

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 masyarakat  Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan sebagai | | |
|  | 3. | bentuk dari pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan  Mahasiswa 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 Offset  Trisnantoro, 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 lingkup  pelayanan prima  dalam 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 lingkup  pelayanan prima  dalam 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 mampu  menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas | 1. | 1. Pengertian kualitas pelayanan  2. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan  3. Metode/dim ensi Servqual (Parasurama n)  4. Aplikasi Reliabilitas dalam pelayanan kesehatan  5. *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 mampu  menguraikan 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 kesehatan   1. *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 kesehatan  dengan 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 kesehatan   1. 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 pelayanan  kesehatan dengan benar | Menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam  Pelayanan kesehatan  sebagian besar benar | Menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam  Pelayanan kesehatan kurang benar | Tidak menguraikan karakteristik pelayanan  prima dalam pelayanan kesehatan | Tidak menguraikan karakteristik pelayanan  prima 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 besar  benar | 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* | Tes  Tulisan **(UTS**  **dan UAS)** | Menguraikan Aspek  kunci pelayanan pelanggan : *Assurance* dengan benar | Menguraikan  Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Assurance* sebagian besar benar | Menguraikan  Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Assurance* kurang benar | Tidak  Menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : *Assurance* | Tidak  Menguraikan 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 lingkup  pelayanan yang | Menguraikan konsep dan  ruang lingkup | Menguraikan konsep dan  ruang lingkup | Tidak menguraikan  konsep dan | Tidak menguraikan  konsep | **5% (UAS)** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | diberikan dalam sebuah organisasi  /fasilitas pelayanan kesehatan  dengan 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)** | | | | | | | | |

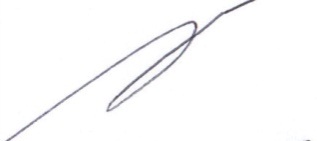
Komponen penilaian :

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.