skill komunikasi dan pemecahan masalah dalam penyampaian pendapat, saran dan pekerjaan di dalam perusahaan sehingga memberikan gambaran kepada penulis terkait dunia kerja kedepannya.
5. Memberikan pembekalan diri terhadap penulis untuk dapat mempersiapkan diri untuk dapat siap terjun ketika telah lulus.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.1.1 Waktu Kerja Magang

Penulis melaksanakan aktivitas Praktek Kerja Magang Dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan standar program MBKM yaitu selama 5 bulan atau 800 jam kerja. Dibawah ini merupakan data pelaksanaan praktik kerja magang yang dilakukan oleh penulis.

Nama Perusahaan : Klinik Gunawan Medika
Bidang Usaha : Apotik dan Jasa Pelayanan Kesehatan
Waktu Pelaksanaan : 10 Januari 2024 hingga 10 Mei 2024
Hari Kerja : Senin - Jumat (WFO), Sabtu & Minggu (WFH)
Waktu Kerja : 09.00 - 19.00 WIB
Posisi Magang : Customer Service and Admin
Alamat Perusahaan : Jl. Otonomi Cikupa - Ps. Kemis No.37,
RT./RW/RW.002/002, Suka Harja, Kec.
Sindang Jaya, Kabupaten Tangerang, Banten

1.1.2 Prosedur Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan praktek kerja magang yang dilaksanakan oleh penulis sesuai dengan ketentuan yang telah tertera pada buku Panduan MBKM Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Penulis Menjalankan 3 tahap prosedur pelaksanaan praktik kerja magang sebagai berikut :

1. Awal

- a. Penulis menyiapkan CV dan Surat Pengantar magang Untuk Diajukan Kepada Bapak Andy Gunawan selaku Owner dari Klinik Gunawan Medika secara Luring Pada Tanggal 24 December 2023.
- b. Melakukan Interview Dengan Bapak Andy Gunawan selaku Owner Klinik Gunawan Medika secara luring di kantor pada tanggal 28 December 2023.
- c. Mengajukan pencetakan transkrip nilai sementara pada gapura.
- d. Penulis mempersiapkan surat pengajuan kerja magang (Surat KM-01), lalu dikirimkan kepada Bapak Andy Gunawan selaku Owner Klinik Gunawan Medika untuk ditandatangani.
- e. Penulis mengirim transkrip nilai sementara dan surat pengajuan magang kepada Bapak Bangkit Dewanto. Lalu mendapatkan surat pengantar magang (Surat KM-02) yang telah mendapatkan tandang tangan Bapak Mohammad Annaas selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- f. Mengirim surat pengantar magang (Surat KM-02) kepada Bapak Andy Gunawan sebagai surat dari pihak kampus yang mengantarkan penulis memulai magang pada perusahaan terkait.
- g. Melakukan registrasi pada website merdeka.umn.ac.id dengan mengisi informasi terkait Perusahaan tempat Praktek Kerja Magang, posisi, dan job description dari divisi yang dipilih.

2. Pelaksanaan

- a. Penulis mengirim surat pernyataan penerimaan magang dari Klinik Gunawan Medika kepada pihak Universitas khususnya Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara dengan memasukan form penerimaan pada Google Drive yang telah disediakan.
- b. Penulis mendapatkan pengarahan oleh Owner berupa pengenalan pegawai, lingkungan kantor dan peraturan yang berlaku selama penulis melakukan aktivitas Praktek Kerja Magang.
- c. Penulis menjalankan praktek kerja magang dimulai dengan absensi dan melakukan tugas sesuai dengan jobdesk yang diberikan oleh Owner.
- d. Penulis mengisi aktivitas yang dilakukan selama magang pada website Merdeka.umn.ac.id pada bagian daily task.
- e. Penulis mendapatkan bimbingan dari dosen pembimbing yang telah ditentukan oleh universitas sebagai pengarah dalam melakukan aktivitas penulisan laporan.

