



RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER GENAP 2016/2017
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Mata Kuliah	: Pelayanan Prima dalam Pelayanan Kesehatan	Kode MK	: MIK291
Mata Kuliah Prasyarat	: -	Bobot MK	: 2 sks
Dosen Pengampu	: Deasy Febrianty, SKM., MKM	Kode Dosen	: 7297
Alokasi Waktu	: Tatap muka 14 x 100 menit, tidak ada online		
Capaian Pembelajaran	: <ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan konsep pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan sehingga mahasiswa dapat mengaplikasikannya kedalam bidang kesehatan masyarakat2. Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan sebagai bentuk dari pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan3. Mahasiswa mampu menggambarkan konsep pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan serta menuliskannya dalam bentuk karya tulis ilmiah		
Sumber Pembelajaran	: <ol style="list-style-type: none">1. Azwar, Azrul. (1996). <i>Pengantar Administrasi Kesehatan</i>, Jakarta: Binarupa Aksara.2. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.4. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar</i>, Yogyakarta: Andi Offset5. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Service Quality and Satisfaction</i>, Yogyakarta: Andi Offset6. Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). <i>Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni</i>, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.7. Adisasmitho, Wiku. (2007). <i>Sistem Kesehatan</i>, Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.8. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga9. Adikoesoemo, Suparto. (2012). <i>Manajemen Rumah Sakit</i>, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan		

10. Retnaningsih, Ekowati. (2013). *Akses Layanan Kesehatan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
11. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
12. 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: <i>Contextual Instruction (CI)</i> 4. 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. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada. 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i> , 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	1. Definisi Pelayanan Prima 2. Tujuan dan	1. Metode : <i>Contextual Instruction (CI)</i> 2. Media : : kelas,	1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i> , Volume 1 dan Volume 2, Airlangga	Mahasiswa mampu menguraikan Definisi dan ruang lingkup pelayanan prima

	dalam pelayanan kesehatan	<p>Manfaat umum dan khusus pelayanan prima</p> <p>3. Harapan dan Kenyataan dalam pelayanan Prima</p> <p>4. Perilaku pelayanan prima</p> <p>5. Permasalahan dalam pelayanan pada pelayanan kesehatan</p>	komputer, <i>LCD</i> , <i>whiteboard</i> , <i>web</i>	<p>University Press.</p> <p>2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.</p> <p>3. Adisasmito, Wiku. (2007). <i>Sistem Kesehatan</i>, Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.</p> <p>4. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja Grafindo Persada.</p> <p>5. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit</p>	dalam pelayanan kesehatan dengan benar
3	Mahasiswa mampu menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan	<p>1. Pengertian pelayanan kesehatan</p> <p>2. Unsur-unsur dalam pelayanan prima</p> <p>3. Karakteristik pelayanan prima</p> <p>4. Elemen dalam</p>	<p>1. Metode : <i>Contextual Instruction (CI)</i></p> <p>2. Media : : kelas, komputer, <i>LCD</i>, <i>whiteboard</i>, <i>web</i></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. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan</i></p>	Mahasiswa mampu menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan dengan benar

		<p>elayanan prima</p> <p>5. Pendekatan pada pelayanan prima</p> <p>6. Standar pelayanan prima</p>		<p>& Akseptabilitasnya, Jakarta: Penerbit Erlangga</p> <p>4. Adikoesoemo, Suparto. (2012). <i>Manajemen Rumah Sakit</i>, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan</p> <p>5. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja Grafindo Persada.</p> <p>6. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p>	
4	Mahasiswa mampu menguraikan peraturan-peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan	<p>1. Peraturan dalam pelayanan prima</p> <p>2. Aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima</p> <p>3. Contoh/bentuk-pelayanan prima dalam</p>	<p>1. Metoda : <i>contextual instruction</i></p> <p>2. Media : : kelas, komputer, <i>LCD</i>, <i>whiteboard</i>, <i>web</i></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. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga</p>	Mahasiswa mampu menguraikan peraturan-peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan dengan benar

