

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK GIGI GIGIGO DENTAL
CARE SOLO**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata I Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

DILA TRI YULIANA

20.11.00.28

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN UMUM
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK GIGI GIGIGO DENTAL CARE SOLO

Disusun Oleh :
DILA TRI YULIANA
20.11.00.28

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja
Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas
Akhir

Program Studi Manajemen

Surakarta, 12 Mei 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H.
NIDN : 0625127401



Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A
NIDN : 0610119201

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Gigi Gigigo Dental Care Solo”.

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

1. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A selaku Kepala Program Prodi Manajemen
2. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H. selaku Dosen Pembimbing Kuliah Kerja Usaha.
3. Bapak Rohmad Nur Cahyo, S.I.Kom., M.M. (Ryo Juara) & Ibu drg. Monica Ekania Ghaisani selaku Owner GIGIGO Dental Care Solo yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU).
4. Kedua Orang Tua penulis yang senantiasa memberikan do’a, kasih sayang, semangat serta dukungan moril maupun materil nya tanpa henti.
5. Sahabat Dan Teman penulis yang sudah berkenan membantu dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Usaha (KKU).

Demikian laporan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Divisi Kerja Dan Kegiatan.....	2
C. Pokok Masalah	4
D. Pembahasan Dan Solusi.....	5
E. Kesimpulan Dan Saran	9
F. Daftar Pustaka.....	12
LAMPIRAN.....	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jam Operasional Klinik.....	3
Tabel 2. Jam Kerja Petugas Klinik.....	4
Tabel 3. Jam Praktek Dokter	4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Meja Administrasi Klinik.....	24
Gambar 2. Ruang Tindakan.....	24
Gambar 3. Tindakan Perawatan Gigi Pasien Dewasa Dan Pasien Anak	24
Gambar 4. Kegiatan Grand Opening Gigigo Dental Care Solo 2.0	25
Gambar 5. Kegiatan Pemeriksaan Gigi Santri Di Pesantren Tahfizh Daarul Qur'an Surakarta	25
Gambar 6. Sesi Foto Bersama Owner, Dokter, Dan Staff Setelah Acara Grand Opening Gigigo Dental Care 2.0.....	26
Gambar 7. Sesi Foto Bersama Owner, Dokter, Dan Pengurus Pondok Setelah Acara Pemeriksaan Gigi Santri Di Pesantren Tahfizh Daarul Qur'an Surakarta..	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Logbook.....	13
Lampiran 2. Nilai Tempat Kuliah Kerja Usaha	22
Lampiran 3. Presensi Kehadiran Kuliah Kerja Usaha	23
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan	24
Lampiran 5. Dokumentasi Bersama Staff Gigigo Dental Care Solo	26

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan dunia bisnis, suatu perusahaan atau instansi yang besar maupun kecil akan selalu berupaya meningkatkan kualitas perusahaannya untuk menyenangkan hati para pelanggan. Berbagai hal sering dilakukan untuk tujuan tersebut, salah satunya adalah meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien, dan fleksibel. Pelayanan langsung ke pelanggan adalah suatu hal yang paling mencolok dari suatu instansi. Apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik, maka suatu instansi akan mendapatkan nilai tambah yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di dapatkannya. Tetapi sebaliknya, apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang tidak baik maka akan membuat konsumen tersebut enggan kembali berkunjung dimasa yang akan datang. Pelayanan tersebut salah satunya adalah waktu mengantri yang terlalu lama atau masalah pelayanan pada antrian.

Antrian merupakan salah satu penyebab masalah yang sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket bioskop atau tiket kereta api, menunggu dokter dirumah sakit, menunggu teller bank, menunggu pintu gerbang tol, menunggu kasir supermarket dan pada situasi lain yang sering kita temui. Studi tentang antrian bukan merupakan hal yang baru. Menunggu antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk mendapatkan giliran pelayanan sangatlah menjengkelkan. Antrian adalah suatu proses, yaitu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris atau antrian jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas pelayanan tersebut.

