



**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

MATA AJAR	: PELAYANAN PRIMA
PERIODE	: SEPTEMBER – FEBRUARI 2025
TAHUN AKADEMIK	: 2024- 2025 (GANJIL)
KOORDINATOR	: Ellynia, SE., MM
PENGAJAR	: Ellynia, SE., MM



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KESEHATAN (S1)

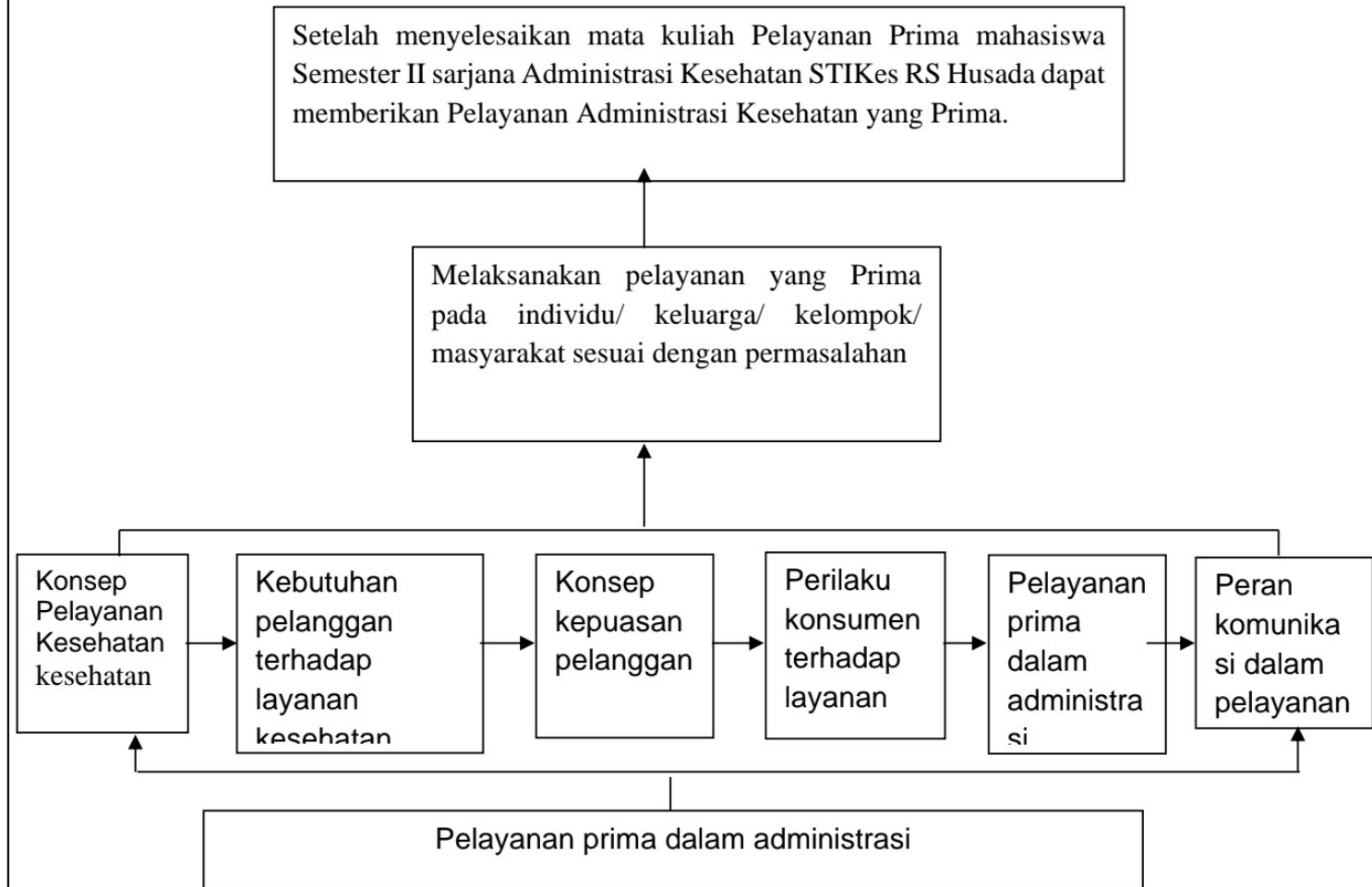
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH		KODE	Rumpun MK	Bobot (sks)	Jumlah Pertemuan	Semester	Tgl Penyusunan
PELAYANAN PRIMA		ADK 201	Ilmu Administrasi Kesehatan (Institusional)	2 SKS 2 x 50' x 14	14 X 100 menit	II	Agustus 2024
		Koordinator Mata Kuliah				Ka PRODI	
		 Ellynia, SE., MM.				 Ns. Sarah Gelti Harahap S.Kep.,M.KM	
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI						
	Sikap	1	Mampu menampilkan perilaku yang mencerminkan nilai budi Pekerti Luhur; cinta kasih (love); saling menghormati (respect) ; toleransi (tolerance) dan peduli terhadap sesama (CP.S-12)				
		2	Mampu menunjukkan budaya organisasi (SerQuaResNC) dalam perilakunya yang terus ditumbuhkembangkan di lingkungan Stikes RS Husada (CP.S-13)				
	Keterampilan Umum	1	Mampu menunjukan kinerja mandiri, bermutu dan terukur (CP.KU.2)				
	Pengetahuan	1	Mampu melakukan pengkajian diri dan berpartisipasi dalam pengembangan profesi serta pendidikan seumur hidup (CP.P.2)				