		<p>elayanan kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Metode mempertahankan kualitas pelayanan prima 5. Syarat keberlangsungan pelayanan prima 		<ol style="list-style-type: none"> 4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 5. Peraturan terkait pelayanan prima 	
5	Mahasiswa mampu menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian pemberi dan penerima pelayanan kesehatan 2. Hak pemberi dan penerima pelayanan kesehatan 3. Kewajiban pemberi dan penerima pelayanan kesehatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual instruction</i> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press 2. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian kualitas pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual instruction</i>, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan 	Mahasiswa mampu menguraikan Aspek kunci pelayanan

	kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan 3. Metode/dimensi Servqual (Parasuraman) 4. Aplikasi Reliabilitas dalam pelayanan kesehatan 5. <i>Problem solving</i> dalam aspek reliabilitas dalam pelayanan kesehatan 	<p><i>discovery learning, small group discussion</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Media : : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i> 	<p>Volume 2, Airlangga University Press.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 4. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit 	pelanggan : Reliabilitas dengan benar
7	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian kualitas pelayanan 2. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan 3. Metode/dimensi Servqual (Parasuraman) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen</i> 	Mahasiswa mampu menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Assurance</i> dengan benar

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Aplikasi Assurance dalam pelayanan kesehatan 5. <i>Problem solving</i> dalam aspek Assurance dalam pelayanan kesehatan 		<p><i>Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i></p>	
8	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan 2. Metode/dimensi Servqual (Parasuraman) 3. Aplikasi <i>Tangible</i> dalam pelayanan kesehatan 4. <i>Problem solving</i> dalam aspek <i>Tangible</i> dalam pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Volume 1 dan Volume 2</i>, Airlangga University Press. 2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 4. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit 	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Tangible</i> dengan benar

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
9	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Emphaty</i>	<p>kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan 2. Metode/dimensi Servqual (Parasuraman) 3. Aplikasi <i>Emphaty</i> dalam pelayanan kesehatan 4. <i>Problem solving</i> dalam aspek <i>Emphaty</i> dalam pelayanan kesehatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 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. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Service Quality and Satisfaction</i>, Yogyakarta: Andi Offset 4. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 5. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Emphaty</i> dengan benar

10	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Responsif</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan 2. Metode/dimensi Servqual (Parasuraman) 3. Aplikasi <i>Emphaty</i> dalam pelayanan kesehatan 4. <i>Problem solving</i> dalam aspek <i>Emphaty</i> dalam pelayanan kesehatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Responsif</i> dengan benar
11	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan ruang lingkup pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi /fasilitas pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian RS dan Puskesmas / fasilitas kesehatan 2. Jenis pelayanan kesehatan yang diberikan 3. <i>Problem solving</i> dalam 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction</i> 2. Media : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen</i> 	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan ruang lingkup pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi /fasilitas pelayanan kesehatan dengan benar

		<p>elayanan kesehatan di fasilitas kesehatan</p>		<p><i>Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i></p> <p>4. Peraturan perundang-undangan terkait</p>	
SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
12	<p>Mahasiswa mampu menguraikan konsep pelanggan/<i>costumer</i> dalam pelayanan kesehatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian dan konsep pelanggan 2. Pengertian dan konsep kepuasan pelanggan 3. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan 4. Tujuan dan manfaat memperhatikan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction</i>, 2. Media : kelas, komputer, <i>LCD</i>, <i>whiteboard</i>, <i>web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 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. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i> 	<p>Mahasiswa mampu menguraikan konsep pelanggan/<i>costumer</i> dalam pelayanan kesehatan dengan benar</p>

