

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**  
**DAFTAR HADIR MAHASISWA DAN DOSEN (DHMD) KELAS**  
**REGULER**

Matakuliah : ADK201 - Pelayanan Prima  
 Dosen Pengampu 1. Ellynia, S.E., M.M

Tahun Akademik, Periode : 2024/2025 - 1  
 Hari Terjadwal : Selasa  
 Jam : 10:00 - 11:40  
 Ruang Kuliah, Grup : 403 / 1

Pertemuan		Materi yang diberikan Sesuai dengan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)	Tanda Tangan	
Perkuliahan Ke : 1		Pokok Bahasan	Dosen	
Hari dan Tanggal		Minggu 1 ; Memahami konsep kebutuhan pelayanan kesehatan administrasi kesehatan		
Selasa, 10 September 2024		Perkuliahan dimulai jam : 10.00 - 11.40 Mahasiswa yang tidak hadir : 1. Angelica Abel : bantu presentasi sekolah 2. Andy wijaya : bantu presentasi sekolah 3. M. Rizqi Ar-Rasyid : bantu presentasi sekolah 4. Alda Dwi Supriyanti : sakit		
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan		Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		Topi outline :		Tanggal, Paraf BAAK
Hadir	19 Org	1. LAYanan kesehatan scr umum		
Tidak Hadir	2 Org	2. Adminitrasi layanan kesehatan		
Pengganti Perkuliahan Ke		3. Syarat poko pelayanan kesehatan 4. Manfaat layanan adminiitrasi 5. pemberi dan penerima layanan kesehatan		
Perkuliahan Ke : 2		Pokok Bahasan	Dosen	
Hari dan Tanggal		Minggu ke2: Pelayanan Customer Internal dan Eksternal pada pelayanan prima		
Selasa, 17 September 2024		Perkuliahan dimulai jam 10.00 - 11.40 semua mahasiswa hadir dalam perkuliahan sebanyak 21 anak		
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan		Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		1. Beda konsumen dan pelanggan		Tanggal, Paraf BAAK
Hadir	20 Org	2. Beberapa cara menemukan kebutuhna pelanggan		
Tidak Hadir	1 Org	3. Karakter Pelanggan dalam pelayanan prima		
Pengganti Perkuliahan Ke		4. Trendera issues dalam pelayanan prima di bidang administrasi kesehatan 5 Review quiz pertanyaan untuk point-poiht yang didapatkan mahasiswa		
Perkuliahan Ke : 3		Pokok Bahasan	Dosen	
Hari dan Tanggal		Minggu ke 3: CUsTomer Care		
Selasa, 24 September 2024		Perkuliahan dimulai jam : 10.00 -11.40 (2 SKS) Mahasiswa yang tidak hadir ada 2 , dan 1 mahasiswa ikut merdeka belajar KWH, Clarensia, (A) tidak ada kabar Catterine, (A) tidak ada kabar M Rizqi Ar-Rasyid, mengikuti kegiatan merdeka belajar kewirausahaan di UNJ		
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan		Mahasiswa

Pertemuan		Materi yang diberikan Sesuai dengan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)	Tanda Tangan
Jumlah Mahasiswa		Minggu ke 3 : Customer Care	
Hadir	18 Org	1. Makna Customer care untuk dunia kesehatan	Tanggal, Paraf BAAK
Tidak Hadir	3 Org		
Pengganti Perkuliahan Ke		2. Tugas Customer Care	
		3. Keuntungan dalam dunia kesehatan dengan adanya Customer Care	
		4. Penyebab layanan pelanggan itu buruk	
		5. Beda Customer Care dengan Customer service	
		6. Tugas minggu ke 3 dikumpulkan di tanggal 7 Oktober 2024	
Perkuliahan Ke : 4		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		Minggu ke 4 : Kebutuhan Pelanggan, Jasa dan Kepuasan Customer	
		Perkuliahan dimulai jam : 10.00-11.40	
Selasa, 01 Oktober 2024		Ada 1 mahasiswa atas nama Clarensia, (A) tidak hadir di kelas (alpha) dan M Rizqi Ar-Rasyid, mengikuti kegiatan merdeka belajar kewirausahaan di UNJ	
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		Minggu ke 4 : Kebutuhan Pelanggan, Jasa dan Kepuasan Customer	
Hadir	21 Org	1. Kebutuhan pelanggan fisik dan kebutuhan layanan	Tanggal, Paraf BAAK
Tidak Hadir	0 Org		
Pengganti Perkuliahan Ke		2. Kebutuhan pelanggan sangat penting untuk bisnis	
		3. Cara memenuhi kebutuhan pelanggan	
		4. Sektor jasa	
		5. Karakteristik Jasa dan kategori layanan Mix	
		6. Holistic Marketing untuk Jasa dibidang kesehatan	
Perkuliahan Ke : 5		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		Minggu ke 5: Pasar Konsumen dan Perilaku Pembelian Konsumen	
		Perkuliahan dimulai jam : 08.20. -10.00 (2 SKS)	
Selasa, 08 Oktober 2024		Semua mahasiswa hadir di dalam kelas dan ada 1 mahasiswa ikut merdeka belajar KWH, M Rizqi Ar-Rasyid, mengikuti kegiatan merdeka belajar kewirausahaan di UNJ	
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		Minggu ke 5 : Pasar Konsumen dan Perilaku Pembelian Konsumen di bidang kesehatan	
Hadir	19 Org	TOPIK OUTLINE:	Tanggal, Paraf BAAK
Tidak Hadir	2 Org		
Pengganti Perkuliahan Ke		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Model Perilaku Konsumen</li> <li>● Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen</li> <li>● Jenis Perilaku Keputusan Membeli</li> <li>● Proses Keputusan Pembeli Proses</li> <li>● Keputusan Pembeli untuk Produk Baru</li> </ul>	
Perkuliahan Ke : 6		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		Minggu ke 6 : Melanjutkan bahan minggu ke 5	
		Pasar Konsumen dan Perilaku Pembelian Konsumen di bidang kesehatan	
Selasa, 15 Oktober 2024		Perkuliahan di mulai jam : 10.00 - 11.40	
		Semua mahasiswa hadir di dalam kelas	
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		Minggu ke 6 : Melanjutkan bahan minggu ke 5	
Hadir	21 Org	Pasar Konsumen dan Perilaku Pembelian Konsumen di bidang kesehatan	Tanggal, Paraf BAAK
Tidak Hadir	0 Org		
Pengganti Perkuliahan Ke		1. Characteristics Affecting Customer Behavior / Karakteristik yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen	
		2. Teori Maslow yaitu Hierarchy of Needs	
		3. Psychological Factors dalam Motivation, Perception, Learning , Beliefs dan Attitudes	
Perkuliahan Ke : 7		Pokok Bahasan	Dosen