Kualitas layanan adalah segalanya bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi pemerintah untuk memenuhi harapan dan

kepuasan konsumen atau masyarakat secara maksimal. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan dan fokus pada pelanggan atau masyarakat secara baik. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sangat diharapkan dapat dilakukan terus menerus supaya meningkatkan kualitas pelayanan yang berkualitas dan membangun kepercayaan yang baik di mata masyarakat/pasien. Pelayanan di sektor kesehatan sebagian besar bentuk layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Setiap orang memilih kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kriteria yang berbeda tergantung sesuai dengan standar yang diberikan.

Klinik adalah organisasi yang didedikasikan untuk perawatan kesehatan sehari-hari yang melakukan kontak langsung dengan pasien. Oleh karena itu, klinik harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi semua kebutuhan pasien. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, klinik harus mempunyai prinsip dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk semua pasien sesuai aturan dan standar pelayanan. Pelayanan yang dikatakan baik oleh pasien, tergantung pada layanan yang disediakan oleh instansi yang dapat memenuhi kebutuhan pasien, dengan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (puas atau kecewa termasuk jam pelayanannya).

B. Divisi Kerja Dan Kegiatan

1. Divisi Kerja

Selama melaksanakan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di Klinik Gigi Gigigo Dental Care Solo saya ditempatkan pada bagian Pelayanan Administrasi Klinik. Divisi tersebut memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas pelayanan pendaftaran pasien di klinik.
- b. Bertanggung jawab atas pengelolaan rekam medis pasien.
- c. Bertanggung jawab atas administrasi pelayanan.
- d. Merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pelayanan pendaftaran, rekam medis, dan administrasi klinik termasuk pembayaran jasa medis.

- e. Bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, sarana dan prasarana di ruang administrasi/pendaftaran dan ruang rekam medis.
- f. Memastikan pelayanan pendaftaran, rekam medis dan administrasi klinik sesuai prosedur.
- g. Mengoptimalkan tenaga pendaftaran dan rekam medis yang ada.
- h. Menerima dan mencatat data pasien serta bertanggung jawab atas penyimpanan dan kerahasiaan data pribadi pasien klinik.
- i. Mengusulkan sarana dan prasarana terkait kebutuhan pelayanan pendaftaran, rekam medis, dan administrasi klinik.
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

2. Kegiatan

Kegiatan KKU ini berlangsung selama 2 bulan dimulai dari tanggal 1 Februari 2023 s.d 31 Maret 2023. Pelaksanaan Kuliah Kerja Usaha (KKU) dilaksanakan sesuai dengan hari operasional Klinik Gigigo Dental Care Solo setiap hari Senin s.d Minggu. Jam operasional Klinik dimulai pukul 08.00 - 21.00 WIB dibagi menjadi 2 shift kerja.

Tabel 1. Jam Operasional Klinik

JAM OPERASIONAL KLINIK	
Senin	08.00 – 21.00
Selasa	08.00 – 21.00
Rabu	08.00 – 21.00
Kamis	08.00 – 21.00
Jumat	08.00 – 21.00
Sabtu	08.00 – 21.00
Minggu	09.00 – 21.00

Tabel 2. Jam Kerja Petugas Klinik

JAM KERJA PETUGAS KLINIK	
Pagi	08.00 – 14.00
Siang	14.00 – 21.00

Tabel 3. Jam Praktek Dokter

JAM PRAKTEK DOKTER	
Pagi	09.00 – 15.00
Sore	16.00 – 21.00

Kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU) ini dilakukan secara berkelompok yang terdiri dari 2 orang. Sejak awal proses KKU dibagi menjadi 2 bagian, ada yang shift pagi dan shift siang untuk menyesuaikan jam operasional pekerjaan yang ada di Klinik Gigigo Dental Care Solo, sedangkan untuk pembagian tugas saya di letakkan pada bagian Pelayanan Administrasi Klinik.

Pada bagian pelayanan/pendaftaran tugas anggota adalah membantu melayani pasien/pendaftaran pasien, memberikan informasi pada pasien mengenai jadwal praktek dokter dan melakukan input data/entry data pasien. Pelayanan yang diberikan pada pasien harus memberikan informasi yang jelas, terbuka dan memiliki kepastian hukum atas suatu hal yang ilmiah agar pasien dapat memahami dengan jelas, selain itu anggota juga membantu mengambilkan, mengurutkan dan merapikan data rekam medis jika ada pasien yang datang serta mengembalikan rekam medis yang sudah di input di komputer sesuai dengan nomor urutannya.