	Keterampilan Khusus	1	Mahasiswa mampu memberikan pelayanan administrasi kesehatan yang prima (CP.KK.30)
	CP-MK		
	M1	1	Menjelaskan pelayanan kesehatan dan administrasi Kesehatan
	M2	2	Menjelaskan kebutuhan pelanggan terhadap layanan kesehatan
	M3	3	Menjelaskan kepuasan pelanggan dengan Customer Care
	M4	4	Menjelaskan Kebutuhan Pelanggan, Jasa dan Kepuasan Customer
	M5	5	Menjelaskan pelayanan prima
	M6	6	Menjelaskan pelayanan prima dalam administrasi kesehatan
	M7	7	Menjelaskan peran komunikasi dalam pelayanan prima
Diskripsi Singkat MK			Mata Kuliah ini membahas tentang kebutuhan pelayanan kesehatan, proses layanan kesehatan, jenis layanan, penyedia layanan, dan penerima layanan untuk customer internal dan eksternal, standarisasi proses pelayanan dan data berdasarkan konsep customer care, mengenali trend dan issue dalam pelayanan administrasi kesehatan, konsep kebutuhan pelanggan, jasa, dan kepuasan customer, Service Quality, pelayanan prima (service excellence), Pemberdayaan dalam pelayanan, keuntungan customer relationship management dan aspek penting dalam pemasaran jasa, penerapan metode service berdasarkan karakter customer, service recovery dan strategi mempertahankan pelanggan, managing the moment of truth, berkomunikasi dalam konteks layanan prima.
Bahan Kajian			1. Konsep Pelayanan Kesehatan 2. Kebutuhan pelanggan terhadap layanan kesehatan 3. Konsep kepuasan pelanggan 4. Perilaku konsumen terhadap layanan 5. Konsep pelayanan prima 6. Pelayanan prima dalam administrasi kesehatan 7. Peran komunikasi dalam pelayanan prima

Metode Penilaian dan Pembobotan		UTS : 15% UAS : 20% Tugas : 10% Aktivitas Partisipatif : 20% Proyek : 30% Kuis : 5%
Pustaka	Utama :	1. Arif.S & Ismail,M.H. (2016). Menuju Pelayanan Prima: Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi 2. Atmadjati,A. (2018). Layanan Prima Dalam Praktek Saat ini. Yogyakarta: Deepublish. 3. Badudu.R. (2015). Service excellence: pelayanan pelanggan yang prima oleh perusahaan di Indonesia 4. Barata, A.A (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo 5. Rangkuti.F. (2017). Service Care Excellence. Jakarta: gramedia Pustaka Utama 6. Ratminto,et.all.(2018). Pelayanan Prima. Yogyakarta: UGM Press
	Pendukung :	
Media Pembelajaran	Perangkat lunak :	
	Ms. Office	Perangkat keras : Laptop, LCD, Projector
Team Teaching		Ellynia, SE., MM
Matakuliah syarat		-

