

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BAGIAN  
PEMASARAN DI RUMAH SAKIT UMUM ANTAM MEDIKA  
JAKARTA TIMUR**

**SARAH MUTIA**

**8135145158**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu  
persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2017**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**Sarah Mutia 8135145158. Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Rumah Sakit Umum Antam Medika (RSAM) Unit Marketing.** Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Januari 2017. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat sebagai gambaran hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama PKL dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan. Beralamat di Gedung RSAM Jl. Pemuda Raya No.1A, Pulogadung, Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13210. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama satu bulan yang dimulai sejak tanggal 1 Januari 2017 s.d. 31 Januari 2017 dengan 5 hari kerja, Senin-Jumat pada pukul 07.30-16.30 WIB. Praktikan membantu menghias bingkisan souvenir, memantau sosial media RSAM, dan membuat biografi dokter. Selama masa pelaksanaan, praktikan dibimbing oleh Ibu Andin selaku staff HRD dan Ibu Rina Matabumi selaku manager marketing RSAM. Meskipun dalam melaksanakan PKL terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi, namun kegiatan PKL dapat berjalan dengan lancar dan dapat terselesaikan dengan baik. Praktikan menjadi tahu dan mendapat pengalaman mengenai kinerja bagian pemasaran Rumah Sakit Umum Antam Medika. Selain itu, dapat meningkatkan hubungan kerjasama antara pihak universitas dengan instansi pemerintah atau perusahaan.

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Bagian Pemasaran  
di Rumah Sakit Umum Antam Medika

Nama Praktikan : Sarah Mutia

Nomor Registrasi : 8135145158

Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

Menyetujui,

Ketua Program Studi,



Dr. Corry Yohana, MM

NIP.195909181985032011

Pembimbing




Dra. Rohyati, M. Pd

NIP. 195404031985032002

**LEMBAR PENGESAHAN**

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

  
Dr. Corry Yohana, MM.

NIP. 195950918 198503 2 011

**Nama**

**Tanda Tangan**

**Tanggal**

Ketua Penguji

Dr. Corry Yohana, MM.

NIP. 195950918 198503 2 011

  
.....

28 Desember  
2017  
.....

Penguji Ahli

Dita Puruwita M.Si

NIP. 19820908 201012 2 004

  
.....

28 Desember  
2017  
.....

Dosen Pembimbing

Dra. Rochyati, M.Pd

NIP. 19540403 198503 2 002

  
.....

28 Desember  
2017  
.....

## KATA PENGANTAR

Puji syukur praktikan panjatkan kepada Allah SWT atas limpah karunia-Nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan pada Rumah Sakit Umum Antam Medika.

Selama menjalankan Praktik Kerja Lapangan di Rumah Sakit Umum Antam Medika, praktikan banyak mendapatkan pengetahuan dan pengalaman yang belum pernah didapatkan sebelumnya di dunia kampus khususnya di dalam kelas. Berbagai hambatan dan tantangan juga dialami oleh praktikan, baik dari luar kantor maupun dalam kantor selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat untuk memenuhi salah satu tugas mata kuliah sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Ucapan terima kasih praktikan ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan antara lain :

1. Dra. Rohyati, M.Pd, selaku Dosen Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan sebagai Dosen Pembimbing PKL
2. Dr. Corry Yohana, MM, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

3. Dr. Dedi Purwana, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Rina Matabumi, MBA, selaku pembimbing PKL di Rumah Sakit Umum Antam Medika
5. Seluruh karyawan/karyawati Bagian Pemasaran di Rumah Sakit Umum Antam Medika
6. Kedua Orang Tua saya yang telah mendukung saya secara materil dan moril dalam pelaksanaan dan penulisan ini.
7. Teman-teman Pendidikan Tata Niaga Angkatan 2014 atas dukungan dan kerjasamanya selama ini
8. Semua pihak lainnya yang telah membantu dan mendukung praktikan menyelesaikan laporan PKL ini

Praktikan menyadari bahwa dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan PKL ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, praktikan memohon maaf atas kesalahan yang ada serta kritik dan saran yang dapat membangun sangat diperlukan. Akhir kata semoga laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan tentang Praktik Lapangan Pemasaran bagi penulis dan juga pembaca.

Jakarta, 15 Desember 2017

Penulis

# DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR EKSEKUTIF .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	4
1.3 Kegunaan Praktik Kerja Lapangan .....	5
1.4 Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	7
1.5 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL</b>	
2.1 Sejarah Rumah Sakit Antam Medika .....	10
2.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Antam Medika .....	11
2.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Antam Medika.....	13
2.4 Kegiatan Umum Rumah Sakit Antam Medika.....	14
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b>	
3.1 Bidang Kerja .....	22
3.2 Pelaksanaan Kerja .....	23
3.3 Kendala yang Dihadapi .....	31
3.4 Cara Mengatasi Kendala .....	33
3.5 Kepercayaan dari Karyawan RSAM terhadap Praktikan .....	34

**BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan.....	36
4.2 Saran.....	37

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Tabel Peraturan Praktik Kerja Lapangan.....	9
Tabel I.2 Tabel Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan .....	9
Tabel I.3 Aktivitas Selama Praktik Kerja Lapangan.....	23

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Struktur Organisasi RSAM.....	13
Gambar II.2 Pelayanan Instalasi Gawat Darurat.....	14
Gambar II.3 Fasilitas Presiden Suite.....	16
Gambar II.4 Fasilitas Suite.....	16
Gambar II.5 Fasilitas VIP .....	17
Gambar II.6 Radiologi .....	18
Gambar II.7 Layanan Fisioterapi .....	19
Gambar II.8 Layanan Medical Check Up .....	21

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Rumah Sakit Antam Medika (RSAM) adalah pengembangan bisnis yang dimiliki oleh Yakespenantam, sebuah lembaga dana kesehatan bagi pensiunan ANTAM. Yakespenantam memiliki 99% saham atas RSAM, sementara 1% lainnya dimiliki oleh Dana Pensiun ANTAM. Tujuan pendirian RSAM tersebut adalah untuk pengembangan investasi Yakespenantam sehingga ke depannya

---

<sup>1</sup> Azrul Azwar, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Sinar Harapan, 2010

dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi para pensiunan dan pegawai ANTAM.

Selain melayani kepentingan pegawai dan pensiunan ANTAM beserta keluarganya, RSAM juga melayani pasien umum. RSAM terletak di daerah wilayah timur Jakarta. Berpegang pada komitmen untuk melayani dengan sepenuh hati serta menyelenggarakan kesehatan paripurna, bermutu dan efisien. RSAM senantiasa mengembangkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Didukung oleh tim dokter dan perawat yang profesional serta fasilitas modern, RSAM berkomitmen untuk selalu mengedepankan keamanan dan kenyamanan bagi pasien dan keluarga.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Sebagai institusi yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat, rumah sakit harus berfungsi sebagai lembaga sosio-ekonomis yang melayani segmen atas, menengah dan bawah secara baik. Masing-masing segmen itu harus memiliki karakteristik pilihan yang berbeda, termasuk strategi pembiayaan. Untuk sebuah rumah sakit swasta tentunya banyak hal yang menjadi pertimbangan lebih lanjut. Tidak hanya berorientasi pada profit semata, namun rumah sakit swasta juga harus mempertimbangkan pemenuhan kebutuhan fasilitas dan layanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk lapisan masyarakat menengah ke bawah.