Pertemuan		Materi yang diberikan Sesuai dengan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)	Tanda Tangan
Hari dan Tanggal		Minggu 7 ; Konsep Pelayanan Prima (Service Excellence)	
Selasa, 22 Oktober 2024		Perkuliahan dimulai jam : 10.00 - 11.40 Mahasiswa yang tidak hadir : 1. Sephia Leta (Sakit )	
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		Minggu ke 7 : Pelayanan Prima dalam KEsehatan	
Hadir	20 Org	topik outline :	
Tidak Hadir	1 Org	1.indikator mutu pelayanan	Tanggal, Paraf BAAK
Pengganti Perkuliahan Ke		2. Kesehatan bermutu dari sisi asuransi 3. Keseharan bermutu dari sisi pemilik sarana 4. Kesehatan bermutu dari sisi pasien 5. Fungsi KOMunikasi dalam Pelayanan Kesehatan	
Perkuliahan Ke : 8		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		Minggu ke 8 : Customer Relationship Manajemem	
Selasa, 05 November 2024		Perkuliahan dimulai jam : 10.00-11.40 Mahasiswa yang tidak hadir di kelas adalah : Rosyida Sapta dan 1 mahasiwa MBKM atas nama : Mohammad Rozqi Ar Rasyid (MBKM ke UNJ)	
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		Minggu ke 8 : Customer Relationship Manajemem	
Hadir	20 Org	Topik outline:	
Tidak Hadir	1 Org	1. Tujuan CRM	Tanggal, Paraf BAAK
Pengganti Perkuliahan Ke		2. Membangun Profile perusahaan Usage dan uses 3. Tahapan dalam CRM 4. STrategi dalam CRM 5. KUnci keberhasilan CRM	
Perkuliahan Ke : 9		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		Minggu ke 9 : Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan dalam Pelayanan Prima Kesehatan	
Selasa, 12 November 2024		Perkuliahan di mulai jam 10.00-11.45 Mahasiswa yang tidak hadir adalah : 1. Qarensia (tanpa keterangan) 2. Fitriana Indri (sakit) 3. Kharina Aisyah (Sakit) 4. Army ARga (sakit)	
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		Topik OUTline :	
Hadir	17 Org	1. Pelayanan Prima di bidang kesehatan	
Tidak Hadir	4 Org	2. Tips membangun Pelayanan Prima kepda pelanggan	Tanggal, Paraf BAAK
Pengganti Perkuliahan Ke		3. Produk dan kualitas di TQM 4. MEMaksimalkan Customer Lifetime Value 5. Retensi Pelanggan	
Perkuliahan Ke : 10		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		Minggu ke 10 : Penerapan Service Excellent dan strategy Customer Intimacy	
Selasa, 19 November 2024		Perkuliahan dimulai jam : 10.00- 11.40 Mahasiswa yang tidak hadir adalah : 1, Andy (ikut marketing) 2. Catterin (Ijin)	

Pertemuan		Materi yang diberikan Sesuai dengan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)	Tanda Tangan
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		Minggu ke 10 : Penerapan Service Excellent dan strategy Customer Intimacy	
Hadir	20 Org	Topik Outline :	Tanggal, Paraf BAAK
Tidak Hadir	1 Org	1. perkebangan inovasi Pelanggan	
Pengganti Perkuliahan Ke		2. Pentingnya layanan purna Jual	
		3. Core Value dalam pelayanan prima	
		4. Kontribusi Pelayanan Prima	
		5. Penugasan Project kelompok dikumpulkan minggu ke 14 sebelum UAS	
Perkuliahan Ke : 11		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		Minggu ke 11 : Konsep Dasar Komunikasi dan Komunikasi dalam HUB Interpersonal	
Selasa, 26 November 2024		Perkuliahan mulai jam 10.00 - 12 Perkuliahan yang tidak hadir :	
		1. Clarensia	
		2. Catterin	
		3. Sephia Leta	
		4. Angelica Abel	
		5. M Rizqi Ar-Rasyid, mengikuti kegiatan merdeka belajar kewirausahaan di UNJ	
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		Minggu ke 11:Konsep Dasar Komunikasi dan Komunikasi dalam HUB Interpersonal	
Hadir	17 Org	Topik outline :	Tanggal, Paraf BAAK
Tidak Hadir	4 Org	1. Peranan komunikasi dalam pelayanan prima	
Pengganti Perkuliahan Ke		2. Mengapa diperlukan komunikasi dalam mengatasi pelayanan prima	
		3. Ketrampilan Komunikasi yang Asertif	
		4. Fungsi komunikasi dalam pelayanan prima	
		5. Hambatan dalam komunikasi	
Perkuliahan Ke : 12		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		Minggu ke 12 : Konsep Dasar KOMunikasi Dalam Media Layanan Prima	
Selasa, 03 Desember 2024		Perkuliahan dimulai jam 10.00 - 11.50 Mahasiswa yang tidak hadir :	
		1. Fitriana indri, izin, pulang kampung karena ada keluarga yang sakit	
		2. catterin, tidak ada keterangan	
		3. Rizqi AR Rasid MBKM UNJ	
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa		Minggu ke 12 :Konsep Dasar KOMunikasi Dalam Media Layanan Prima	
Hadir	19 Org	Topik oUtline melanjutkan minggu lalu	Tanggal, Paraf BAAK
Tidak Hadir	2 Org	1. Tehnik Telepon	
Pengganti Perkuliahan Ke		2. Ungkapan2 dalam tehnik bertelepon yang harus dihindari	
		3. Case Praktek semua mahasiwa berkomunikasi dalam menggunakan media	
Perkuliahan Ke : 13		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		Minggu ke 13 : REVIEW materi Minggu ke 8 - 12 dan materi UAS	
Selasa, 10 Desember 2024		Pekuliahan dimulai jam 09.30 - 11.40 Mahasiswa yang tidak hadir adalah :	
		Clarencia dan Catterinn (Alpa ) tanpa keterangan	
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa

Pertemuan		Materi yang diberikan Sesuai dengan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)	Tanda Tangan
Jumlah Mahasiswa		Materi Riview : 1. Customer Relationship Management 2. Kepuasan Dan kesetiaan Pelanggan dalam Pelayanan Prima Kesehatan 3. Penerapan Srrvice Excellence dan STRategi Customer Intimacy 4. Konsep Dasar Komunikasi dan berkomunikasi dalam hub interpersonal 5. Konsep dasar Berkomunikasi dalam media layanan prima	Tanggal, Paraf BAAK
Hadir	19 Org		
Tidak Hadir	2 Org		
Pengganti Perkuliahan Ke			
Perkuliahan Ke : 14		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		Minggu ke 14 : Project Pelayanan Prima Perkuliahan dimulai jam 09.30 - 12.05 Mahasiswa yang tidak hadir adalah :	
Selasa, 17 Desember 2024		1. Catterin 2. Clarencia	
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	
Jumlah Mahasiswa		Project kelompok Pelayanan Prima	
Hadir	19 Org	- Membuat materi tentang pelayanan prima dalam bentuk Video yang diperankan dalam kelompok	
Tidak Hadir	2 Org	- Video dinuat dalam durasi pendek dan cerita layanan prima kelompok	Tanggal, Paraf BAAK
Pengganti Perkuliahan Ke		- Paparan yang ada dalam video harus ada materi tentang minggu ke 8 - 13 dan materi bisa dipilih atau dikombinasi dalam bebrapa minggu yang ada - Dikumpulkan minggu ke 14 dan di dalam Gdrive <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1rdTZMe5r-_wSWKOeoEUF-Chyn6maLZoT?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1rdTZMe5r-_wSWKOeoEUF-Chyn6maLZoT?usp=sharing</a>	
UTS		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal		UTS Mata kuliah Pelayanan Prima dilakukan di laboratorium Komputer jam pelaksanaan ; 31 Oktober 2024 Jam 09.30 - 10.30 semua mahasiswa hadir dalam ujian . soal dalam Gform	
Kamis, 31 Oktober 2024			
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	
Jumlah Mahasiswa		Kegiatan berjalan lancar dan tertib	
Hadir	21 Org		
Tidak Hadir	0 Org		Tanggal, Paraf BAAK
Pengganti Perkuliahan Ke			
UAS		Pokok Bahasan	Dosen
Hari dan Tanggal			
Selasa, 21 Januari 2025			
Jam	10:00-11:40	Sub Pokok Bahasan	Mahasiswa
Jumlah Mahasiswa			
Hadir			
Tidak Hadir			Tanggal, Paraf BAAK
Pengganti Perkuliahan Ke			