Peta Kompetensi



Rencana Evaluasi

N o	Basis Evaluasi	Kompon en Edukasi	Bob ot Nilai (%)	Deskripsi (Indonesia)	Deskripsi (Inggris)
	Aktifitas Partisipasi f	-	20	Aktifitas partisipatif diperoleh dari aktivitas mahasiswa selama perkuliahan menggunakan case method. Link : https://drive.google.com/drive/folders/12Qggr86k_4XqCtGjUHdH4gR2M3xyMhCB?usp=sharing	
	Hasil Proyek	-	30	Penyusunan proyek berupa video, leaflet dan pamphlet. Link : https://drive.google.com/drive/folders/12Qggr86k_4XqCtGjUHdH4gR2M3xyMhCB?usp=sharing	
	Kognitif/ Pengetahu an	Tugas	10	Tugas dalam bentuk makalah, presentasi pada; Link : https://drive.google.com/drive/folders/12Qggr86k_4XqCtGjUHdH4gR2M3xyMhCB?usp=sharing _____	
	Kognitif/ Pengetahu an	Quiz	5	Mahasiswa menyelesaikan dan menganalisa soal quis yang dikerjakan melalui quizizz mengenai bahan kajian. Link : https://drive.google.com/drive/folders/12Qggr86k_4XqCtGjUHdH4gR2M3xyMhCB?usp=sharing	

	Kognitif/ Pengetahu an	Ujian Tengah Semester	15	Mahasiswa mengerjakan soal yang telah dibuat dosen mulai dari pertemuan 1 sd 7 dalam bentuk multiple choice/ essay/ studi kasus/ penalaran/ dll <u>Link :</u>	
	Kognitif/ Pengetahu an	Ujian Akhir Semester	20	Mahasiswa mengerjakan soal yang telah dibuat dosen mulai dari pertemuan 8 sd 14 dalam bentuk multiple choice/ essay/ studi kasus/ penalaran/ dll. <u>Link :</u>	

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajar an	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilai an (%)	Sumb er
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
I	1x100'	Selasa 10/9/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	Mampu memahami konsep kebutuhan pelayanan kesehatan administrasi kesehatan	a. Pengertian layanan kesehatan, b. Pengertian layanan administrasi kesehatan c. Tindakan layanan administrasi kesehatan d. Syarat pokok pelayanan kesehatan e. Manfaat layanan administrasi kesehatan f. Unsur pokok Administrasi kesehatan g. Proses layanan kesehatan h. Jenis layanan dalam adminstrasi kesehatan i. Penyedia layanan administrasi kesehatan j. Penerima layanan administrasi kesehatan (Pelanggan internal dan eksternal)	1. Video conference : <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasa n melalui <i>Google Class Room</i> email dan <i>whatsapp</i> 3. <i>Problem based learning</i>	1. Pada awal pertemuan, dosen melakukan perkenalan dan kontrak pembelajaran dengan mahasiswa dan capaian pembelajaran tiap pertemuan. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 2. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai topik konsep kebutuhan pelayanan administrasi kesehatan 3. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. Diskusi interaktif mengenai kebutuhan pelayanan administrasi kesehatan 4. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum Feedback	1. <i>G-form/ quizizz/ LMS</i> 2. Multiple choice	Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i> 2. <i>G- form/quizizz/ LMS</i> 3. <i>Google Class Room</i> 4. <i>WhatsApp</i> 5. <i>Email</i> 6. <i>Science direct</i> 7. <i>SEfoRA (Search Engine for Research Article)</i> Luring: 1. Power point	Ellynia , SE., MM	10	1,2,3, 4,5,6