Sebagai institusi pendidikan Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Universitas Negeri Jakarta berupaya mewujudkan sarana untuk mencetak tenaga ahli dan profesional yang berkualitas. Dengan adanya mata kuliah yang mewajibkan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), mahasiswa diharapkan bisa memiliki kompetensi untuk dapat lebih mengenal, mengetahui, dan berlatih menganalisis kondisi lingkungan dunia kerja. Hal ini guna memberi bekal kepada para mahasiswa sebelum masuk kedalam dunia kerja yang memiliki persaingan yang ketat. Kemudian Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan di RSAM juga bertujuan agar mahasiswa dapat melihat kesesuaian antara teori dengan implementasi dalam dunia nyata terutama dalam ilmu pemasaran dan implementasinya dalam bisnis pelayanan jasa kesehatan.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Berdasarkan latar belakang pelaksanaan PKL diatas, maksud dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan bagi Praktikan adalah :

1. Mempelajari bidang pekerjaan yang sesuai dengan pengetahuan yang didapat pada perkuliahan khususnya pada bidang pemasaran.
2. Menambah wawasan berpikir dan pengetahuan dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam dunia kerja nyata.
3. Mengimplementasikan pengetahuan yang sudah didapatkan dibangku perkuliahan pada dunia kerja nyata.
4. Dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini pula ada beberapa tujuan yang diharapkan dapat tercapai, antara lain :
5. Untuk menjalankan kewajiban PKL, yang merupakan mata kuliah prasyarat wajib bagi mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Untuk melakukan pengamatan secara langsung kegiatan lapangan yang berkaitan dengan teori yang telah dipelajari di perkuliahan dan menerapkan pengetahuan akademis yang telah di dapatkan.

### **1.3 Kegunaan Praktik Kerja Lapangan**

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan mahasiswa diharapkan memberikan hasil yang positif bagi praktikan, bagi Fakultas Ekonomi, serta bagi instansi tempat praktik antara lain sebagai berikut:

#### **1. Bagi Praktikan**

- a. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan menerapkan ilmu di bidang pemasaran di dunia kerja nyata.
- b. Mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya serta dapat bersosialisasi dan berinteraksi dengan pegawai yang telah berpengalaman di dunia kerja nyata.
- c. Mendapatkan pengalaman bekerja sebagai pegawai instansi layanan kesehatan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dalam perkuliahan serta dapat menggali hal baru yang belum didapat dari pendidikan formal sehingga dapat meningkatkan kualitas praktikan.
- d. Mendapatkan pengetahuan, keterampilan, cara bersikap, serta pola tingkah laku yang diperlukan untuk menjadi seorang pekerja yang profesional dan bertanggung jawab.
- e. Mendapatkan pengetahuan, keterampilan, cara bersikap, serta pola tingkah laku yang diperlukan untuk menjadi seorang pekerja yang profesional dan bertanggung jawab.

#### **2. Bagi Fakultas Ekonomi**

- a. Mengetahui seberapa besar mahasiswa memahami materi yang didapatkan selama perkuliahan untuk dapat diterapkan di dunia kerja

- b. Menjalinkan kerjasama dan mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya, sehingga dapat mewujudkan konsep link and match dalam meningkatkan kualitas layanan bagi dunia kerja.
- c. Sebagai masukan untuk program studi Pendidikan Tata Niaga dalam rangka pengembangan program studi.
- d. Untuk memperkenalkan Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta kepada khalayak luas dan menunjukkan kualitas mahasiswa UNJ.

### **3. Bagi Instansi**

- a. Menjalinkan kerjasama yang baik dengan lembaga pendidikan perguruan tinggi.
- b. Dapat membantu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan.
- c. Dapat menjalin hubungan yang teratur, sehat dan dinamis antara instansi dengan lembaga perguruan tinggi, serta menumbuhkan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat.
- d. Instansi dapat merekrut mahasiswa apabila instansi memerlukan tenaga kerja, karena instansi telah melihat kinerja mahasiswa selama praktik kerja lapangan tersebut.
- e. Sebagai bentuk realisasi akan misi sebagai fungsi dan tanggung jawab sosial kelembagaan.



#### **1.4 Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Kegiatan PKL dilaksanakan di dalam ruangan pegawai bagian pemasaran yang ada di dalam RSAM. Berikut adalah identitas tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan:

Nama Instansi : Rumah Sakit Umum Antam Medika

Alamat : Jl. Pemuda Raya No.1A, Pulogadung, Kota Jakarta Timur,  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13210

Telepon : 021 293 789 43, 0815 1979 4396 IGD 021 293 789 38

Faximile : 021 293 789 41

Website : [www.antammedika.co.id](http://www.antammedika.co.id)

Bagian tempat PKL : Bidang Pemasaran (*marketing*)

#### **1.5 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan**

Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan Sesuai dengan ketentuan jangka waktu pelaksanaan kerja praktik selama 1 bulan, maka Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan dimulai sejak tanggal 1 Januari 2017 sampai dengan 31 Januari 2017 dengan rincian tahapannya, sebagai berikut :

## **1. Tahap Persiapan**

Langkah pertama yang dilakukan adalah mencari informasi tentang beberapa instansi yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melaksanakan praktek kerja lapangan. Setelah itu praktikan mengambil keputusan untuk mendaftar di Rumah Sakit Antam Medika (RSAM) dimana rumah sakit tersebut merupakan tempat praktikan yang menerima praktikan.

Setelah memutuskan, praktikan mengurus surat permohonan izin pelaksanaan PKL di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) yang ditujukan kepada *Human Resource Department* (HRD) Rumah Sakit Antam Medika.

Setelah surat permohonan selesai dibuat oleh BAAK UNJ, kemudian surat permohonan izin praktek kerja lapangan tersebut diserahkan kepada *receptionist* Rumah Sakit Antam Medika yang akan disalurkan ke bagian HRD, yang selanjutnya akan diberikan kepastian dari pihak HRD kepada praktikan melalui telepon untuk dapat melaksanakan praktik kerja lapangan di Rumah Sakit Antam Medika.

## **2. Tahap Pelaksanaan**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Rumah Sakit Antam Medika dimulai tanggal 1 Januari 2017 sampai dengan 31 Januari 2017 pukul 07.30 WIB s/d. pukul 16.30 WIB. Rutinitas tersebut dilakukan dari hari Senin s/d Jum'at selama kurun waktu 1 bulan (20 hari kerja). Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, praktikan ditempatkan pada Bidang Pemasaran di Gedung Rumah Sakit Antam Medika Rawamangun di lantai tiga.

