



**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**  
**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

<b>Mata Kuliah</b>	: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan	<b>Kode MK</b>	: KMA363
<b>Mata Kuliah Prasyarat</b>	: -	<b>Bobot MK</b>	: 2 sks
<b>Dosen Pengampu</b>	: Deasy Febrianty, SKM., MKM	<b>Kode Dosen</b>	: 7297
<b>Alokasi Waktu</b>	: Tatap muka 14 x 100 menit, ada praktikum, ada online ( <b>Semester VI</b> )		
<b>Capaian Pembelajaran</b>	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami konsep mutu dan pengendalian mutu di pelayanan kesehatan, pengukuran mutu dengan tools QC, dan menjelaskan proses pengendalian kualitas</li> <li>2. Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan konsep dan pengelolaan (manajemen) mutu Pelayanan Kesehatan sehingga mahasiswa dapat mengaplikasikannya kedalam bidang kesehatan masyarakat pada umumnya dan khususnya untuk aplikasi manajemen mutu di Pelayanan Kesehatan</li> <li>3. Mahasiswa mampu melakukan pengukuran mutu dan mengaplikasikan tools yang digunakan dalam penerapan mutu di Pelayanan Kesehatan</li> <li>4. Mahasiswa mampu menggambarkan proses manajemen mutu di Pelayanan Kesehatan serta menuliskannya dalam bentuk karya tulis ilmiah</li> </ol>		

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
1	Memahami kontrak pembelajaran dan gambaran mata kuliah, Pengantar Mutu	Pengantar : - Kontrak pembelajaran, gambaran mata kuliah - Pre test - Pengantar mutu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjelasan oleh dosen mengenai rencana pembelajaran dan gambaran mata kuliah</li> <li>2. Pre test</li> <li>3. Metode:</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</li> <li>2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>,</li> </ol>	Turut serta aktif berdiskusi dan mengungkapkan keinginan dan harapan yang ingin dicapai dalam proses pembelajaran - Mahasiswa

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
			<p><i>Contextual Instruction (CI)</i></p> <p>4. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	<p>Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.</p> <p>3. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja Grafindo Persada.</p> <p>4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p>	<p>mampu menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS dengan benar</p> <p>- Diskusi</p>
2	Mahasiswa mampu menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan di Indonesia	<p>1. Sistem Kesehatan Nasional dan UHC</p> <p>2. Program Indonesia Sehat</p> <p>3. Syarat Pokok Upaya Pelayanan Kesehatan</p> <p>4. Faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan kesehatan</p>	<p>1. Metode : <i>Contextual Instruction (CI)</i></p> <p>2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	<p>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</p> <p>2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.</p> <p>3. Adisasmitho, Wiku. (2007). <i>Sistem Kesehatan</i>, Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.</p> <p>4. Al-Assaf, A. F. (2009). <i>Mutu Pelayanan Kesehatan</i></p>	<p>Mahasiswa mampu menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan di Indonesia dengan benar</p>

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
		5. Pelayanan Kesehatan Dasar dan Pelayanan Kesehatan Rujukan 6. Stratifikasi Pelayanan Kesehatan		<i>(Prespektif Internasional)</i> , Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC. 5. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada. 6. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit	
3	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan	1. Pengertian manajemen mutu pelayanan kesehatan dari beberapa perspektif 2. Urgensi mutu pelayanan 3. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan 4. Strategi peningkatan mutu	1. Metode : <i>Contextual Instruction (CI)</i> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i> , Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Al-Assaf, A. F. (2009). <i>Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)</i> , Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC. 4. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan &amp; Akseptabilitasnya</i> , Jakarta: Penerbit Erlangga	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan dengan benar

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
		5. Dimensi Mutu pelayanan kesehatan		5. Adikoesoemo, Suparto. (2012). <i>Manajemen Rumah Sakit</i> , Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 6. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada. 7. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Salemba Medika.	
4	Mahasiswa mampu menguraikan sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia	1. Sejarah dan era perkembangan an mutu 2. Definisi Program menjaga mutu 3. Manfaat program mutu 4. Komponen program mutu	1. Metoda : <i>contextual instruction</i> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i> , Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Al-Assaf, A. F. (2009). <i>Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)</i> , Jakarta: Penerbit Buku	Mahasiswa mampu menguraikan sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia dengan benar