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajar an	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilai an (%)	Sumb er
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
II	1x100''	Selasa 17/9/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	Mampu memahami jenis pelayanan untuk customer internal dan Customer Eksternal serta trend issue pelayanan administrasi kesehatan	Jenis pelayanan untuk customer 1. Beda Konsumen dan pelanggan 2. Survey kebutuhan. pegawai/unit kerja, 3. Kebutuhan pelanggan eksternal 4. Konsultaasi kerja, memfasilitasi kebutuhan, 5. Pola kerja yang menggairahkan iklim kerja 6. Trend dan issue yang berkembang dalam pelayanan administrasi kesehatan	1. Video confren ce: Zoom cloud meeting 2. Materi dan penugasa n melalui email dan whatsap 3. Problem based learning	1. Dosen menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa kemudian di bagi dalam kelompok dan diminta searching literature mengenai 3. Mahasiswa melaporkan hasil searchingnya dan kemudian mendiskusikan pelayanan untuk pelanggan eksternal bersama dosen dan mahasiswa yang lainnya. 4. Diskusi interaktif mengenai pelayanan untuk pelanggan eksternal 5. Dosen memberikan penegasan terkait analisis tersebut. 6. Dosen menutup proses pembelajaran	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum Feedback	1. G- form/ quiziz z/ LMS 2. Mult iple choi ce	Daring: 1. Zoom Cloud Meeting 2. G- form/quizizz/ LMS 3. Google Class Room 4. WhatsApp 5. Email 6. Science direct 7. SEfoRA (Search Engine for Research Article) Luring: 1. Power point	Ellynia , SE., MM	10	1,2,3, 4,5,6
III	1x100'	Selasa 24/9/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	Mahasiswa memahami customer care dan pelayanan prima	Konsep customer care 1. Pengertian Customer care dan customer, 2. Paradigma baru Customer care 3. Customer, customer care untuk meningkatan	1. Video confren ce: Zoom cloud meeting 2. Materi dan penugasa n melalui email dan whatsap	1. Pada awal pertemuan, dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 3. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai konsep customer care	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum Feedback	1. G- form/ quiziz z/ LMS 2. Mult iple choi ce	Daring: 1. Zoom Cloud Meeting 2. G- form/quizizz/ LMS 3. Google Class Room 4. WhatsApp 5. Email 6. Science direct	Ellynia , SE., MM	10	1,2,3, 4,5,6

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajar an	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilai an (%)	Sumb er
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
					kinerja perusahaan, 4. Pelayanan prima 5. Efektifitas pelayanan prima, dalam membangun hubungan dengan pihak lain	3. <i>Problem based learning</i>	4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. 5. dosen dan mahaasiswa melakukan diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran			7. <i>SEfoRA (Search Engine for Research Article)</i> Luring: 1. Power point			
IV	1x100'	Selasa 1/10/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mahasiswa mampu memahami: 1. Motif kebutuhan pelanggan 2. Pengertian jasa, 3. Jenis jasa 4. Pengertian Kepuasan pelanggan, 5. Kebutuhan dan layanan pelanggan	Kebutuhan pelanggan, jasa, dan kepuasan customer	1. Video confrenc e: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasa n melalui email dan <i>whatsap</i> 3. <i>Problem based learning</i>	1. Pada awal pertemuan, dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 3. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai konsep customer care 4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. 5. dosen dan mahaasiswa melakukan diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 1. Feedb ack	1. G- form/ quiziz z/ LMS 2. Mult iple choi ce	Daring: Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i> 2. G- form/quizizz/ LMS 3. <i>Google Class Room</i> 4. <i>WhatsApp</i> 5. <i>Email</i> 6. <i>Science direct</i> 7. <i>SEfoRA (Search Engine for Research Article)</i> Luring: 1. Power point	Ellynia , SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajar an	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilai an (%)	Sumb er
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
V	1x100'	Selasa 8/10/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	Mahasiswa mampu memahami: 1. Perilaku konsumen, 2. Cara mengukur sikap, dan perilaku konsumen, 3. Orientasi pelayanan pelanggan, 4. Pemantauan terhadap keluhan dan pujian pelanggan	Perilaku konsumen	1. Video confren ce: Zoom cloud meetin g 2. Materi dan penugasa n melalui email dan whatsap 3. Problem based learning Luring: 1. Power point 2. LCD Laptop	1. Pada awal pertemuan, dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 3. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai konsep service quality 4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. 5. dosen dan mahaasiswa melakukan diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 1. Feed back	1. G- form / quizi zz/ LMS 2. Mult iple choi ce 1.	Daring: 1. Zoom Cloud Meeting 2. G- form/quizzz/ LMS 3. Google Class Room 4. WhatsApp 5. Email 6. Science direct 7. SEfoRA (Search Engine for Research Article) Luring: 1. Power point	Ellynia , SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6
VI	1x100''	Selasa 15/10/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	Mahasiswa mampu memahami 1. 4 Tipe perilaku pembelian konsumen 2. Proses Keputusan pembelian pada pembelian konsumen 3. Konsep A4 dalam kepuasan pelanggan	Perilaku Konsumen (lanjutan materi minggu ke V)	1. Video confrenc e: Zoom cloud meeting 2. Materi dan penugasa n melalui email dan whatsap	1. Pada awal pertemuan, dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 3. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai Customer Equity 4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen.	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 1. Feedb ack	1. G- form/ quizziz z/ LMS 2. Mult iple choi ce	Daring: Daring: 1. Zoom Cloud Meeting 2. G- form/quizzz/ LMS 3. Google Class Room 4. WhatsApp 5. Email 6. Science direct	Ellynia , SE., MM	10	1,2,3, 4,5,6

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajar an	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilai an (%)	Sumb er
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
				4. Keuntungan dari pelanggan yang loyal		3. <i>Problem based learning</i> Luring: 3. Power point 4. LCD Laptop	5. dosen dan mahasiswa melakukan diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran			7. <i>SEfoRA (Search Engine for Research Article)</i> Luring: 1. Power point			
VII	1x100'	Selasa 15/10/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mahasiswa mampu Konsep <i>Customer Service</i>	Konsep pelayanan prima (service excellence) 1. Pengertian <i>Customer Service Excellence</i> 2. Tujuan SE 3. Manfaat memahami <i>Customer Service Excellence</i> 4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>Customer Service Excellence</i> 5. Nilai-nilai <i>Customer</i> 6. <i>Teknik pelayanan prima</i> 7. <i>Service Excellence</i> 8. Standarisasi proses pelayanan 9. Kemenangan untuk semua pihak, dan	1. Video confrenc e: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasa n melalui <i>Google Class Room</i> email dan <i>whatsapp</i> 3. <i>Problem based learning</i> Luring: 1. Power point 2. LCD 3. Laptop	1. Dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 3. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai Konsep pelayanan prima (service excellence) 4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. 5. Diskusi tanya jawab mengenai kebutuhan pelayanan administrasi kesehatan 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 1. Feed back	1. G- form/ quiziz z/ LMS 2. Mult iple choi ce	Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i> 2. G- form/quizizz/ LMS 3. <i>Google Class Room</i> 4. <i>WhatsApp</i> 5. <i>Email</i> 6. <i>Science direct</i> 7. <i>SEfoRA (Search Engine for Research Article)</i> Luring: 1. Power point	Ellynia , SE., MM	10	1,2,3, 4,5,6