**Tabel I.1 : Peraturan PKL di RSAM**

Hari	Kegiatan	Waktu	Peraturan
Senin - Kamis	Masuk Kerja	07.30	Baju rapi dan sopan, bawahan celana/rok bahan, sepatu formal
	Istirahat	12.00 – 13.00	
	Pulang	16.30	
Jum'at	Masuk Kerja	07.30	Baju rapi dan sopan, bawahan celana/rok bahan, sepatu formal
	Istirahat	11.00 – 13.00	
	Pulang	16.30	

*Sumber : Data diolah oleh penulis*

### **3. Tahap Pelaporan**

Setelah menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan pada tanggal 31 Januari 2017, praktikan mulai menulis laporan setelah pelaksanaan praktek kerja lapangan, dimulai sejak pertengahan Juli 2017 sampai dengan pertengahan Desember 2017. Hal ini dilakukan demi penyempurnaan (baik isi laporan maupun lampiran – lampiran yang diperlukan untuk mendukung kesempurnaan laporan).

**Tabel I.2 : Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan**

Bulan / Tahap	November	Januari	Desember
Persiapan	√		
Pelaksanaan		√	
Pelaporan			√

*Sumber : Data diolah oleh penulis*

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **2.1 Sejarah Rumah Sakit Antam Medika**

Rumah Sakit Umum Antam Medika (RSAM) di Pulogadung, Jakarta Timur siap dioperasikan pada tanggal 18 Desember 2012. *Ceremony soft opening* rumah sakit tersebut dilakukan oleh Direktur Utama ANTAM, Alwinskyah Lubis.

RSAM dimiliki oleh Yakespenantam, sebuah lembaga dana kesehatan bagi pensiunan ANTAM. Yakespenantam memiliki 99% saham atas RSAM, sementara 1% lainnya dimiliki oleh Dana Pensiun ANTAM. Tujuan pendirian RSAM tersebut adalah untuk pengembangan investasi Yakespenantam sehingga ke depannya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi para pensiunan dan pegawai ANTAM.

Selain melayani kepentingan pegawai dan pensiunan ANTAM beserta keluarganya, RSAM juga melayani pasien umum. Saat ini rumah sakit tersebut memiliki 107 tempat tidur (rumah sakit tipe C) dan rencananya akan ditingkatkan menjadi sekitar 200 tempat tidur (rumah sakit tipe B) pada tiga tahun mendatang.

Biaya pembangunan RSAM mencapai Rp 153 miliar. Pembangunan RSAM ini mempunyai keunggulan yaitu menerapkan konsep “*green building*” yang merupakan percontohan (*pilot project*) pada pembangunan rumah sakit di Provinsi DKI Jakarta. Grand opening dan pengoperasian rumah sakit ini untuk umum diharapkan dapat dilakukan pada kuartal pertama 2013.

RS Antam Medika Memiliki tiga layanan utama yakni Layanan Umum, Layanan penunjang, dan Layanan Unggulan. Pelayanan kesehatan umum meliputi,

Instalasi Gawat Darurat (IGD), Rawat Jalan yang terdiri dari poliklinik umum, poliklinik spesialis serta poliklinik subspecialis, Rawat Inap, Rawat intensif (ICU, HCU, PICU dan NICU).

Layanan penunjang 24 jam Antam Medika menyediakan layanan terpadu untuk radiologi, laboratorium dan farmasi serta layanan penunjang lainnya yaitu Fisioterapi, Hemodialisis, Endoskopi & Laparoscopi dengan tarif yang kompetitif. Layanan Penunjang Antam Medika dikhususkan untuk pasien dengan gangguan fungsional akibat keadaan atau kondisi sakit, penyakit atau cedera dari sistem saraf, otot, tulang dan kardiorespirasi. Antam Medika menyediakan Layanan Unggulan antara lain: Geriatri, Medical Check Up, Ibu dan Anak serta Traumatologi.

Dengan memanfaatkan kompetensi yang dimiliki oleh Tim Manajemen dan SDM RSAM, kerja sama yang baik dengan mitra profesi medis dan berdasar potensi pasar yang ada maka RSAM memiliki 3 layanan unggulan, yakni: Women and Children, Trauma Center, serta Occupational Health yang terintegrasi dengan Medical Check Up (MCU). Layanan Trauma Center dan Occupational Health yang terintegrasi dengan MCU merupakan layanan unggulan RSAM yang dibentuk untuk dapat melayani aspek kesehatan dan keselamatan kerja bagi perusahaan-perusahaan yang berada di kawasan industri di sekitar Jakarta Timur.

## **2.2. Visi dan Misi Rumah Sakit Antam Medika<sup>2</sup>**

### **1. Visi Rumah Sakit Antam Medika**

Komitmen Antam Medika untuk menjadi rumah sakit yang terdepan bukanlah suatu angan-angan belaka. Tonggak telah dipancarkan dan

---

<sup>2</sup> <http://www.antammedika.co.id/id> (diakses pada tanggal 14 Desember 2017)

bendera telah dikibarkan. Dengan tetap mengedepankan pelayanan sepenuh hati. Antam Medika akan selalu berbenah diri dan memberikan yang terbaik bagi semua pihak. Dalam melayani kesehatan pasien Antam Medika berpedoman pada visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan sebagai berikut:

Menjadi *Leader* pada jasa pelayanan kesehatan unggulan di daerah Jakarta dan sekitarnya, mengedepankan kualitas, menjunjung tinggi profesionalisme, kompetensi dan keselamatan serta memberikan pelayanan yang melebihi kepuasan pelanggan.

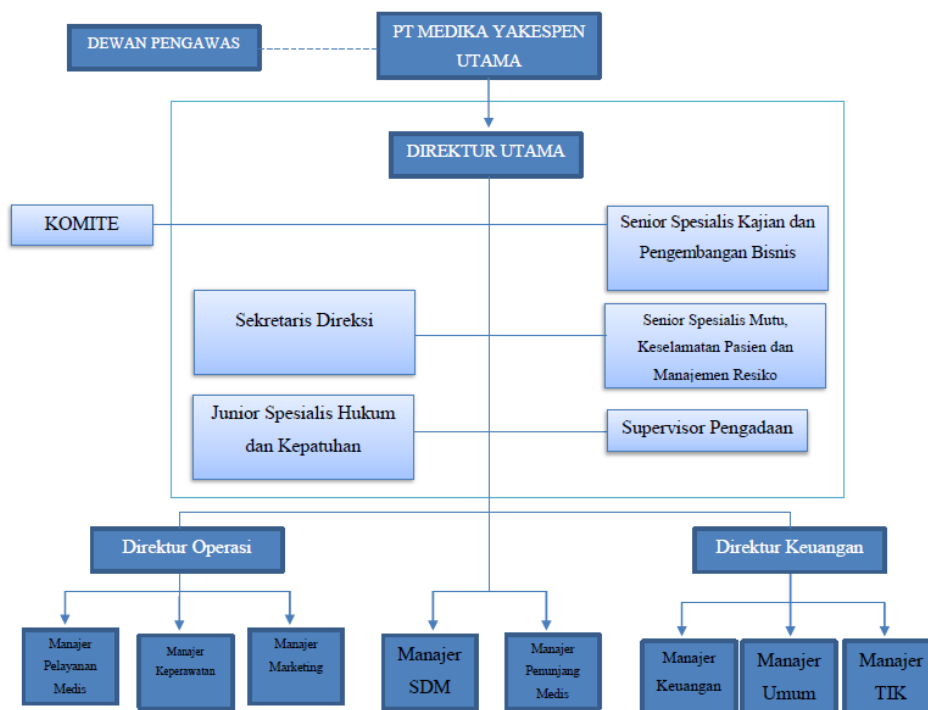
## **2. Misi Rumah Sakit Antam Medika**

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang paripurna, bermutu dan efisien.
- b. Menyelenggarakan pelayanan yang mengutamakan keramahan, kecepatan, keselamatan, keamanan, kemudahandan kenyamanan.
- c. Memberikan pelayanan kesehatan kepada angkatan kerja secara komprehensif.
- d. Membudayakan karyawan sebagai mitra kerja untuk kemajuan bersama.
- e. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- f. Menciptakan SDM yang mempunyai daya saing tinggi dan loyal (mempunyai sense of belonging) terhadap organisasi.
- g. Menjalani kerja sama dengan institusi yang terkait untuk meningkatkan kinerja.