13	Mahasiswa mampu menguraikan Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction</i>, 2. Media : kelas, komputer, <i>LCD</i>, <i>whiteboard</i>, <i>web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 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. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian Harapan pelanggan 2. Langkah-langkah dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction</i>, 2. Media : kelas, komputer, <i>LCD</i>, <i>whiteboard</i>, <i>web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i>. Jakarta.:Sinar Harapan 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Aspek Strategis Manajemen</i> 	Mahasiswa mampu menguraikan harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan dengan benar

		prima 3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan 4. Indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan 5. Hambatan yang dihadapi dalam memenuhi harapan pelanggan		<i>Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar</i> , Yogyakarta: Andi Offset 4. Adikoesoemo, Suparto. (2012). <i>Manajemen Rumah Sakit</i> , Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 5. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Salemba Medika.	
--	--	---	--	---	--

EVALUASI PEMBELAJARAN

SESI	PROSE-DUR	BEN-TUK	SEKOR ≥ 77 (A / A-)	SEKOR ≥ 65 (B- / B / B+)	SEKOR ≥ 60 (C / C+)	SEKOR ≥ 45 (D)	SEKOR < 45 (E)	BOBOT
1	<i>Pre test dan Post Test</i>	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	Menguraikan pengertian pelayanan prima dan permasalahan dalam pelayanan di pelayanan kesehatan kurang benar	Tidak menguraikan pengertian pelayanan prima dan permasalahan dalam pelayanan di pelayanan kesehatan	Tidak menguraikan pengertian pelayanan prima	5 % (UTS)
2	<i>Post test</i>	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	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan dengan	Menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanan	Menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanan	Tidak menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam	Tidak menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam	5 % (UTS)

			benar	kesehatan sebagian besar benar	kesehatan kurang benar	elayanan kesehatan	elayanan kesehatan	
4	<i>Post test</i>	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	<i>Post test</i>	Tes tulisan (Tugas dan UTS)	Menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan dengan benar	Menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan sebagian besar benar	Menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan kurang benar	Tidak menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan	Tidak menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan	5 % (UTS) 5% (tugas)
6	<i>Post test</i>	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	<i>Post test</i>	Tes tulisan	Menguraikan Aspek kunci pelayanan	Menguraikan Aspek kunci	Menguraikan Aspek kunci	Tidak menguraikan	Tidak menguraikan	5 % (UTS)

		(UTS dan UAS)	pelanggan : <i>Assurance</i> dengan benar	pelayanan pelanggan : <i>Assurance</i> sebagian besar benar	pelayanan pelanggan : <i>Assurance</i> kurang benar	Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Assurance</i>	Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Assurance</i>	5% (UAS)
Ujian Tengah Semester (UTS)								
9	<i>Progress Test dan Post test</i>	Tes Tulisan (Tugas dan UAS)	Menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Tangible</i> dengan benar	Menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Tangible</i> sebagian besar benar	Menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Tangible</i> kurang benar	Tidak menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Tangible</i>	Tidak menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Tangible</i>	5% (tugas) 5% (UAS)
10	<i>Progress test dan post test</i>	Tes Tulisan (Tugas dan UAS)	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Responsif</i> dengan benar	Menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Responsif</i> sebagian besar benar	Menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Responsif</i> kurang benar	Tidak menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Responsif</i>	Tidak menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : <i>Responsif</i>	5% (tugas) 5% (UAS)
11	<i>Post test</i>	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	<i>Post test</i>	Tes Tulisan (UAS)	Menguraikan konsep pelanggan/ <i>costumer</i> dalam pelayanan kesehatan dengan benar	Menguraikan dan mendiskusikan konsep pelanggan/ <i>costumer</i> dalam pelayanan kesehatan sebagian besar benar	Menguraikan dan mendiskusikan konsep pelanggan/ <i>costumer</i> dalam pelayanan kesehatan kurang benar	Tidak menguraikan dan mendiskusikan konsep pelanggan/ <i>costumer</i> dalam pelayanan kesehatan	Tidak menguraikan dan mendiskusikan konsep pelanggan/ <i>costumer</i> dalam pelayanan kesehatan	5% (UAS)
13	<i>Post test</i>	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	<i>Post test</i>	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, 25 Mei 2017

Dosen Pengampu,

Deasy Febriyanty, SKM., MKM