C. Pokok Masalah

Perlu kita ketahui, pelayanan dibidang kesehatan di indonesia sendiri masih banyak permasalahan yang sering kita temui dalam penanganan masalah. Hal ini tentu jadi pekerjaan rumah bagi instansi

kesehatan. Permasalahan yang kerap kali terjadi di Indonesia masih sama seperti itu-itu saja, sebagai contohnya yang sering kali terjadi di Gigigo Dental Care Solo adalah lamanya antrian pasien karena terjadi tabrakan jam perawatan antar pasien lain dan keterlambatan kedatangan pasien yang sudah melakukan reservasi. Hal tersebut mengakibatkan terlantarnya pasien, sehingga mengakibatkan antrian memakan waktu yang cukup lama dan berbagai macam hal yang merugikan pasien. Selama praktikan melakukan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di Gigigo Dental Care Solo praktikan menemukan salah satu masalah yaitu mengenai keluhan pasien terkait jam pendaftaran/reservasi nya yang tidak sesuai dengan yang telah ditentukan dari awal, sehingga menyebabkan pasien menunggu terlalu lama.

D. Pembahasan Dan Solusi

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

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

yang telah ditentukan, sehingga mampu memenuhi harapan dan keinginan penerima layanan.

Ada beberapa indikator yang dapat dilihat dari segi keberhasilan yang merujuk pada prinsip - prinsip dasar tata kelola yang baik yaitu :

1. Transparansi

Pelaksanaan pelayanan dapat dilihat melalui langkah-langkah strategis dalam membangun zona integritas dengan menggunakan kepuasan dan komplain pasien sebagai feedback/timbal balik terhadap layanan yang diterimanya secara langsung. Feedback pasien sangat penting bagi pihak manajemen klinik untuk mengetahui persoalan-persoalan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan. Evaluasi yang rutin dan terus menerus akan bermanfaat untuk meningkatkan performa pelayanan.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Melalui Standar Operasi Prosedur (SOP) instansi harus melakukan evaluasi dengan serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Dengan begitu SOP dilakukan sebagai acuan standarisasi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Ketika pelayanan tersebut sudah menyimpang sedikit dari SOP maka hal tersebut sudah berpengaruh besar terhadap layanan dan respon orang yang dilayani.

3. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan standar dalam pengukuran kualitas dari sebuah pelayanan publik. Dengan begitu SOP dapat memberikan

kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan aspirasi yang merupakan wujud kontrol terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Untuk itu instansi berusaha mengelola pengaduan dengan baik agar dapat mengatasi masalah pengelolaan keluhan pasien tanpa menimbulkan masalah baru dan memberi kepuasan sesuai harapan kedua belah pihak dalam membangun citra positif serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja secara baik, terpadu dan terkoordinasi.

Permasalahan penyebab antrian pasien yang menunggu terlalu lama di Gigigo Dental Care sering kali terjadi karena di dalam ruang tindakan dokter masih melakukan perawatan kepada pasien. Hal tersebut mengakibatkan pasien selanjutnya jengkel menunggu terlalu lama. Pasien juga sering kali komplain mengenai jam perawatannya yang tidak sesuai dengan jam reservasinya, hal tersebut membuat pasien kecewa akan pelayanan klinik. Menurut pasien jika sudah reservasi akan memudahkan pasien untuk tidak mengantri dan menunggu lagi, tetapi pada kenyataannya mereka harus menunggu gilirannya dengan waktu yang tidak pasti.

Selain dihadapkan dengan masalah tersebut, Gigigo Dental Care Solo juga dihadapkan dengan beberapa masalah lain seperti petugas yang kurang cekatan dalam melayani pasien, dimana kompetensi petugas pendaftaran semua bukan berlatar belakang administrasi, penggunaan sistem manual saat mendata rekam medis, masalah pada kursi dental unit yang alatnya tidak berfungsi dengan semestinya, selain itu ditambah dengan tidak adanya penggunaan mesin nomor antrian. Masalah tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Faktor Manusia, yaitu petugas pendaftaran/reservasi yang kurang cekatan dan pasien yang akan melakukan perawatan mengalami keterlambatan.