- h. Ikut berpartisipasi meningkatkan kesehatan masyarakat sekitar.
- i. Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit kelas C dan
- j. Meningkatkan profesionalisme staf medis dan non-medis.

### 2.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Antam Medika

Dalam suatu organisasi, badan usaha, ataupun instansi membutuhkan adanya struktur organisasi. Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau kegiatan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi<sup>3</sup>. Berikut struktur organisasi RSAM sebagai berikut:



<sup>3</sup><http://www.organisasi.org>. (Diakses tanggal 14 Desember 2017)



## **Gambar II.1 Struktur Organisasi RSAM.**

### **2.4 Kegiatan Umum Rumah Sakit Antam Medika**

Kegiatan umum yang dilakukan dalam Rumah Sakit Antam Medika yaitu memberikan berbagai macam layanan kesehatan kepada pensiunan dan Karyawan PT. ANTAM serta masyarakat umum berikut berbagai pelayanan kesehatan yang disediakan :

#### **1. Instalasi Gawat Darurat**



**Gambar II.2 Pelayanan Instansi Gawat Darurat.**

Instalasi Gawat Darurat Antam Medika siap memberi pertolongan cepat pada pasien dengan kondisi kegawatdaruratan. Instalasi Gawat Darurat beroperasi 24 jam. Dengan filosofi layanan quick and hospitality response, Antam Medika berupaya mengedepankan keselamatan dan kenyamanan pasien.

Instalasi Gawat darurat dilengkapi Ambulans dengan fasilitas lengkap siap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Ambulans dan tim medis RS Antam Medika juga siap melayani “home care” dengan sepenuh hati.

Instalasi Gawat Darurat RS Antam Medika siap melayani 24 jam , dilengkapi dengan peralatan berstandar internasional dan tenaga medis kami siap menangani kasus gawat darurat (emergency). Merupakan salah satu unggulan pelayanan RS Antam Medika adalah traumatologi sehingga Instalasi Gawat Darurat memiliki ruang operasi bedah kotor yang dapat segera menangani kegawatdaruratan bedah. Tata ruang yang dirancang sedemikian rupa, memungkinkan tindakan resusitasi, observasi, bedah, non bedah dan tindakan lainnya dilakukan di ruang berbeda dalam lokasi Instalasi Gawat Darurat. Akses langsung ke ruang Radiologi dengan "Mobile Bed" yang ada dan laboratorium mempercepat prosedur tindakan penanganan kegawatan. Pelayanan radiologi, laboratorium dan farmasi selama 24 jam.

## **2. Outpatient Clinics**

Rumah Sakit Antam Medika berkomitmen melayani dengan sepenuh hati dan senantiasa menyelenggarakan layanan kesehatan paripurna, bermutu, serta efisien. RS. Antam Medika diperkuat oleh tim medis ahli dan berpengalaman yang mengedepankan keamanan dan kenyamanan bagi pasien beserta keluarga

## **3. Fasilitas Rawat Inap**

Rumah Sakit Antam Medika memberikan alternatif pilihan ruang rawat inap bagi pasien dengan fasilitas dan pelayanan prima yang mengedepankan kenyamanan dan keselamatan pasien.

- **Presiden Suite**

Fasilitas rawat inap president suite Antammedika memberikan sentuhan kenyamanan dan fasilitas perawatan lengkap bagi pasien dan keluarga, seperti di rumah sendiri. Fasilitas ruang presiden suite meliputi: tempat tidur elektrik bagi pasien, central oxygen, nurse call, kamar mandi dengan air panas dan dingin, lemari es, telepon, bed sofa, televisi, meja makan, dan lemari pakaian.



**Gambar II.3 Fasilitas Presiden Suite.**

- **Suite**

Kenyamanan ruang inap suite menawarkan layanan prima dan privasi bagi pasien selama masa perawatan. Rumah Sakit Antam Medika memiliki 2 unit ruang suite dengan fasilitas lengkap yang meliputi tempat tidur elektrik untuk pasien, central oxygen, nurse call, kamar mandi dengan air panas dan dingin, lemari es, telepon, bed sofa, televisi, dan lemari pakaian.



**Gambar II.4 Fasilitas Suite.**

- **VIP**

Ruang rawat inap VIP memberikan privasi dan kenyamanan bagi pasien saat menjalani perawatan di Rumah Sakit Antam Medika. Tersedia 8 (delapan) ruang VIP di Antammedika yang dilengkapi dengan fasilitas: tempat tidur elektrik bagi pasien, central oxygen, nurse call, kamar mandi dengan air panas dan dingin, lemari es, bed sofa, televisi dan lemari pakaian. Selain itu,

RSAM juga menyediakan fasilitas rawat inap untuk kelas 1 dengan 4 unit tempat tidur, kelas 2 dengan 12 unit tempat tidur, dan kelas dengan 52 unit tempat tidur.



**Gambar II.5 Fasilitas VIP.**

#### **4. Radiologi**



**Gambar II.6 Radiologi.**

Layanan kesehatan Rumah Sakit Antam Medika memberikan Pelayanan penunjang diagnosa terbaik untuk pasiennya, dengan peralatan dan perlengkapan yang canggih dan modern.

#### **5. Laboratorium**

Laboratorium RS Antam Medika sebagai salah satu penunjang medis dilengkapi dengan peralatan terbaik sehingga memberikan hasil yang terpercaya

Pelayanan yang dapat diberikan :

1. Pemeriksaan hematologi
2. Pemeriksaan kimia klinik
3. Pemeriksaan imunologi – serologi
4. Pemeriksaan mikrobiologi

#### **6. Farmasi**

Sebagai salah satu layanan penunjang, Instalasi Farmasi memberikan layanan terbaik untuk pasien dalam waktu 24 jam.

## 7. Fisioterapi



**Gambar II.7 Layanan Fisioterapi.**

Layanan traumatologi disediakan untuk pasien yang mengalami luka akibat kecelakaan atau kekerasan. Tim dokter dan perawat profesional siap memberikan perawatan prima dan paripurna bagi pasien traumatik.

## 8. Layanan Hemodialisis

Hemodialisis adalah terapi ginjal untuk membuang sisa-sisa racun di dalam tubuh. Layanan hemodialisis didukung oleh teknologi canggih dan tenaga ahli yang handal dan profesional. Hemodialisis memiliki fasilitas lengkap dengan ruangan yang nyaman.