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
				<p>Kedokteran, EGC.</p> <p>4. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan &amp; Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga</p> <p>5. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p>	
5	Mahasiswa mampu menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM di Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian TQM</li> <li>2. Era TQM</li> <li>3. Konsep dan prinsip TQM</li> <li>4. Penerapan TQM</li> <li>5. Pengantar <i>The Seven Tools of TQM</i></li> <li>6. Pengantar <i>Deming Cycle</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metoda : <i>contextual instruction</i></li> <li>2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press</li> <li>2. Tjiptono, Fandy. (2004). <i>Total Quality Management</i>, Yogyakarta: Andi Offset.</li> <li>3. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Service Quality and Satisfaction</i>, Yogyakarta: Andi Offset</li> <li>4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan</i></li> </ol>	Mahasiswa mampu menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM di Pelayanan Kesehatan dengan benar

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
				<i>Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i>	
6	Mahasiswa mampu menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan dan jenis-jenis standarisasi mutu di Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsep RS dan Kelas RS</li> <li>2. Pengertian Standarisasi mutu pely kesh</li> <li>3. Manfaat dan tujuan standarisasi mutu pely kesh</li> <li>4. Jenis-jenis standarisasi (Internasiona l dan Nasional) pely kesh</li> <li>5. Standarisasi ISO 9000-1</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metoda : <i>contextual instruction</i></li> <li>2. Media : : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</i></li> <li>2. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi.</i> Jakarta.:Sinar Harapan</li> <li>3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit,</i> Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.</li> <li>4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit,</i> Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</li> <li>5. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit</li> </ol>	Mahasiswa mampu menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan dan jenis-jenis standarisasi mutu di Pelayanan Kesehatan dengan benar
7	Mahasiswa mampu	1. Pengertian	1. Metoda:	1. Wijono, Djoko. (2000).	Mahasiswa mampu

<b>SESI</b>	<b>KEMAMPUAN AKHIR</b>	<b>MATERI PEMBELAJARAN</b>	<b>BENTUK PEMBELAJARAN</b>	<b>SUMBER PEMBELAJARAN</b>	<b>INDIKATOR PENILAIAN</b>
	menguraikan dan melakukan pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan	<p>pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tujuan dan manfaat</li> <li>3. <i>Deming Cycle (PDCA Cycle)</i></li> <li>4. Pendekatan IPO dalam pengukuran dan penilaian</li> <li>5. GKM dalam mutu pely kesehatan (RS)</li> </ol>	<p><i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Media : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i></li> </ol>	<p><i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan &amp; Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga</li> <li>3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</li> </ol>	menguraikan dan mengerjakan pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan benar
8	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian Indikator mutu</li> <li>2. Kriteria dan komponen Indikator mutu</li> <li>3. Indikator mutu pelayanan RS</li> <li>4. Studi kasus</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i></li> <li>2. Media : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</i></li> <li>2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan &amp; Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga</li> <li>3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen</i></li> </ol>	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) dengan benar

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
		<p>pelaksanaan indikator mutu pelayanan RS</p>		<p><i>Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p> <p>4. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit</p>	
9	<p>Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di Pelayanan Kesehatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definisi dan konsep pelanggan dan kepuasan pelanggan</li> <li>2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan</li> <li>3. Bentuk dan Metode pengukuran kepuasan pelanggan</li> <li>4. Hambatan dan langkah-langkah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metoda : <i>contextual instruction</i></li> <li>2. Media : : kelas, komputer, <i>LCD</i>, <i>whiteboard</i>, <i>web</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</li> <li>2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.</li> <li>3. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Service Quality and Satisfaction</i>, Yogyakarta: Andi Offset</li> <li>4. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja</li> </ol>	<p>Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di Pelayanan Kesehatan dengan benar</p>



SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
		<p>memenuhi kebutuhan pelanggan</p> <p>5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</p> <p>6. Contoh Kuesioner Kepuasan Pelanggan</p>		<p>Grafindo Persada.</p> <p>5. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p>	
10	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (I) meliputi : <i>Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram</i>	<p>1. <i>The Seven Simple Quality Control Tools</i></p> <p>2. Pengertian dan konsep aspek kuantitatif mutu (I) meliputi: <i>Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram</i></p> <p>3. Studi kasus Pelayanan Kesehatan (<i>Quality Tools</i>)</p>	<p>1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i></p> <p>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	<p>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</p> <p>2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan &amp; Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga</p> <p>3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p>	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram dengan benar

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
11	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause &amp; Effect diagram</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>The Seven Simple Quality Control Tools</i></li> <li>2. Pengertian dan konsep aspek kuantitatif mutu (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause &amp; Effect diagram</i></li> <li>3. Studi kasus RS (<i>Quality Tools</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i></li> <li>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</li> <li>2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan &amp; Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga</li> <li>3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</li> </ol>	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause &amp; Effect diagram</i> dengan benar
12	Mahasiswa mampu menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan dan ISO 9000 serta tahapan/prosesnya pada pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian dan konsep akreditasi dan ISO 9000</li> <li>2. Tujuan dan manfaat akreditasi dan ISO 9000</li> <li>3. Tahapan penyelenggaraan akreditasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i></li> <li>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</li> <li>2. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i>. Jakarta..Sinar Harapan</li> <li>3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen</i></li> </ol>	Mahasiswa mampu menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan dan ISO 9000 serta tahapan/prosesnya pada pelayanan kesehatan

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
		<p>dan ISO 9000</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Standar Akreditasi dan ISO 9000</li> <li>5. Proses dan Hasil Penilaian Akreditasi dan ISO 9000</li> <li>6. Aplikasi Akreditasi dan ISO 9000 pada pelayanan kesehatan</li> </ol>		<p><i>Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</li> <li>5. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit</li> <li>6. Standar Akreditasi RS, Kementerian Kesehatan RI</li> <li>7. Standar mutu ISO 9000</li> </ol>	
13	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien ( <i>patient safety</i> ) pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian dan konsep keselamatan pasien (<i>patient safety</i>)</li> <li>2. Budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>)</li> <li>3. Tujuh Langkah menuju</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i></li> <li>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</li> <li>2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.</li> <li>3. Satrianegara, Fais. (2014).</li> </ol>	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien ( <i>patient safety</i> ) pelayanan kesehatan dengan benar

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
		<p>keselamatan pasien (<i>patient safety</i>)</p> <p>4. Pencatatan dan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien</p> <p>5. Monitoring dan Evaluasi Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>)</p>		<p><i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i></p> <p>4. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit</p> <p>5. Panduan Nasional Keselamatan Pasien (<i>Patient Safety</i>), 2005</p> <p>6. Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien, KKPRS, 2015</p>	
14	Mahasiswa mampu menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan ke Pelayanan Kesehatan (seminar/Presentasi Mutu)	1. Hasil kunjungan RS meliputi: Gambaran pengelolaan (manajemen mutu), program mutu, hambatan dan kendala program mutu di Pelayanan	<p>1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, problema/Project base learning, small group discussion</i></p> <p>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	<p>1. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i>. Jakarta.:Sinar Harapan</p> <p>2. Soejitno, Alkatiri dan Ibrahim. (2002). <i>Reformasi Perumahsakitian Indonesia</i>, Jakarta: Grasindo.</p> <p>3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.</p>	Mahasiswa mampu menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan ke Pelayanan Kesehatan (seminar/Presentasi Mutu) secara lengkap dan benar

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
		Kesehatan		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar</i>, Yogyakarta: Andi Offset</li> <li>5. Adikoesoemo, Suparto. (2012). <i>Manajemen Rumah Sakit</i>, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan</li> <li>6. Ayuningtyas, Dumilah. (2013). <i>Perencanaan Strategis untuk Organisasi Pelayanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja Grafindo Persada</li> <li>7. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja Grafindo Persada.</li> <li>8. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</li> <li>9. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit</li> </ol>	

## EVALUASI PEMBELAJARAN

SESI	PROSE-DUR	BEN-TUK	SEKOR $\geq 77$ (A / A-)	SEKOR $\geq 65$ (B- / B / B+)	SEKOR $\geq 60$ (C / C+)	SEKOR $\geq 45$ (D)	SEKOR $< 45$ (E)	BOBOT
1	<i>Pre test dan Post Test</i>	Tes tulisan (Pre Test dan UTS)	Menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS dengan benar	Menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS sebagian besar benar	Menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS kurang benar	Tidak menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS	Tidak menguraikan pengertian mutu	5 % (UTS)
2	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia dengan benar	Menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia sebagian besar benar	Menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia kurang benar	Tidak menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia	Tidak menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan di RS	5 %
3	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS) dengan benar	Menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	Menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	Tidak menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS)	5 %
4	<i>Post test</i>	Tes tulisan	Menguraikan sejarah dan era	Menguraikan sejarah dan era	Menguraikan sejarah dan era	Tidak menguraikan	Tidak menguraikan	5 %

		(UTS)	perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia dengan benar	perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia sebagian besar benar	perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia kurang benar	sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia	sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia	
5	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS dengan benar	Menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS sebagian besar benar	Menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS kurang benar	Tidak menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS	Tidak menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS	5%
6	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS dengan benar	Menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS sebagian besar benar	Menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS kurang benar	Tidak menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS	Tidak menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS	5 %
7	<i>Post test</i>	Tes tulisan (Tugas dan	Menguraikan dan mengerjakan pengukuran dan penilaian mutu	Menguraikan dan mengerjakan pengukuran dan	Menguraikan dan mengerjakan pengukuran	Tidak menguraikan dan mengerjakan	Tidak menguraikan dan mengerjakan	5% (tugas) 5% (UAS)

		UAS)	elayanan kesehatan (RS) dengan benar	penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS)	pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS)	
<b>Ujian Tengah Semester (UTS)</b>								
9	<i>Progress Test dan Post test</i>	Tes Tulisan (Tugas dan UAS)	Menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) dengan benar	Menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	Menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	Tidak menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS)	5% (tugas) 5% (UAS)
10	<i>Progress test dan post test</i>	Tes Tulisan (UAS)	Menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS dengan benar	Menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS sebagian besar benar	Menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS kurang benar	Tidak menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS	Tidak menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS	5%
11	<i>Post test</i>	Tes Tulisan (UAS)	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif	Menguraikan dan mendiskusikan	Menguraikan dan mendiskusikan	Tidak menguraikan dan	Tidak menguraikan dan	5%



			mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram dengan benar	Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram sebagian besar benar	Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram kurang benar	mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram	mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram	
12	<i>Post test</i>	Tes Tulisan (Tugas dan UAS)	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause &amp; Effect diagram</i> dengan benar	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause &amp; Effect diagram</i> sebagian besar benar	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause &amp; Effect diagram</i> kurang benar	Tidak menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause &amp; Effect diagram</i>	Tidak menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause &amp; Effect diagram</i>	5% (tugas) 5% (UAS)
13	<i>Post test</i>	Tes Tulisan (UAS)	Menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS) dan tahapan/prosesnya dengan benar	Menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS) dan	Menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS) dan	Tidak menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS)	5%

				tahapan/prosesnya sebagian besar benar	tahapan/prosesnya kurang benar	dan tahapan/prosesnya.	dan tahapan/prosesnya.	
14	Post test	Tes tulisan (Tugas)	Menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien ( <i>patient safety</i> ) pelayanan kesehatan (RS) dengan benar	Menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien ( <i>patient safety</i> ) pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	Menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien ( <i>patient safety</i> ) pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	Tidak menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien ( <i>patient safety</i> ) pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien ( <i>patient safety</i> ) pelayanan kesehatan (RS)	5 %
15	Post test	Tes tulisan (Tugas)	Menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu) secara lengkap dan benar	Menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu) benar namun kurang lengkap	Menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu) kurang benar	Tidak menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu)	Tidak menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu)	10 %
<b>Ujian Akhir Semester (UAS)</b>								

**Komponen penilaian :**

1. Kehadiran = 10 %
2. Tugas = 30 %
3. UTS = 30 %
4. UAS = 30 %

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi,**

**Putri Handayani, SKM., M.K.K.K**

**Jakarta, 12 Maret 2017**

**Dosen Pengampu,**

**Deasy Febrianty, SKM., MKM**