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajar an	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilai an (%)	Sumb er
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
					kemauan untuk melayani								
UTS													
VIII	1x100'	Rabu, 19/4/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	Mahasiswa mampu memahami masalah-masalah dalam pelayanan	1. Masalah –masalah dalam memberikan pelayanan prima 2. Teknik customer feedback dan menangani review negatif pelanggan,	Daring: 1. Video conference : <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasa n melalui email dan <i>whatsap</i> 3. <i>Problem based learning</i>	1. Dosen menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa kemudian di bagi dalam kelompok dan diminta searching literature dan mencari case study mengenai Standarisasi proses pelayanan 3. Mahasiswa melakukan presentasi dan mendiskusikan bersama dosen dan mahasiswa yang lainnya. 4. Dosen memberikan kesimpulan terkait topik yang didiskusikan 5. Dosen menutup perkuliahan.	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedbac k	1. <i>G-form/ quizizz/ LMS</i> 2. Multiple choice/ essay	Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i> 2. <i>G- form/quizizz/LM S</i> 3. <i>Google Class Room</i> 4. <i>WhatsApp</i> 5. <i>Email</i> 6. <i>Science direct</i> 7. <i>SEfoRA (Search Engine for Research Article)</i> Luring: 2. Power point	Ellynia , SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6
IX	1x100'	Selasa 05/11/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	Mahasiswa mampu memahami customer relationship management dan aspek penting dalam pemasaran jasa	1. Konsep keuntungan customer relationship management dan aspek penting dalam pemasaran jasa 2. Metode service berdasarkan karakter customer	1. Video conference : <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasa n melalui	1. Dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 3. Dosen memberikan penjelasan materi	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedba ck	1. <i>G-form/ quizizz/ LMS</i> 2. Multiple choice	Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i> 2. <i>G- form/quizizz/L MS</i> 3. <i>Google Class Room</i> 4. <i>WhatsApp</i>	Ellynia , SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajar an	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilai an (%)	Sumb er
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
					3. Service recovery dan strategi mempertahankan pelanggan 4.	email dan <i>whatsapp</i> 3. <i>Problem based learning</i>	mengenai Konsep pelayanan prima (service excellence) 4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. 5. Diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran			5. <i>Email</i> 6. <i>Science direct</i> 7. <i>SEfoRA</i> (Search Engine for Research Article) Luring: 1. Power point			
X	1x100'	Selasa 12/11/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mahasiswa mampu menerapkan service, yang satisfaction, dan loyalty	Service, yang satisfaction, dan loyalty	1. Video confrenc e: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasa n melalui email dan <i>whatsap</i> 3. <i>Problem based learning</i>	1. Dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 3. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai metode service berdasarkan karakter customer 4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. 5. Diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedba ck	3. G- form/ quiziz z/ LMS 4. Mult iple choi ce	Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i> 2. G- form/quizizz/ LMS 3. <i>Google Class Room</i> 4. <i>WhatsApp</i> 5. <i>Email</i> 6. <i>Science direct</i> 7. <i>SEfoRA</i> (Search Engine for Research Article) Luring: 1. Power point	Ellynia , SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6
XI	1x150'	Selasa 19/11/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2	Mahasiswa mampu menerapkan Service Excellence , dan strategi customer intimacy	1. Service Excellence 2. Strategi customer intimacy 3. Melakukan managing the moment of truth	1. Video confrenc e: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan	1. Dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen.	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedba ck	1. G-form/ quizizz/ LMS 2. Multiple choice	Daring: Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i> 2. G- form/quizizz/LM S	Ellynia , SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajar an	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilai an (%)	Sumb er
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
			CP.KK.3 0			penugasa n melalui email dan <i>whatsapp</i> 3. <i>Problem based learning</i>	3. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai metode service berdasarkan karakter customer 4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. 5. Diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran			3. <i>Google Class Room</i> 4. <i>WhatsApp</i> 5. <i>Email</i> 6. <i>Science direct</i> 7. <i>SEfoRA</i> (<i>Search Engine for Research Article</i>) Luring: 2. Power point 1. Video			
XII	1x100'	Selasa 03/12/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	Mahasiswa mampu memahami konsep dasar komunikasi dalam kesehatan	1. Konsep dasar komunikasi dalam kesehatan 2. Komunikasi dalam konteks layanan prima	1. Video confrenc e: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasa n melalui email dan <i>whatsap</i> 3. <i>Problem based learning</i>	1. Dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 3. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai Konsep pelayanan prima (service excellence) 4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. 5. Diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedb ack	1. <i>G-form/ quizzz/ LMS</i> 2. Multiple choice	Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i> 2. <i>G- form/quizzz/ LMS</i> 3. <i>Google Class Room</i> 4. <i>WhatsApp</i> 5. <i>Email</i> 6. <i>Science direct</i> 7. <i>SEfoRA</i> (<i>Search Engine for Research Article</i>) Luring: 1. Power point	Ellynia , SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6
XIII	1x150'	Selasa 10/12/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2	Mahasiswa mampu memahami berkomunikasi	1. Komunikasi dalam hubungan interpersonal	1. Video confren ce: <i>Zoom</i>	1. Dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz	1. <i>G-form/ quizzz/ LMS</i>	Daring: Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i>	Ellynia , SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajar an	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilai an (%)	Sumb er
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
			CP.P.2 CP.KK.3 0	dalam hubungan interpersonal	2. Arti dan peran hubungan interpersonal dalam pelayanan 3. faktor yang berperan dalam hubungan interpersonal, 4. Prinsip hubungan interpersonal dalam rangka memberikan pelayanan prima	cloud meetin g 2. Materi dan penugasan melalui email dan whatsapp 3. Problem based learning	2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 3. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai Konsep pelayanan prima (service excellence) 4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. 5. Diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran	2. Forum 3. Feedb ack	2. Multiple choice	2. G-form/quizizz/ LMS 3. Google Class Room 4. WhatsApp 5. Email 6. Science direct 7. SEfoRA (Search Engine for Research Article) Luring: 1. Power point			
XIV	1x100'	Selasa 17/12/2024 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	Mahasiswa mampu melakukan cara berkomunikasi dalam kelompok, komunikasi massa, penggunaan sarana komunikasi (pengertian dan fungsi media komunikasi, jenis-jenis media komunikasi, media komunikasi bisnis, kemampuan berwawancara	Kiat sukses dalam menjalin hubungan dengan customer service excellence	1. Video confrenc e: Zoom cloud meeting 2. Materi dan penugasan melalui email dan whatsapp 3. Problem based learning	1. Dosen menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa kemudian di bagi dalam kelompok dan diminta searching literature dan mempresentasikan role play tehnik pelayanan prima 3. Mahasiswa melakukan presentasi dan mendiskusikan bersama dosen dan mahasiswa yang lainnya. 4. Dosen memberikan kesimpulan terkait topik yang didiskusikan	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedb ack	1. G-form/ quizizz/ LMS 2. Multiple choice	Daring: 1. Zoom Cloud Meeting 2. G-form/quizizz/ LMS 3. Google Class Room 4. WhatsApp 5. Email 6. Science direct 7. SEfoRA (Search Engine for Research Article) Luring: 1. Power point	Ellynia , SE., MM	10	1,2,3, 4,5,6