## 9. Traumatologi dan Ortopedi

Layanan traumatologi dan ortopedi disediakan untuk pasien yang mengalami cedera dan trauma, sehingga sendi tulang dan sendi dapat berfungsi secara normal. Rumah Sakit Antam Medika berkomitmen melayani dengan sepenuh hati dan senantiasa menyelenggarakan layanan kesehatan paripurna, bermutu, serta efisien. RS. Antam Medika diperkuat oleh tim medis ahli dan berpengalaman yang mengedepankan keamanan dan kenyamanan bagi pasien beserta keluarga.

Traumatologi dan ortopedi merupakan spesialisasi ilmu kedokteran yang berkonsentrasi pada penanganan beberapa luka, seperti patah tulang, cedera jaringan lunak, luka kulit, dan cedera pada organ lainnya yang disebabkan oleh kecelakaan atau kekerasan yang dialami oleh seseorang. Rumah Sakit Antam Medika menyediakan layanantraumatologi dan ortopedi untuk pasien yang mengalami luka akibat kecelakaan atau kekerasan. Tim dokter dan perawat profesional siap memberikan perawatan prima dan paripurna bagi pasien traumatik. Layanan Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Antam Medika merupakan layanan unggulan yang bertujuan untuk mengupayakan peningkatan kemampuan fungsional pasien sesuai dengan potensi yang dimiliki dan untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas hidup.

## **10. Imunologi**

Pelayanan unggulan Imunologi, untuk mengenali daya imun tubuh sedini mungkin. Rumah Sakit Antam Medika berkomitmen melayani dengan sepenuh hati dan senantiasa menyelenggarakan layanan kesehatan paripurna, bermutu, serta efisien. RS. Antam Medika diperkuat oleh tim medis ahli dan berpengalaman yang mengedepankan keamanan dan kenyamanan bagi pasien beserta keluarga. Penyakit Autoimun kronis merupakan akibat dari proses inflamasi ketika antibodi tidak lagi mengenal zat antigen didalam tubuh. Kondisi ini akan menggerogoti kualitas kekebalan atau daya tahan tubuh penderitanya, bahkan dapat mengakibatkan kerusakan pada organ - organ tertentu.

## 11. Medical Check Up

Rumah Sakit Antam Medika menawarkan fasilitas medical check up yang memungkinkan pasien mendapatkan deteksi dini sekaligus memperoleh petunjuk medis yang tepat tentang permasalahan kesehatan. Layanan medical check up Antammedika menyediakan fasilitas layanan untuk kelas VIP dan umum yang sesuai dengan pilihan Anda.



**Gambar II.8 Layanan Medical Check Up.**

Rumah Sakit Antam Medika menawarkan fasilitas medical check up yang memungkinkan pasien mendapatkan layanan kesehatan berupa deteksi dini sekaligus memperoleh petunjuk medis yang benar tentang berbagai masalah kesehatan seperti kanker, jantung, diabetes, darah tinggi, mata, gigi, THT, dan paru-paru.



## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Selama menjalani praktik kerja lapangan di Rumah Sakit Antam Medika di bidang pemasaran/ *marketing* diperlukan pemahaman, ketelitian, dan ketrampilan yang kreatif untuk mencatat, menginput *database* pemasaran, dan merencanakan segala keperluan kegiatan/*event* bulanan bahkan tahunan yang biasa dilaksanakan bagian pemasaran RSAM. Di sini praktikan ditempatkan pada bidang pemasaran selama satu bulan/20 hari kerja, pekerjaan yang dikerjakan oleh praktikan di Rumah Sakit Antam Medika adalah sebagai berikut:

1. Input data PKS (Perjanjian Kerja Sama) Rumah Sakit dan Asuransi ke Ms.excel
2. Mengelompokan Kuisisioner Pasien (Umum, Yakespen, Antam) dan menginputnya ke Ms.excel
3. Membuat laporan kuisisioner dalam bentuk diagram untuk persiapan presentasi manager marketing
4. Mengoreksi kekurangan website RS. Antam Medika, diantaranya belum ada alur pengobatan dan profil dokter di RS. Antam Medika
5. Mencari contoh profil dokter di website rumah sakit lain dan membuatkan profil dokter-dokter spesialis dalam bentuk biografi
6. Mengambil gambar bayi dan orangtua bayi dengan kamera LSR

7. Mengedit foto bayi dan orangtua bayi dengan mengatur penerangan cahaya foto dan pemberian bingkai, Mencetak foto bayi dan orangtua bayi dan menempelkannya di madding
8. Mengetik postingan tentang kesehatan di sosial media RS. Antam Medika, dan tugas-tugas lain sebagainya

### **3.2 Pelaksanaan Kerja**

Praktikan memulai Praktek Kerja Lapangan ini pada tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Januari 2017. Kegiatan ini berlangsung selama satu bulan (20 hari kerja), dalam setiap pekan praktikan bekerja selama 5 hari kerja mulai dari senin sampai dengan jumat. Jam kerja di Rumah Sakit Antam Medika ini setiap harinya dimulai mulai pukul 07.30 hingga 16.30.

Praktikan berusaha semaksimal mungkin untuk tidak melanggar tata tertib yang ada di Rumah Sakit Antam Medika dengan datang lebih pagi dari pemberlakuan jam kerja yang sesungguhnya. Selain itu, praktikan berusaha semaksimal mungkin untuk bekerja secara profesional. Dalam kegiatannya, praktikan dituntut untuk dapat menerapkan teori yang telah dipelajari di universitas dengan praktek lapangan yang sesungguhnya. Berikut tabel kegiatan harian praktikan selama PKL berlangsung :

**Tabel I.3 Aktivitas Selama Praktik Kerja Lapangan**

<b>No</b>	<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Aktivitas</b>	<b>Pembimbing</b>
1	Rabu, 4 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Perkenalan kepada pegawai dan manager marketing</li><li>2. Penjelasan dari pembimbing mengenai tugas seorang marketing di RS. Antam Medika</li><li>3. Mengoreksi kekurangan website RS. Antam Medika</li><li>4. Diantaranya belum ada alur pengobatan dan profil dokter di RS. Antam Medika</li></ol>	Ibu Rina
2	Kamis, 5 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Membuat Time Schedule</li><li>2. Input PKS (Perjanjian Kerja Sama) Perusahaan</li><li>3. Mencari teman untuk bertanya di Sosial Media RS. Antam tentang kesehatan di postingan</li></ol>	Ibu Rina

		“tanya dokter” setiap hari kamis	
3	Jum’at, 6 Januari 2017	1. Input PKS (Perjanjian Kerja Sama) Asuransi	Ibu Rina
4	Senin, 9 Januari 2017	1. Input PKS (Perjanjian Kerja Sama) Rumah Sakit 2. Mengelompokan Kuisisioner Pasien (Umum, Yakespen, Antam) 3. Input Kuisisioner Yakespen dan Antam	Ibu Rina
5	Selasa, 10 Januari 2017	1. Membuat laporan kuisisioner dalam bentuk diagram untuk persiapan presentasi manager marketing	Ibu Rina
6	Rabu, 11 Januari 2017	1. Mencari Logo Perusahaan yang berkerja sama dengan RS. Antam Medika	Ibu Rina

