



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

MATA AJAR	: PELAYANAN PRIMA
PERIODE	: FEBRUARI-AGUSTUS 2023
TAHUN AKADEMIK	: 2022- 2023 (GENAP)
KOORDINATOR	: Ellynia, SE., MM
PENGAJAR	: Ellynia, SE., MM



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

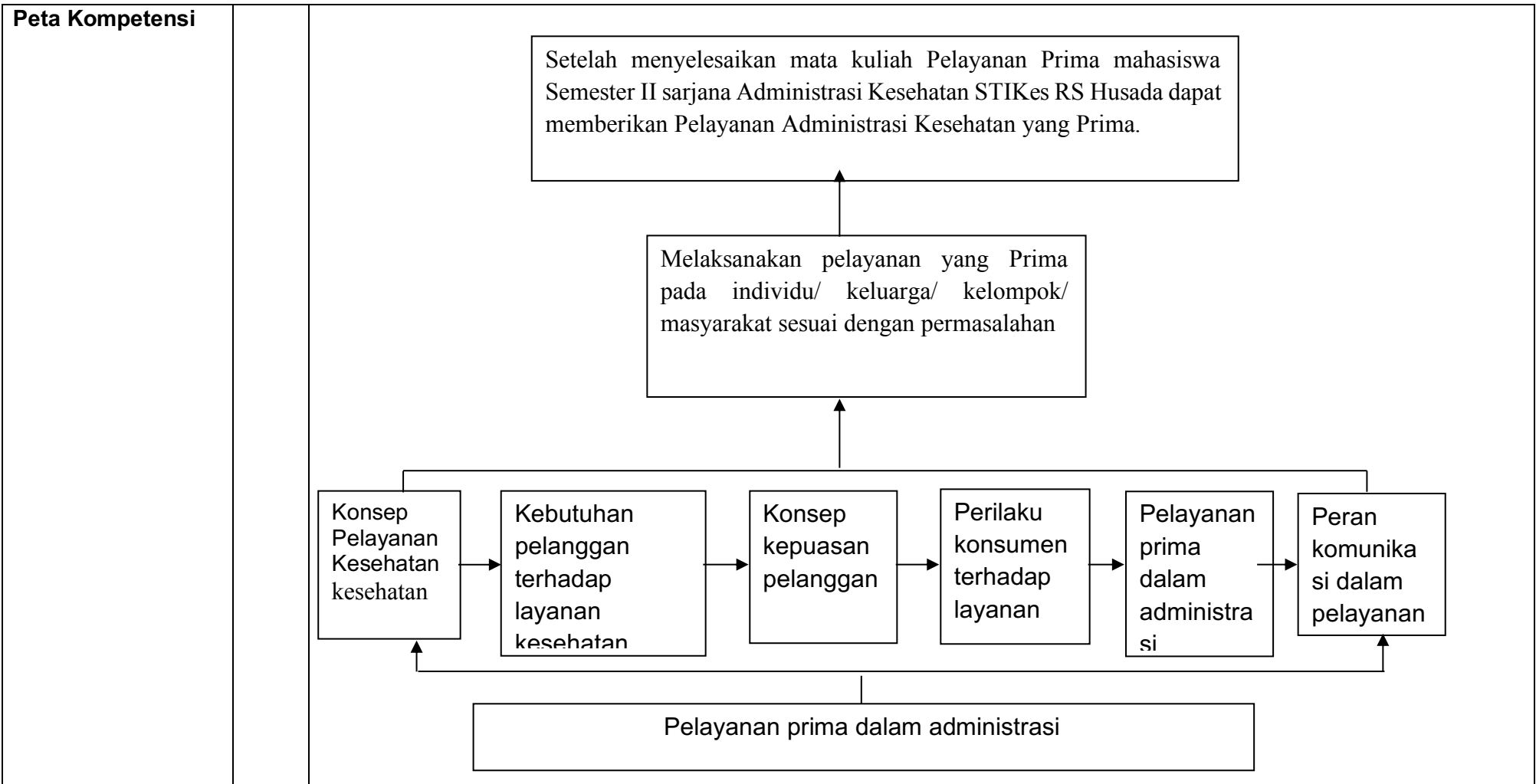
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KESEHATAN (S1)

