

 RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER GANJIL 2016/2017

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN INFORMATIKA KESEHATAN

 FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS ESA UNGGUL

****

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mata Kuliah :** | Pelayanan Prima dalam Pelayanan Kesehatan | **Kode MK :** | HIM 291 |
| **Mata Kuliah Prasyarat :** | - | **Bobot MK :** | 2 sks |
| **Dosen Pengampu :** | Drs. Mulyo Wiharto, MM.,  | **Kode Dosen :** | 1039 |
| **Alokasi Waktu :** | Tatap muka 14 x 100 menit, tidak ada online |  |  |
| **Capaian Pembelajaran :** | 1.2. | Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan konsep pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan sehingga mahasiswa dapat mengaplikasikannya kedalam bidang kesehatan masyarakatMahasiswa mampu memahami dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan sebagai |
|  | 3. | bentuk dari pelayanan prima dalam pelayanan kesehatanMahasiswa mampu menggambarkan konsep pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan |
|  |  | serta menuliskannya dalam bentuk karya tulis ilmiah |
| **Sumber Pembelajaran :** | 1. | Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan,* Jakarta: Binarupa Aksara. |
|  | 2.3. | Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.Aditama, Tjandra Yoga. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia |
|  |  4. 5. | Trisnantoro, Laksono. (2005). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar,* Yogyakarta: Andi OffsetTrisnantoro, Laksono. (2005). *Service Quality and Satisfaction,* Yogyakarta:Andi Offset |
|  | 6.7. | Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni,* Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.Adisasmito, Wiku. (2007). *Sistem Kesehatan,* Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada. |
|  | 8. | Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Jakarta: Penerbit Erlangga |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| 1. Adikoesoemo, Suparto. (2012). *Manajemen Rumah Sakit,* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
2. Retnaningsih, Ekowati. (2013). *Akses Layanan Kesehatan,* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
3. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
4. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit

 |
| **SESI** | **KEMAMPUAN****AKHIR** | **MATERI****PEMBELAJARAN** | **BENTUK****PEMBELAJARAN** | **SUMBER****PEMBELAJARAN** | **INDIKATOR****PENILAIAN** |
| 1 | Memahami kontrak pembelajaran dan gambaran mata kuliah, Pengantar Pelayanan Prima dalam Pelayanan Kesehatan | Pengantar :* Kontrak pembelajaran, gambaran mata kuliah
* Pre test
* Pengantar pelayanan prima
 | 1. Penjelasan oleh dosen mengenai rencana pembelajaran dan gambaran mata kuliah
2. Pre test
3. Metode: *Contextual Instruction (CI)*
4. Media : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Retnaningsih, Ekowati. (2013). *Akses Layanan Kesehatan,* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
3. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
 | Turut serta aktif berdiskusi dan mengungkapkan keinginan dan harapan yang ingin dicapai dalam proses pembelajaran* Mahasiswa mampu menguraikan pengertian pelayanan prima dan permasalahan dalam pelayanan di pelayanan kesehatan dengan benar.
* Diskusi
 |
| 2 | Mahasiswa mampu menguraikan Definisi dan ruang lingkuppelayanan primadalam pelayanan kesehatan | 1. Definisi Pelayanan Prima
2. Tujuan dan Manfaat umum dan khusus pelayanan prima
3. Harapan dan Kenyataan dalam pelayanan Prima
4. Perilaku pelayanan prima
5. Permasalahan dalam pelayanan pada pelayanan kesehatan
 | 1. Metode *Contextual Instruction (CI)*
2. Media : kelas,