		2. Mencari contoh profil dokter di website rumah sakit lain	
7	Kamis, 12 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencari alamat dan kontak personal perusahaan</li> <li>2. Memasang foto bayi yang baru lahir di RS. Antam Medika di mading</li> <li>3. Mencari teman untuk bertanya di Sosial Media RS. Antam tentang kesehatan di postingan “tanya dokter” setiap hari Kamis</li> </ol>	Pak Ade
8	Jum’at, 13 Januari 2017	1. Membuat profil dokter spesialis anak dalam bentuk biografi	Ibu Rina
9	Senin, 16 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat biografi dokter</li> <li>2. Mengirim undangan seminar “sosialisasi alur penjaminan perusahaan dan asuransi” lewat e-</li> </ol>	Ibu Rina

		mail kepada asuransi dan perusahaan	
10	Selasa, 17 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghubungi pihak-pihak asuransi dan perusahaan untuk konfirmasi kehadiran pada seminar</li> <li>2. Menjawab telepon marketing</li> </ol>	Ibu Rina
11	Rabu, 18 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghubungi pihak-pihak asuransi dan perusahaan untuk konfirmasi kehadiran pada seminar</li> <li>2. Membuat biografi dokter spesialis paru dan tulang</li> </ol>	Ibu Rina
12	Kamis, 19 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membungkus kado doorprize untuk seminar</li> <li>2. Membuat biografi dokter spesialis kandungan</li> <li>3. Mencari teman untuk bertanya di Sosial Media RS. Antam tentang</li> </ol>	Ibu Nandra

		<p>kesehatan di postingan  “tanya dokter” setiap hari  kamis</p>	
13	<p>Jum’at, 20 Januari  2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu kepanitiaan seperti Membuat daftar hadir seminar</li> <li>2. Input foto dokter di profil</li> </ol>	Ibu Rina
14	<p>Senin, 23 Januari  2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencari CV dokter di SDM bagi yang belum lengkap</li> <li>2. Menfotokopi CV dokter</li> <li>3. Membuat biografi dokter spesialis anastesi</li> </ol>	Ibu Rina
15	<p>Selasa, 24 Januari  2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengirim biografi dokter ke masing-masing email dokter untuk koreksi redaksi</li> <li>2. Meminta email dokter yang belum ada di profil lewat operator telepon RS. Antam Medika</li> </ol>	Ibu Rina

16	Rabu, 25 Januari  2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengambil gambar bayi dan orangtua bayi dengan kamera LSR</li> <li>2. Mengedit foto bayi dan orangtua bayi dengan mengatur penerangan cahaya foto dan pemberian bingkai</li> <li>3. Mencetak foto bayi dan orangtua bayi dan menempelkannya di madding</li> </ol>	Pak Ade
17	Kamis, 26 Januari  2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membaca balasan email dokter</li> <li>2. Mengedit biografi yang disarankan dokter</li> <li>3. Mencari teman untuk bertanya di Sosial Media RS. Antam tentang kesehatan di postingan “tanya dokter” setiap hari Kamis</li> </ol>	Ibu Rina



18	Jum'at, 27 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetik postingan tentang kesehatan di social media RS. Antam Medika</li> <li>2. Packing souvenir RS. Antam Medika untuk tamu</li> </ol>	Ibu Nandra
19	Senin, 30 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memasang spanduk di depan gedung RS. Antam Medika</li> <li>2. Memasang poster di dalam lift RS. Antam Medika</li> </ol>	Pak Ade
20	Selasa, 31 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merekap nomer ibu hamil untuk mengundang acara seminar "Rayakan Momen Wow Mama"</li> </ol>	Pak Ade
21	Rabu, 1 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengirim informasi seminar kepada nomer ibu hamil lewat sms blash</li> <li>2. Mengarsipkan SPP</li> <li>3. Mengelompokan PKS dalam urutan abjad</li> </ol>	Pak Ade

22	Kamis, 2 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencari teman untuk bertanya di Sosial Media RS. Antam tentang kesehatan di postingan “tanya dokter” setiap hari kamis</li> <li>2. Mengedit biografi yang disarankan dokter</li> </ol>	Ibu Nandra
23	Jum’at, 3 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Input tarif pelayanan RS. Antam dan RS. PELNI untuk perbandingan tariff</li> <li>2. Membuat laporan pekerjaan yang telah selesai</li> </ol>	Ibu Rudhatul Jannah

### 3.3 Kendala yang Dihadapi

Kendala yang dihadapi praktikan selama menjalankan praktik kerja lapangan di RSAM adalah sebagai berikut :

#### 1. Sarana dan Prasarana Kantor Belum Memadai

- Kendala yang dihadapi selama Praktik Kerja Lapangan yaitu kurangnya komputer bagian pemasaran sehingga komputer yang tersedia selalu bergantian pemakaiannya

- Sambungan internet dalam ruangan selalu mengalami gangguan/terputus sehingga pekerjaan menjadi terhenti menunggu sambungan internet kembali tersambung
- Sulitnya mencari data dokter untuk dijadikan biografi dikarenakan data tidak lengkap

## **2. Kurangnya Percaya Diri dari Praktikan**

Awalnya praktikan tidak memiliki rasa percaya diri yang cukup, merasa gugup, dan selalu merasa khawatir saat berada di lingkungan kerja sebagai karyawan magang. Tentunya hal ini menjadi suatu kendala bagi praktikan di minggu pertama kerja, dan kemudian kurangnya kepercayaan diri praktikan tersebut membuat pekerjaan menjadi tidak maksimal juga mengganggu komunikasi praktikan dengan rekan kerja serta atasan.

## **3. Beban Kerja Berlebihan**

Praktikan diberikan beban kerja yang berlebihan yang menyebabkan praktikan mengalami hambatan berada di dalam tekanan karena waktu yang diberikan tidak sebanding dengan beban kerja yang diberikan oleh atasan.

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

#### 1. Sarana dan Prasarana Kantor Belum Memadai

Inisiatif adalah “ suatu kemampuan dalam menemukan peluang, menemukan ide, mengembangkan ide serta cara-cara baru dalam memecahkan suatu problema (*thinking new think*).”<sup>4</sup>

Kendala bukanlah menjadi hambatan untuk tidak semangat lagi dalam menjalankan praktik kerja lapangan, kendala tersebut perlu dicarikan solusi untuk mengatasi kendala tersebut berikut cara mengatasinya :

- Kendala kekurangan komputer dalam ruangan pemasaran membuat praktikan membawa laptop sendiri setiap hari
- Internet sangatlah dibutuhkan dalam menjalankan suatu pekerjaan seperti mengirim e-mail, memposting harian RSAM di sosial media. Jika sambungan internet terputus praktikan langsung menelpon bagian teknologi informasi dan komunikasi RSAM, sambil menunggu proses perbaikan untuk sementara praktikan menggunakan data internet *handphone* dengan mengaktifkan hotspot dan bisa tersambung ke laptop.
- Dalam membuat biografi dokter yang akan ditampilkan di website perlu data dokter yang lengkap. Ketidaklengkapan data dokter membuat praktikan berusaha mencari informasi tentang data dokter dengan

---

<sup>4</sup> Suryana. *Kewirausahaan Pedoman Praktis : Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Edisi Keempat. Jakarta : Salemba, 2013 hlm. 87

mengirim e-mail langsung ke setiap dokter dan meminta profil dokter tersebut.

## **2. Kurangnya Percaya Diri dari Praktikan**

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai.

Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa penyeliaan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, system hukuman dan sebagainya.<sup>5</sup>

- Motivasi

Kurangnya rasa percaya diri di lingkungan kerja dari praktikan, oleh karena itu perlunya dorongan motivasi dari lingkungan kerja tersebut. Motivasi yang diberikan oleh rekan dan atasan kerja dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri dari praktikan dalam bekerja.

## **3. Beban Kerja Berlebihan**

kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai dalam sebuah organisasi ditentukan oleh sikap dan perilaku pegawai terhadap pekerjaannya dan orientasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut.<sup>6</sup>

- Kinerja Praktikan

---

<sup>5</sup> Mangkuprawira dan Hubeis, *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia, 2007. Hlm 57

<sup>6</sup>Pasolong Harbani, *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media, 2013. Hlm 42

Beban kerja yang berlebihan yang diterima praktikan membuat praktikan mengembangkan sikap diri dan perilaku dengan mengatur waktu kerja yang seimbang dengan beban kerja yang di berikan oleh atasan yang menyebabkan praktikan untuk mengorientasikan penuh sikap dan perilaku untuk menyelesaikan beban kerja tersebut sesuai dengan waktu yang di berikan (tepat waktu).

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan kegiatan pendidikan, memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan lulusan yang mampu bersaing dan bertahan di dunia kerja. Salah satunya adalah dengan diadakannya program Praktik Kerja Lapangan yang dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengimplementasikan ilmu yang telah didapat selama masa perkuliahan ke dunia kerja yang nyata. Program ini juga berguna untuk melatih mahasiswa untuk beradaptasi dilingkungan kerja dan dapat mengetahui kemampuan apa saja yang dibutuhkan di dunia kerja.

Setelah praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Rumah Sakit Antam Medika sebagai staf pemasaran, adapun pembelajaran yang praktikan dapat adalah:

1. Praktikan dapat mengetahui secara langsung penerapan sistem pemasaran pada Rumah Sakit Antam Medika yang pada dasarnya hampir sama dengan rumah sakit pada umumnya.
2. Praktikan dapat mengetahui cara penerapan sistem pemasaran pada bidang kesehatan di Rumah Sakit Antam Medika.
3. Praktikan dapat mengetahui alur kegiatan pemasaran secara detail dari rumah sakit sampai ke tangan pasien/konsumen rumah sakit.

4. Praktikan mendapatkan pengalaman mengenai lingkungan kerja dan memahami cara bersosialisasi dan berkoordinasi dalam lingkungan kerja.
5. Praktikan dapat lebih mempelajari tanggung jawab dan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan,
6. Praktikan dapat mengamalkan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pengabdian masyarakat dengan mengamalkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah dalam dunia kerja.

#### **4.2 Saran**

Adapun saran yang diberikan praktikan sebagai masukan demi kemajuan Rumah Sakit Antam Medika, antara lain :

- Demi kenyamanan bersama baik kenyamanan karyawan atau tamu/klien yang datang, ruang bagian pemasaran seharusnya lebih luas lagi untuk dapat menampung 4 orang tamu datang dan tidak perlu hanya menerima 2 orang tamu dan sisanya menunggu di luar dikarenakan ruangan sempit
- Lebih mengembangkan kreatifitas dalam mengadakan kegiatan untuk memperkenalkan Rumah Sakit Antam Medika di masyarakat
- Alangkah baiknya Rumah Sakit Antam Medika memiliki channel televisi sendiri seperti Rumah Sakit Siloam dimana channel televisi tersebut menayangkan aktivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.
- Rumah Sakit Antam Medika seharusnya memperhatikan kesejahteraan karyawan yang bekerja dengan memberikan jaminan kesehatan atau penghargaan berupa kenaikan gaji jika ada karyawan yang berprestasi.



## DAFTAR PUSTAKA

FE UNJ. 2010. *Pedoman Praktik Kerja Lapangan*. Jakarta: FE UNJ.

Harbani, Pasolong. 2013. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2016 Jakarta: Balai Pustaka

Mangkuprawira, S., dan A.V. Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.


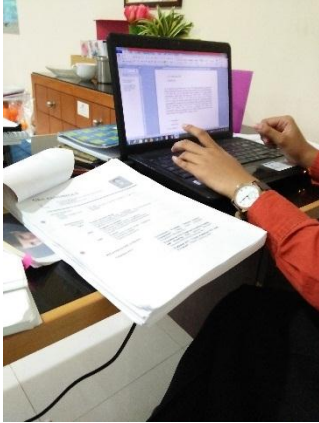
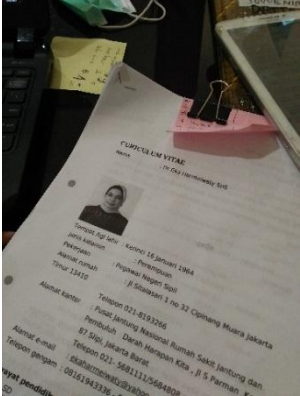
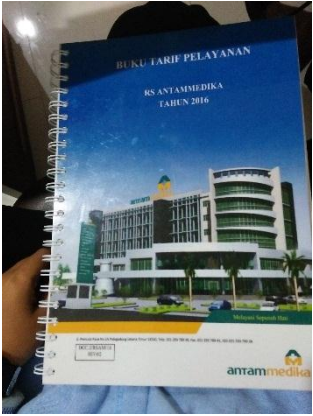
Suryana. 2013. *Kewirausahaan Pedoman Praktis : Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Edisi Keempat. Jakarta : Salemba.

[www.antammedika.co.id](http://www.antammedika.co.id) (diakses pada tanggal 14 Desember 2017)

[www.organisasi.org](http://www.organisasi.org). (Diakses tanggal 14 Desember 2017)

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1. Foto Aktivitas Selama PKL

	
<p>Input Data PKS Rumah Sakit dan Asuransi</p>	<p>Membuat Biografi Dokter untuk Ditampilkan di Website</p>
	
<p>Data Dokter yang akan Dibuat Biografi</p>	<p>Tugas Input Tarif Pelayanan RSAM</p>



Menerima dan Menghubungi Lewat  
Telepon



Merapikan Souvenir Kalender



Membungkus Kado untuk Pasien  
Rawat Inap yang sedang Berulang  
Tahun



Membungkus Doorprize untuk Acara  
Sosialisasi Asuransi



Membantu Pemasangan Poster RSAM di Dalam Lift



Suasana Ruangan Marketing di RSAM



Memasang Foto di Mading RSAM



Foto Bersama Karyawan Bagian Pemasaran RSAM

## Lampiran 2. Surat Permohonan Praktik Kerja Lapangan



*Building  
Future  
Leaders*

### KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

#### UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180  
Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486  
Laman : [www.unj.ac.id](http://www.unj.ac.id)

Nomor : 6593/UN39.12/KM/2016  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

19 Desember 2016

Yth. HRD RS ANTAM Medika  
Jl. Pemuda Raya No.1A Pulogadung  
Jakarta Timur 13210