3. Akhir

- a. Penulis menyusun laporan praktek kerja magang sebagai bentuk syarat pemenuhan mata kuliah internship.
- b. Penulis melakukan revisi sesuai dengan masukan yang diberikan oleh dosen pembimbing.
- c. tahap pengesahan laporan kerja magang yang dilakukan oleh dosen pembimbing magang.
- d. Penulis melakukan pendaftaran sidang magang setelah memenuhi 800 jamkerja.
- e. Melakukan sidang kerja magang.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja magang yang berjudul “Peran Customer Service dan Admin Dalam Klinik Gunawan Medika”

BAB I PENDAHULUAN

Bab I Menjelaskan informasi mengenai latar belakang laporan ini ditulis. Dimulai dari latar belakang mengapa penulis memilih industri tersebut, dasar permasalahan di dalam industri, tujuan dan maksud dari praktik kerja magang, waktu dan prosedur pelaksanaan aktivitas kerja magang dan sistematika dari penulisan laporan kerja magang yang dilakukan oleh penulis pada Klinik Gunawan Medika.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi informasi yang berhubungan dengan perusahaan dimulai dengan sejarah singkat dari perusahaan, profil perusahaan, visi dan misi dari perusahaan serta struktur organisasi dari perusahaan ketika menjalankan perusahaannya.

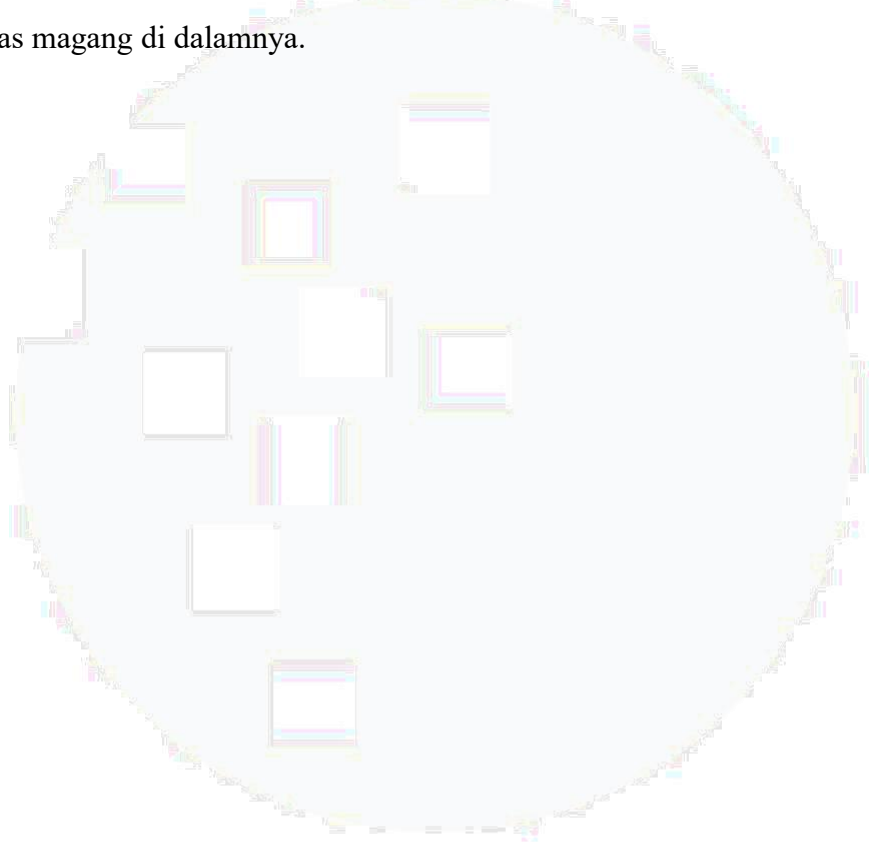
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA MAGANG

Pada Bab ini menjelaskan tentang aktivitas praktik kerja magang yang dilakukan oleh penulis. Dimulai dengan penjelasan dari posisi dan jabatan dari penulis di dalam organisasi perusahaan, dilanjutkan dengan aktivitas pelaksanaan dalam praktek kerja magang. Lalu memuat kendala dan solusi yang penulis dapatkan selama melaksanakan praktek kerja magang pada Klinik Gunawan Medika.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini membahas tentang kesimpulan yang didapatkan oleh penulis selama menjalani aktivitas kerja magang. Permasalahan dan kendala akan disesuaikan dengan teori yang didapatkan selama aktivitas kerja magang dari Klinik Gunawan Medika. Bab ini juga memuat saran yang dari penulis yang ditujukan kepada

Klinik Gunawan Medika terhadap kendala yang dihadapi selama menjalankan aktivitas magang di dalamnya.



U M N

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA