



RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER GANJIL 2017/2018
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI 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	: Nauri Anggita Temesvari, SKM MKM	Kode Dosen	: 7502
Alokasi Waktu	: Tatap muka 14 x 100 menit, tidak ada praktik		
Capaian Pembelajaran	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu menguraikan konsep pelayanan prima dalam pelanan kesehatan khususnya di unit rekam medis dan informasi kesehatan 2. Mampu menguraikan konsep kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan 		

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
1	1. Mahasiswa mampu memahami kontrak belajar dan topik bahasan mata kuliah pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan 2. Mahasiswa memahami definisi dari pelayanan prima, manfaat, dan tujuan pelayanan prima dalam kesehatan	Kontrak perkuliahan dan pendahuluan	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	Mampu menguraikan tentang definisi, fungsi, pengorganisasi dalam audit klinik
2	Mahasiswa mampu menjelaskan perbedaan antara pelayanan yang bad, good, dan excellent dan penyakit/masalah dalam pelayanan prima	Konsep pelayanan prima	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	Mampu menguraikan definisi manajemen, definisi mutu, tujuan, dan ruang lingkup manajemen mutu
3	Mahasiswa mampu menguraikan peraturan yang menjelaskan tentang	Peraturan tentang pelayanan prima	1. Metoda <i>contextual instruction</i>	Mampu menguraikan kriteria audit dalam pelayanan kesehatan, tujuan audit klinik, monitoring, dan evaluasi audit klinik

	elayanan prima		2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	
4	Mahasiswa mampu menguraikan hakekat pelayanan prima, hal pokok dalam pelayanan prima, dan perspektif pelayanan prima	Karakteristik pelayanan prima	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	Mampu menguraikan definisi komite medik, struktur organisasi dalam komite medik, fungsi komite medik dalam pelayanan kesehatan
5	Mahasiswa mampu menguraikan hak dan kewajiban dari provider pelayanan kesehatan	Hak dan kewajiban pemberi pelayanan	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	Mampu menguraikan definisi, jenis, cara melaporkan insiden keselamatan pasien
6	Mahasiswa mampu menguraikan hak dan kewajiban dari pasien	Hak dan kewajiban penerima pelayanan kesehatan	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	Mampu menguraikan jenis tools untuk menganalisis masalah kesehatan, perbedaan dari masing-masing tools, dan kegunaan dari masing-masing tools
7	Mahasiswa mampu menguraikan materi sebelum UTS	Review materi sebelum UTS	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	Mampu menguraikan latar belakang, tujuan, dan sasaran audit
8	Mahasiswa mampu menguraikan hubungan antara kepuasan dan kualitas, definisi kepuasan, dan hambatan dalam menerapkan kepuasan pasien	Kepuasan dalam pelayanan kesehatan	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	Mampu menguraikan definisi kriteria audit, standar, pengecualian, dan petunjuk pengumpulan data
9	Mahasiswa mampu	Faktor-faktor yang mempengaruhi	1. Metoda	Mampu menguraikan perencanaan

	menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	kepuasan pelanggan	<i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	pengumpulan data, metode pengumpulan data, dan analisis data
10	Mahasiswa mampu menguraikan definisi, tujuan, dan ciri-ciri dalam dimensi kualitas dalam aspek assurance, tangible, responsif	Dimensi kualitas dalam aspek assurance, tangible, responsif	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	Mampu menguraikan definisi, tujuan, dan jenis-jenis motivasi
11	Mahasiswa mampu menguraikan definisi, tujuan, dan ciri-ciri dalam dimensi kualitas dalam aspek empathy dan reliable	Dimensi kualitas dalam aspek empathy dan reliable	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	Mampu menguraikan definisi, proses terbentuknya, dan faktor yang mempengaruhi persepsi
12	Mahasiswa mampu menguraikan studi kasus implementasi aspek dalam dimensi kualitas di unit manajemen rekam medis dan informasi kesehatan	Studi kasus implementasi aspek dalam dimensi kualitas di unit manajemen rekam medis dan informasi kesehatan	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	Mampu menguraikan definisi, tujuan, fungsi, dan syarat-syarat terbentuknya komunikasi
13	Mahasiswa mampu menguraikan studi kasus implementasi aspek dalam dimensi kualitas di unit manajemen rekam medis dan informasi kesehatan	Studi kasus implementasi aspek dalam dimensi kualitas di unit manajemen rekam medis dan informasi kesehatan	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard,web	
14	Mahasiswa mampu menguraikan materi setelah UTS	Review materi setelah UTS	1. Metoda <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD,	

Sumber Pembelajaran :

1. Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara
2. Wijono, Djoko. 2000. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Volume 1 dan 2. Airlangga University Press
3. Trisnantoro, Laksono. 2005 Service Quality and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset

Komponen penilaian :

4. Kehadiran = 10 %
5. Tugas = 20 %
6. UTS = 30 %
7. UAS = 40 %

**Mengetahui,
Ketua Program Studi,**

Dr. Hosizah, SKM, MKM

Jakarta, 4 September 2017

Dosen Pengampu,



Nauri Anggita Temesvari, SKM, MKM