2. Faktor Mesin, yaitu adanya pemadaman listrik, air mati, kursi DU (Dental Unit) yang alatnya tidak berfungsi dengan semestinya/mati secara tiba tiba.

Ada banyak konsekuensi yang harus dihadapi dengan efek waktu tunggu yang terlalu lama, tidak hanya pasien bahkan bagi penyedia layanan kesehatan. Masalah tersebut akan mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan pasien dan dampak antrian lama tunggu pasien juga bisa sampai mengakibatkan kapoknya pasien untuk datang lagi.

Digitalisasi layanan antrian adalah solusi paling relevan yang dapat dilakukan oleh Gigigo Dental Care Solo saat ini. Dengan beralih ke sistem pelayanan berbasis online melalui aplikasi, pasien dapat dengan mudah melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan. Dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, pasien dengan *smartphone* dapat dengan mudah memilih layanan kesehatan apa yang dibutuhkan, dan otomatis mendapatkan nomor antrian yang sudah memuat data-data pasien, termasuk pukul berapa pasien perlu datang ke rumah sakit untuk segera mendapatkan layanan kesehatan tanpa perlu mengantri panjang.

Selanjutnya, pihak klinik juga harus melakukan sosialisasi tata cara mengakses layanan berbasis online pada website/sosial media Gigigo Dental Care Solo. Beberapa tahapan yang secara umum akan dilalui oleh pasien saat mengakses aplikasi layanan tersebut antara lain :

1. Mengisi Dan Verifikasi Data Secara Mandiri

Pasien diharuskan melakukan pengisian data terlebih dahulu, yang memuat nama, alamat, tanggal lahir, dan nomor ponsel yang dapat dihubungi. Ini berlaku bagi pasien yang baru mendaftarkan diri pada aplikasi, dan tidak berlaku pada pasien lama. Pihak klinik cukup menyediakan data histori pasien berbentuk Rekam Medis Elektronik (RME), sehingga pasien tidak perlu mengulang untuk mengisi data diri karena sudah dapat mengakses rekam medis nya secara otomatis.

2. Memilih Perawatan Yang Dibutuhkan

Setelah mengisi data dan melakukan verifikasi, langkah selanjutnya adalah memilih perawatan apa yang dibutuhkan berdasarkan keluhan pasien. Klinik sebaiknya menyediakan berbagai pilihan perawatannya beserta nama-nama dokter yang bertanggung jawab untuk menangani pasien di klinik yang telah dipilih. Untuk pelayanan yang lebih baik lagi, klinik bisa mempertimbangkan untuk menyediakan pilihan perawatan berdasarkan keluhan-keluhan yang dialami pasien di dalam aplikasi.

Tahapan-tahapan di atas bisa bervariasi, tergantung kebutuhan pasien dan ketersediaan informasi yang ingin ditampilkan oleh pihak Gigigo Dental Care Solo nantinya. Semakin jelas informasi yang ditampilkan di dalam aplikasi, maka pasien akan semakin mudah untuk mengakses layanan kesehatan yang dibutuhkan dan segera mendapatkan daftar antrian dalam waktu singkat. Semua informasi dapat disediakan melalui platform yang digunakan oleh masyarakat luas, *Whatsapp*. Pasien bisa mendaftarkan diri sebelum berangkat menuju klinik, sehingga memangkas sekian banyak waktu untuk mengantri dan mengisi data rekam medis. Hal inilah yang dapat diatasi apabila Gigigo Dental Care Solo memiliki pelayanan berbasis online, karena dapat menguntungkan dua pihak, yakni pasien dan klinik dari segi efektivitas administrasi dan efisiensi waktu.

E. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan :

Dapat disimpulkan bahwa permasalahan penyebab antrian pasien yang menunggu terlalu lama biasa terjadi karena didalam ruang tindakan dokter masih melakukan penanganan kepada pasien, sehingga mengakibatkan pasien yang mengantri menunggu terlalu lama. Selain itu, kadang ada sebuah masalah yang terjadi karena petugas yang kurang dalam melayani pasien dimana kompetensi petugas pendaftaran semua bukan berlatar belakang rekam medis, penggunaan sistem manual saat mendata rekam medis, dan masalah pada kursi dental unit. Selain itu, ditambah dengan tidak adanya penggunaan mesin nomor antrian.

Masalah tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor manusia dan faktor mesin.

Pelayanan klinik yang sudah terintegrasi dengan teknologi kesehatan dapat memudahkan pasien dalam mengakses nomor antrian yang selama ini masih menjadi permasalahan bagi sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Dengan aplikasi yang dapat diakses secara online hanya dengan *smartphone*, kepuasan masyarakat akan pelayanan kesehatan bisa lebih meningkat, dan tentunya akan menuai keuntungan yang besar karena mendapatkan loyalitas dari pasien sesuai pelayanan yang cepat, tanggap, dan efisien.

2. Saran :

- a. Kemajuan teknologi informasi dan ketersediaan layanan media sosial menjadikan keharusan Gigigo Dental Care Solo untuk melakukan penyesuaian, pengembangan dan memaksimalkan layanan komplain pasien berbasis online. Dengan membangun sosial network terhadap eksternal publik mengenai tata kelola terhadap pengaduan komplain pasien misalnya dengan mengelola website berjudul “Pasien Berbicara”. Bukan saja pengaduan komplain pasien, akan tetapi juga tentang proses pelayanan di klinik Gigigo Dental Care Solo.
- b. Lebih baik Gigigo Dental Care Solo membuat aplikasi untuk melayani pendaftaran/reservasi secara online. Jika menggunakan aplikasi nantinya bisa mempermudah pasien yang akan melakukan perawatan tanpa harus datang ke klinik, selain itu pasien juga dapat mengaksesnya dimanapun dan kapanpun.
- c. Sebaiknya Gigigo Dental Care Solo menyediakan layar visual untuk menunjukkan antrian panggilan, sehingga setiap pasien dapat menunggu dengan tenang tanpa harus selalu bertanya, selain itu dengan adanya tampilan nomor antrian maka pasien tidak khawatir bila ingin menuju ke toilet, sholat, beli makan serta tidak khawatir jika panggilan terlewatkan.

Saran tersebut praktikan sampaikan berdasarkan masalah komplain yang praktikan alami secara langsung dan demi kenyamanan bersama, jangan sampai pasien menunggu terlalu lama dalam ketidakjelasan jam perawatan. Mereka datang dengan harapan kesembuhan, bila secara psikologis sudah lelah menghadapi ini, maka tingkat kesembuhan juga kurang maksimal.

F. Daftar Pustaka

<https://rs-soewandhi.surabaya.go.id/keluhan-arif-6-september-2022/>

<https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/download/724/654>

<https://www.dhealth.co.id/post/layanan-kesehatan-online-solusi-atasi-sesaknya-antrian-panjang-di-rumah-sakit>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Logbook

LOGBOOK

AKTIVITAS KKU

1. Nama Mahasiswa : Dila Tri Yuliana
2. Nama Instansi : Gigigo Dental Care Solo
3. Alamat Instansi : Jl. Pabelan Baru 1, Gumpang Lor, Pabelan
4. Nama Pembimbing : Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H.

Logbook Bulan Februari :

Minggu Ke	Hari/Tanggal	Kegiatan
I	Rabu, 1 Februari 2023	Perkenalan dengan staff klinik
	Kamis, 2 Februari 2023	1. Pengenalan jenis ruangan 2. Pengenalan jobdesk admin 3. Pengenalan cara pembayaran non tunai dengan menggunakan mesin EDC
	Jumat, 3 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Sabtu, 4 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM

II	Senin, 6 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Selasa , 7 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Rabu, 8 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Kamis, 9 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Jumat, 10 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Sabtu, 11 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM

III	Senin, 13 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Selasa, 14 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Rabu, 15 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Kamis, 16 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Jumat, 17 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
IV	Senin, 20 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM

	Selasa, 21 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Rabu, 22 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Kamis, 23 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Jumat, 24 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Sabtu, 25 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
V	Senin, 27 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel - Mengambil dan mengembalikan RM

	Selasa, 28 Februari 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
--	--------------------------	--

Logbook Bulan Maret :

Minggu Ke	Hari/Tanggal	Kegiatan
V	Rabu, 1 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Kamis, 2 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Jumat, 3 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Sabtu, 4 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM

VI	Senin, 6 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Selasa, 7 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Rabu, 8 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Kamis, 9 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Jumat, 10 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Sabtu, 11 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM

VII	Senin, 13 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Selasa, 14 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Rabu, 15 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Kamis, 16 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Jumat, 17 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Sabtu, 18 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM

VIII	Senin, 20 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Selasa, 21 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Rabu, 22 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Kamis, 23 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Jumat, 24 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Sabtu, 25 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM

IX	Senin, 27 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Selasa, 28 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Rabu, 29 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Kamis, 30 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM
	Jumat, 31 Maret 2023	1. Melayani pendaftaran pasien offline & online 2. Mendata RM pasien baru 3. Menginput data pasien ke Excel 4. Mengambil dan mengembalikan RM

Lampiran 2. Nilai Tempat Kuliah Kerja Usaha



STIE Surakarta

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

Jl. Slamet Riyadi Maimahaji 435 - 437

Telp. (0271) 717785 Fax. (0271) 724810

Kartasura, Sukoharjo, Surakarta

Website : www.stiesurakarta.ac.id

Email : info@stiesurakarta.ac.id / stiesi@yahoo.co.id

NILAI KULIAH KERJA USAHA (KKU)

Nama Mahasiswa : DILA TRI YULIANA
 NIM : 20110028
 Dosen Pembimbing : Dr. Budi Ikhianto, S.E., M.M., M.H.
 Nama Perusahaan : C16160 Dental Care Solo
 Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Gigi GigiJgc Dental Care Solo

NO.	KETERANGAN	NILAI PERUSAHAAN
A	KEDISIPLINAN	
1	Ketepatan Waktu / Disiplin	93
2	Sikap Kerja / Prosedur Kerja	95
3	Tanggungjawab Terhadap Tugas	95
4	Kehadiran / Absensi	97
5	Mematuhi Peraturan	98
B	PRESTASI KERJA	
1	Kemampuan Kerja	98
2	Keterampilan Kerja	98
3	Kualitas Hasil Kerja	98
4	Kemampuan Beradaptasi	98
5	Kerjasamanya	98
6	Kerajinan / Inisiatif	98
C	KREATIVITAS	
1	Mampu berpendapat	98
2	Mampu menganalisis masalah	98
3	Mampu memecahkan masalah	98
D	PERFORMANCE	
1	Penampilan	98
2	Etika Berpakaian	98
Nilai Rata-Rata Perusahaan		97.3
Nilai Dosen Pembimbing KKU		
Total Nilai (Perusahaan dan Pembimbing KKU)		

Apakah Bapak/Ibu Pimpinan bersedia merekrut mahasiswa KKU tersebut diatas untuk menjadi karyawan di perusahaan/instansi yang Bapak/Ibu pimpin?

☐ YA

☐ TIDAK

PIMPINAN / DIREKTUR
 INSTANSI / BADAN USAHA Ekania

DOSEN PEMBIMBING

NIK:

NIDN: 0625177901

KETUA PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN

NIDN: 061019201

Catatan : Pedoman Penilaian

Nilai dalam Huruf	Poin	Rentang Score
A	4.0	85.00-100.00
A-	3.75	80.00-84.99
B+	3.50	75.00-79.99
B	3.00	70.00-74.99
B-	2.75	65.00-69.99
C+	2.50	60.00-64.99
C	2.00	55.00-59.99
D	1.00	40.00-54.99
E	0	00.00-39.99

Pengisian : Direktur Instansi / Badan Usaha dan Dosen dimohon memberikan nilai sesuai dengan pedoman di atas, terima kasih

Lampiran 3. Presensi Kehadiran Kuliah Kerja Usaha

 **DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA**
KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)
Periode