komputer, *LCD, whiteboard, web* | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
3. Adisasmito, Wiku. (2007). *Sistem Kesehatan,* Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
4. Retnaningsih, Ekowati. (2013). *Akses Layanan Kesehatan,* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
5. Peraturan Perundang- undangan Kesehatan dan Rumah Sakit
 | Mahasiswa mampu menguraikan Definisi dan ruang lingkuppelayanan primadalam pelayanan kesehatan dengan benar |
| 3 | Mahasiswa mampu menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan | 1. Pengertian pelayanan kesehatan
2. Unsur-unsur dalam pelayanan prima
3. Karakteristik pelayanan prima
4. Elemen Dalam pelayanan prima.
5. Pendekatan pada pelayanan prima
6. Standar pelayanan prima
 | 1. Metode : *Contextual Instruction (CI)*
2. Media : : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
3. Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan.
4. Adikoesoemo, Suparto. (2012). *Manajemen Rumah Sakit,* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
5. Retnaningsih, Ekowati. (2013). *Akses Layanan Kesehatan,* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
6. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
 | Mahasiswa mampu menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan dengan benar |
| 4 | Mahasiswa mampu menguraikan peraturan-peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan | 1. Peraturan dalam pelayanan prima
2. Aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima
3. Contoh/bent uk-bentuk pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan
4. Metode mempertaha nkan kualitas pelayanan prima
5. Syarat keberlangsun gan pelayanan prima
 | 1. Metoda : *contextual instruction*
2. Media : : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
3. Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Jakarta:Penerbit Erlangga
4. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
5. Peraturan terkait pelayanan prima
 | Mahasiswa mampu menguraikan peraturan-peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan dengan benar |
| 5 | Mahasiswa mampu menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan |  | 1. Pengertian pemberi dan penerima pelayanan kesehatan
2. Hak pemberi dan penerima pelayanan kesehatan Kewajiban pemberi dan penerima pelayanan kesehatan
 | 1. Metoda :

*contextual instruction*1. Media :

kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web* | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press
2. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
3. Peraturan-peraturan terkait pemberi dan penerima pelayanan kesehatan
 | Mahasiswa mampu menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan dengan benar |
| 6 | Mahasiswa mampumenguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas | 1. | 1. Pengertian kualitas pelayanan2. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan3. Metode/dim ensi Servqual (Parasurama n)4. Aplikasi Reliabilitas dalam pelayanan kesehatan5. *Problem solving* dalam aspek reliabilitas dalam pelayanan kesehatan | 1. Metoda : *contextual instruction,* *discovery learning, small group discussion*2. Media : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web* | 1. Wijono, joko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 danVolume 2, Airlangga University Press.
2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
3. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
4. Peraturan Perundang- undangan Kesehatan dan Rumah Sakit
 | Mahasiswa mampumenguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas dengan benar |
| 7 | Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Assurance* | 1. Pengertian kualitas pelayanan
2. Kualitas pelayanan di Pelayanan kesehatan
3. Metode/dimensi Servqual
4. Aplikasi

*Assurance* dalam pelayanan kesehatan1. *Problem*

*solving* dalam aspek *Assurance* dalam pelayanan kesehatan | 1. Metoda: *contextual instruction, discovery learning, small group discussion*
2. Media : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Jakarta: Penerbit Erlangga
3. Satrianegara, Fais. (2014).*Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
 | Mahasiswa mampu menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Assurance* dengan benar |
| 8 | Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Tangible* | 1. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan
2. Metode/dim ensi Servqual (Parasuraman)
3. Aplikasi *Tangible* dalam pelayanan kesehatan
4. *Problem* *solving* dalam aspek *Tangible* dalam pelayanan Kesehatan
 | 1. Metoda: *contextual instruction, discovery learning, small group discussion*
2. Media : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Jakarta: Penerbit Erlangga
3. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
4. Peraturan Perundang- undangan Kesehatan dan Rumah Sakit
 | Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Tangible* dengan benar |
| 9 | Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Emphaty* | 1. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan
2. Metode/dim ensi Servqual (Parasuraman)
3. Aplikasi *Emphaty* dalam pelayanan kesehatan
4. *Problem* *solving* dalam aspek *Emphaty* dalam pelayanan kesehatan
 | 1. Metoda : *contextual instruction, discovery learning, small group discussion*
2. Media : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
3. Trisnantoro, Laksono. (2005). *Service Quality and Satisfaction,* Yogyakarta: Andi Offset
4. Retnaningsih, Ekowati. (2013). *Akses Layanan Kesehatan,* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
5. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba
 | Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Emphaty* dengan benar |
| 10 | Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Responsif* | 1. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan
2. Metode/dim ensi Servqual (Parasurama n)
3. Aplikasi *Emphaty* dalam pelayanan kesehatan
4. *Problem* *solving* dalam aspek *Emphaty* dalam pelayanan kesehatan
 | 1. Metoda: *contextual instruction, discovery learning, small group discussion*
2. Media : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Jakarta: Penerbit Erlangga
3. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
 | Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Responsif* dengan benar |
| 11 | Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan ruang lingkup pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi/fasilitas pelayanan kesehatan | 1. Pengertian RS dan Puskesmas / fasilitas kesehatan
2. Jenis pelayanan kesehatan yang diberikan
3. *Problem solving* dalam pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan
 | 1. Metoda: *contextual instruction*
2. Media : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Jakarta: Penerbit ErlanggaSatrianegara,
3. Fais. (2014).*Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
4. Peraturan perundang- undangan terkait
 | Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan ruang lingkup pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi/fasilitas pelayanan kesehatandengan benar |
| 12 | Mahasiswa mampu menguraikan konsep pelanggan/*costumer* dalam pelayanan kesehatan | 1. Pengertian dan konsep pelanggan
2. Pengertian dan konsep kepuasan pelanggan
3. Faktor yang mempengaruh i kepuasan pelanggan
4. Tujuan dan manfaat memperhatikan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan
 | 1. Metoda: *contextual instruction,*
2. Media : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
3. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
 | Mahasiswa mampu menguraikan konsep pelanggan/*costumer* dalam pelayanan kesehatan dengan benar |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 13 | Mahasiswa mampu menguraikan Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan | 1. Pengertian Perilaku dan perilaku pelanggan
2. Elemen dalam perilaku pelanggan
3. Permasalahan dan hambatan perilaku pelanggan dalam memakai pelayanan kesehatan
4. Sikap seorang petugas dalam mengatasi perilaku pelanggan
 | 1. Metoda: *contextual instruction,*
2. Media : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
3. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
 | Mahasiswa mampu menguraikan konsep Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan dengan benar |
| 14 | Mahasiswa mampu menguraikan harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan | 1. Pengertian Harapan pelanggan
2. Langkah- langkah dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam pelayanan Prima
3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan
4. Indeks

kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan1. Hambatan yang dihadapi dalam memenuhi harapan pelanggan
 | 1. Metoda: *contextual instruction,*
2. Media : kelas, komputer, *LCD, whiteboard, web*
 | 1. Lumenta, Nico A. (2002). *Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi.* Jakarta.:Sinar Harapan
2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
3. Trisnantoro, Laksono. (2005). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar,* Yogyakarta: Andi Offset
4. Adikoesoemo, Suparto. (2012). *Manajemen Rumah Sakit,* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
5. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,* Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
 | Mahasiswa mampu menguraikan harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan dengan benar |

EVALUASI PEMBELAJARAN

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SESI** | **PROSEDUR** | **BENTUK** | **SEKOR >77****(A/A-)** | **SEKOR >65****(B-/B/B+ )** |  **SEKOR >60****(C/C+)** |  **SEKOR >45****( D )** | **SEKOR < 45****( E )** | **BOBOT** |
| 1 | *Pre test dan Post Test* | Tes tulisan (Pre Test dan **UTS**) | Menguraikan pengertian pelayanan prima dan permasalahan dalam pelayanan di pelayanan kesehatan dengan benar | Menguraikan pengertian pelayanan prima dan permasalahan dalam pelayanan di pelayanan kesehatan sebagian besar benar | Menguraikn pengertian pelayanan prima dan permasalahan dalam pelayanan di pelayanan kesehatan kurang benar | Tidak menguraikn pengertian pelayanan prima dan permasalahan dalam pelayanan di pelayanan kesehatan | Tidak menguraikan pengertian pelayanan prima |  **5 % (UTS)** |
| 2 | *Post test* | Tes tulisan **(UTS)** | Menguraikan Definisi dan ruang lingkup pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan dengan benar | Menguraikan Definisi dan ruang lingkup pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan sebagian besar benar | Menguraikan Definisi dan ruang lingkup pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan kurang benar | Tidak menguraikan Definisi dan ruang lingkup pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan | Tidak menguraikan ruang lingkup pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan |  **5 %** **(UTS)** |
| 3 | *Post test* | Tes tulisan **(UTS)** | Menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanankesehatan dengan benar | Menguraikan karakteristik pelayanan prima dalamPelayanan kesehatansebagian besar benar | Menguraikan karakteristik pelayanan prima dalamPelayanan kesehatan kurang benar | Tidak menguraikan karakteristik pelayananprima dalam pelayanan kesehatan | Tidak menguraikan karakteristik pelayananprima dalam pelayanan kesehatan | 5 % **(UTS)** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | *Post test* | Tes tulisan **(UTS)** | Menguraikan peraturan-peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan dengan benar | Menguraikan peraturan- peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan sebagian besar benar | Menguraikan peraturan- peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan kurang benar | Tidak menguraikan peraturan- peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan | Tidak menguraikan peraturan- peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan | 5 % **(UTS)** |
| 5 | *Post test* | Tes tulisan (Tugas dan **UTS**) | Menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan dengan benar | Menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/peneri ma layanan kesehatan sebagian besar benar | Menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/pener ima layanan kesehatan kurang benar | Tidak menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/pener ima layanan kesehatan | Tidak menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/pener ima layanan kesehatan | 5 % **(UTS)** 5%(tugas) |
| 6 | *Post test* | Tes tulisan (Tugas dan **UTS**) | Menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas dengan benar | Menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas sebagian besarbenar | Menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas kurang benar | Tidak menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas | Tidak menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas | 5 % (**UTS**) 5 %(Tugas) |
| 7 | *Post test* | TesTulisan **(UTS****dan UAS)** | Menguraikan Aspekkunci pelayanan pelanggan : *Assurance* dengan benar | MenguraikanAspek kunci pelayanan pelanggan : *Assurance* sebagian besar benar | MenguraikanAspek kunci pelayanan pelanggan : *Assurance* kurang benar | TidakMenguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Assurance* | TidakMenguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Assurance* | 5 %(**UTS**)5% (**UAS**) |
| **Ujian Tengah Semester (UTS)** |
| 9 | *Progress Test dan Post test* | Tes Tulisan (Tugas dan **UAS**) | Menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Tangible* dengan benar | Menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Tangible* sebagian besar benar | Menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Tangible* kurang benar | Tidak menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Tangible* | Tidak menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Tangible* | 5%(tugas) 5% (**UAS**) |
| 10 | *Progress test* dan *post test* | Tes Tulisan (Tugas dan **UAS**) | Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Responsif* dengan benar | Menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Responsif* sebagian besar benar | Menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Responsif* kurang benar | Tidak menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Responsif* | Tidak menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Responsif* | 5%(tugas) 5% (**UAS**) |
| 11 | *Post test* | Tes Tulisan(UAS) | Menguraikan konsep dan ruang lingkuppelayanan yang | Menguraikan konsep danruang lingkup | Menguraikan konsep danruang lingkup | Tidak menguraikankonsep dan | Tidak menguraikankonsep | **5% (UAS)** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | diberikan dalam sebuah organisasi/fasilitas pelayanan kesehatandengan benar | pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi/fasilitas pelayanan kesehatan sebagian besar benar | pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi/fasilitas pelayanan kesehatan kurang benar | ruang lingkup pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi/fasilitas pelayanan kesehatan | pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi/fasilitas pelayanan kesehatan |  |
| 12 | *Post test* | Tes Tulisan (UAS) | Menguraikan konsep pelanggan/*costumer* dalam pelayanan kesehatan dengan benar | Menguraikan dan mendiskusikan konsep pelanggan/*costu mer* dalam pelayanan kesehatan sebagian besar benar | Menguraikan dan mendiskusikan konsep pelanggan/*cos tumer* dalam pelayanan kesehatan kurang benar | Tidak menguraikan dan mendiskusikan konsep pelanggan/*cos tumer* dalam pelayanan kesehatan | Tidak menguraikan dan mendiskusikan konsep pelanggan/*cos tumer* dalam pelayanan kesehatan | **5% (UAS)** |
| 13 | *Post test* | Tes Tulisan (UAS) | Menguraikan konsep Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan dengan benar | Menguraikan konsep Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan sebagian besar benar | Menguraikan konsep Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan kurang benar | Tidak menguraikan konsep Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan. | Tidak menguraikan konsep Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan | **5% (UAS)** |
| 14 | *Post test* | Tes Tulisan (**UAS**) | Menguraikan harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan dengan benar | Menguraikan harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan sebagian besar benar | Menguraikan harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan kurang benar | Tidak menguraikan harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan | Tidak menguraikan harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan | **5% (UAS)** |
| **Ujian Akhir Semester (UAS)** |

Komponen penilaian :

1. Kehadiran = 10 %
2. Tugas = 20%
3. UTS = 35 %
4. UAS = 35 %

Mengetahui,

Ketua Program Studi Jakarta, 5-Oktober-2016

Manajemen Informatika Kesehatan Dosen Pengampu,

****



Dr. Hosizah, SKM, M.KM Drs. Mulyo Wiharto, MM.