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajar an	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilai an (%)	Sumb er
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
				(pengertian, jenis, teknik)			5. Dosen menutup perkuliahan.						
UAS													

Mengetahui,

Ka.Prodi S1 Administrasi Kesehatan



Ns. Sarah Gelti Harahap S.Kep.,M.K.M

NIK:

Jakarta, Agustus 2024

Koordinator MK,

Ellynia, SE., MM

NIK: 216.790.057

Lampiran

PETUNJUK TUGAS 1

Mata kuliah (sks)	:	Pelayanan Prima (3 SKS)
Semester	:	II
Tugas ke	:	
Nama tugas	:	
Tujuan tugas	:	
Waktu Pelaksanaan tugas	:	
Waktu penyerahan tugas	:	
Uraian tugas	:	1.
Kriteria penilaian	:	a.

PETUNJUK TUGAS 2

Mata kuliah (sks)	:	Pelayanan Prima (3 SKS)
Semester	:	II
Tugas ke	:	
Nama tugas	:	
Tujuan tugas	:	
Waktu Pelaksanaan tugas	:	
Waktu penyerahan tugas	:	
Uraian tugas	:	1.
Kriteria penilaian	:	a.



PELAYANAN PRIMA
KISI – KISI SOAL UTS DAN UAS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
TAHUN AJARAN 2024/2025

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
 MK : Pelayanan Prima
 Beban SKS : 3 SKS (3T)
 Semester : II
 Bentuk test : Multiple Choice Question
 Jumlah soal : 40 butir soal MCQ
 Lama ujian : 60 menit

No	Pokok Bahasan & Sub- pokok bahasan	Jenjang kemampuan					Jumlah		Nomor soal
		C1/C2	C3	C4	C5	C6	Butir soal		
1	Konsep Pelayanan Kesehatan	1	3	0	0	0	4	0,10	1,2,3,4
2	Kebutuhan pelanggan terhadap layanan kesehatan	1	3	0	0	0	4	0,10	4,6,7,8
3	Konsep kepuasan pelanggan	1	3	0	0	0	4	0,10	9,10,11,12
4	Perilaku konsumen terhadap layanan	1	3		0	0	4	0,10	13,14,15,16

5	Konsep pelayanan prima	3	4	0	0	0	7	0,18	17,18,19,20,21,22,23
6	Pelayanan prima dalam administrasi kesehatan	3	4	0	2	0	9	0,23	24,25,26,27,28,29,30,31,32
7	Peran komunikasi dalam pelayanan prima	3	3	0	0	2	8	0,20	33,34,35,36,37,38,39,40
		13	23	0	2	2	40	100	