Nama Mahasiswa : Dita Tri Yuliana Nama Instansi : Klinik Gigi Gargo Dental Care
 NIM : 20200021 Alamat Instansi : Jl. Pabelan Baru 1, Campung Lor, Pabelan, Kartasura
 Pembimbing : Dr. Budi Rahyanto, S.P., M.M., M.H. Nama Pimpinan : Dr. Monica Ekmanis, Ghozali
 No. Telp Pembimbing : 0812 8300 7077 No. Telp Pimpinan : 081601331112

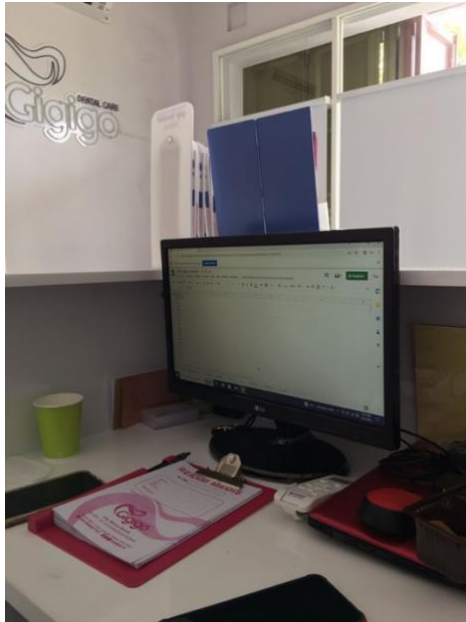
FEBRUARI 2023																											
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
abs	abs	abs	abs		abs	abs	abs	abs	abs	abs		abs	abs	abs	abs	abs	abs		abs	abs	abs	abs	abs	abs	abs	abs	abs

MARET 2023																														
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
abs	abs	abs	abs		abs	abs	abs	abs	abs	abs		abs	abs	abs	abs	abs	abs		abs	abs	abs	abs	abs	abs	abs	abs	abs	abs	abs	abs

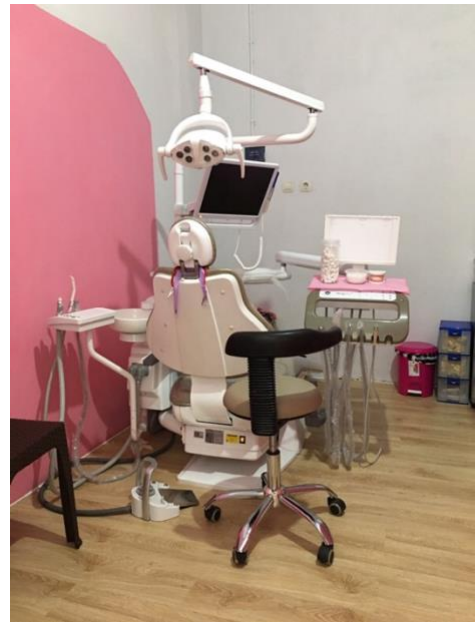
APRIL 2023																													
SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Surakarta, 31 Maret 2023
 Pimpinan/Ketua/Kepala Instansi
Dr. Monica Ekmanis
Dr. Monica Ekmanis

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan



Gambar 1. Meja Administrasi Klinik



Gambar 2. Ruang Tindakan



Gambar 3. Tindakan Perawatan Gigi Pasien Dewasa Dan Pasien Anak



Gambar 4. Kegiatan Grand Opening Gigigo Dental Care Solo 2.0



Gambar 5. Kegiatan Pemeriksaan Gigi Santri Di Pesantren Tahfiz Daarul Qur'an Surakarta

Lampiran 5. Dokumentasi Bersama Staff Gigigo Dental Care Solo



Gambar 6. Sesi Foto Bersama Owner, Dokter, Dan Staff Setelah Acara Grand Opening Gigigo Dental Care 2.0



Gambar 7. Sesi Foto Bersama Owner, Dokter, Dan Pengurus Pondok Setelah Acara Pemeriksaan Gigi Santri Di Pesantren Tahfizh Daarul Qur'an Surakarta