Kami mohon kesediaan saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi : Pendidikan Tata Niaga  
Fakultas : Ekonomi  
Sebanyak : 2 Orang (**Sarah Mutia, dkk**) **Daftar Nama Terlampir.**  
Dalam Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan  
Pada Tanggal 2 Januari s.d. 31 Januari 2017  
No. Telp/HP : 082298346362

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,  
dan Hubungan Masyarakat

Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Teknik  
2. Kaprog Pendidikan Tata Niaga

Woro Sasmoyo, SH  
NIP. 19630403 198510 2 001

### Lampiran 3. Surat Balasan Diterimanya Praktik Kerja Lapangan



**RUMAH SAKIT UMUM  
ANTAM MEDIKA**  
Jl. Pemuda Raya No. 1A  
Pulogadung - Jakarta Timur, 13210  
Telp. 021 29378939  
Faks. 021 29378941  
email : rumahsakit@antamedika.co.id  
www.antamedika.co.id

Jakarta, 13 Juli 2017

Nomor : 001/PBR/HRD/RSUAM/VII/2017  
Lampiran : -  
Perihal : Balasan Surat Izin PKL

Kepada Yang Terhormat :  
Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan Hubungan Masyarakat  
Universitas Negeri Jakarta  
di tempat

Dengan Hormat,  
Terkait surat yang kami terima, No. 6593/UN39.12/KM/2016 perihal "Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan". Dengan ini kami menerima mahasiswi yang diajukan dari Universitas Negeri Jakarta untuk praktek kerja lapangan di Rumah Sakit Umum Antam Medika dari tanggal 2 Januari 2017 s.d 31 Januari 2017 di bagian Marketing.

Demikian hal ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,  
Rumah Sakit Umum Antam Medika

  
  
Yuliana, S.T, M.MSI  
HRD Manager

Lampiran 4. Absen Praktikan



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO.  
IAS/INA/3640

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
2 SKS

Nama : Sarah Mutia  
No. Registrasi : 8135145158  
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga B  
Tempat Praktik : RS. Antam Medika  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pemuda Raya No. 1A / 021-29378939

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Rabu, 4 Januari 2017	1. f	
2.	Kamis, 5 Januari 2017	2. f	
3.	Jum'at, 6 Januari 2017	3. f	
4.	Senin, 9 Januari 2017	4. f	
5.	Selasa, 10 Januari 2017	5. f	
6.	Rabu, 11 Januari 2017	6. f	
7.	Kamis, 12 Januari 2017	7. f	
8.	Jum'at, 13 Januari 2017	8. f	
9.	Senin, 16 Januari 2017	9. f	
10.	Selasa, 17 Januari 2017	10. f	
11.	Rabu, 18 Januari 2017	11. f	
12.	Kamis, 19 Januari 2017	12. f	
13.	Jum'at, 20 Januari 2017	13. f	
14.	Senin, 23 Januari 2017	14. f	
15.	Selasa, 24 Januari 2017	15. f	

Jakarta, 03 Feb 2017

Penilai,

*Pina Matubum*  
Pina Matubum

antam medika





Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO.  
IAS/INA/3640

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..2.. SKS

Nama : Sarah Mufia  
No. Registrasi : 8135145158  
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga B  
Tempat Praktik : RS. Antam Medika  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pemuda Raya No. 1A / 021-29378939

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Rabu, 25 Januari 2017	1. f	
2.	Kamis, 26 Januari 2017	2. f	
3.	Jum'at, 27 Januari 2017	3. f	
4.	Senin, 30 Januari 2017	4. f	
5.	Selasa, 31 Januari 2017	5. f	
6.	Rabu, 1 Februari 2017	6. f	
7.	Kamis, 2 Februari 2017	7. f	
8.	Jum'at, 3 Februari 2017	8. f	
9.	.....	9. ....	
10.	.....	10. ....	
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

Jakarta, 02 Feb 2017

Penilai,

*R. Matabumi*

antam medika Rina Matabumi

Lampiran 5. Nilai Praktikan



Building Future Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO.  
IAS/INA/3649

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PROGRAM SARJANA (S1)  
...2... SKS

Nama : Sarah Mutia  
No.Registrasi : 8135145158  
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga B  
Tempat Praktik : PS. Antam Medika  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Pemuda Raya No 1A/021-29378939

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	(82) A	1.Keterangan Penilaian :				
2	Kedisiplinan	(85) A	Skor Nilai Predikat 80-100 A Sangat baik				
3	Sikap dan Kepribadian	(86) A	70-79 B Baik				
4	Kemampuan Dasar	(79) B	60-69 C Cukup 55-59 D Kurang				
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	(80) A	2.Alokasi Waktu Praktik :				
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	(83) A	2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif				
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	(85) A	Nilai Rata-rata :				
8	Aktivitas dan Kreativitas	(80) A	$\frac{822}{10} = 82,2$ 10 (sepuluh)				
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	(79) B					
10	Hasil Pekerjaan	(83) A	Nilai Akhir :				
			<table border="1"> <tr> <td>82,2</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	82,2	A	Angka bulat	huruf
82,2	A						
Angka bulat	huruf						
	Jumlah	822					

Jakarta, 03 Feb 2017

*Sarah Mutia*  
antam medika  
Pria Medika

**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**PROGRAM SARJANA (S1)**

**2 SKS**

Nama : Sarah Mutia  
 No.Registrasi/NIM : 8135145158  
 Program Studi : Pendidikan Tata Niaga  
 Tempat Praktik : RS. ANTAM MEDIKA  
 Alamat Praktik : JL. Pemuda Raya No.1 A Pulo Gadung – Jakarta Timur 13210

No	ASPEK YANG DI NILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN							
1	Kehadiran	82	1. Keterangan Penilaian :  Skor Nilai predikat 80 – 100 A Sangat Baik 70 – 79 B Baik 60 – 69 C Cukup 55 – 59 D Kurang  2. Alokasi Wktu Praktik 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135 – 175 jam kerja efektif  3. Nilai Rata-rata :  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td align="center">822</td> <td rowspan="2" style="vertical-align: middle;">= 82,2</td> </tr> <tr> <td align="center">10</td> </tr> </table> 4. Nilai Akhir <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td align="center">82,2</td> <td align="center">A</td> </tr> <tr> <td align="center">Angka Bulat</td> <td align="center">Nilai Akhir</td> </tr> </table>	822	= 82,2	10	82,2	A	Angka Bulat	Nilai Akhir
822	= 82,2									
10										
82,2	A									
Angka Bulat	Nilai Akhir									
2	Kedisiplinan	85								
3	Sikap dan kepribadian	86								
4	Kemampuan Dasar	79								
5	Keterampilan Menggunakan Fasilitas	80								
6	Kemampuan Membaca Situasi	83								
7	Kemampuan Mengambil Keputusan	85								
8	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	80								
9	Aktifitas dan kreatifitas	79								
10	Kecepatan waktu penyelesaian tugas	83								
	<b>Jumlah</b>	<b>822</b>								

Jakarta, Februari 2017  
 Penilai,

  
 Rina Mata Bumi MM  
 Manager Marketing  


Lampiran 6. Sertifikat Praktikan



Lampiran 7. Struktur Organisasi di RSAM