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH		KODE	Rumpun MK	Bobot (sks)	Jumlah Pertemuan	Semester	Tgl Penyusunan
PELAYANAN PRIMA		ADK 201	Ilmu Administrasi Kesehatan (Institusional)	3 SKS 3 x 50' x 14	14 X 150 menit	II	Januari 2022
		Koordinator Mata Kuliah				Ka PRODI	
		Ellynia, SE., MM.				Ria Efkelin Mose, S.Kep.,M.M	
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
	M2	2	Menjelaskan kebutuhan pelanggan terhadap layanan kesehatan
	M3	3	Menjelaskan kepuasan pelanggan
	M4	4	Menjelaskan perilaku konsumen terhadap layanan
	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		1. UTS : 35 % 2. UAS : 35 % 3. Tugas : 20% 4. Sikap: 10%
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		-



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	1x150'	Rabu, 22/2/2023 09.10-11.40	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 confrence : <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

II	1x150'	Rabu, 1/3/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	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. Konsultasi kerja, memfasilitasi kebutuhan, 5. Pola kerja yang menggalakkan iklim kerja 6. Trend dan issue yang berkembang dalam pelayanan administrasi kesehatan	1. Video conference: 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 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	Pertanyaan HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum Feedback	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
III	1x150'	Rabu, 8/3/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	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 peningkatan kinerja perusahaan, 4. Pelayanan prima 5. Efektifitas pelayanan prima, dalam	1. Video conference: Zoom cloud meeting 2. Materi dan penugasan melalui email dan whatsapp 3. Problem based learning	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 mahasiswa melakukan diskusi tanya jawab	Pertanyaan HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum Feedback	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)	Ellynia, SE., MM	10	1,2,3,4,5,6

					membangun hubungan dengan pihak lain		6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran			Luring: 1. Power point			
IV	1x150'	Rabu, 15/3/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	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 confrence: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan 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. Feedback	1. G-form/quizizz/ LMS 2. Multiple choice	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
V	1x150'	Rabu, 22/3/2023 09.10-11.40	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	Perilaku konsumen	1. Video confrence: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan melalui email dan <i>whatsap</i>	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	Pertanyaa n HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 1. Feedback	1. G-form / quizizz/ LMS 2. Multiple choice 1.	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</i>	Ellynia, SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6

				pujian pelanggan		3. <i>Problem based learning</i> Luring: 1. Power point 2. LCD Laptop	tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran			Research Article) Luring: 1. Power point			
VI	1x150'	Rabu, 29/3/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mahasiswa mampu memahami 1. 4 Tipe perilaku pembelian konsumen 2. Proses Keputusan pembelian pada pembelian konsumen 3. Konsep A4 dalam kepuasan pelanggan 4. Keuntungan dari pelanggan yang loyal	Perilaku Konsumen (lanjutan materi minggu ke V)	1. Video conference: Zoom cloud meeting 2. Materi dan penugasan melalui email dan whatsapp 3. <i>Problem based learning</i> Luring: 3. Power point 4. LCD Laptop	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. 5. dosen dan mahasiswa melakukan diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran	Pertanyaan HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 1. Feedback	1. G-form/quizizz/LMS 2. Multiple choice	Daring: Daring: 1. Zoom Cloud Meeting 2. G-form/quizizz/LMS 3. Google Classroom 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
VII	1x150'	Rabu, 5/4/2023 09.10-11.40	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	1. Video conference: Zoom cloud meeting 2. Materi dan penugasan melalui Google	1. Dosen membuka kuliah dan menjelaskan topik pembelajaran 2. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dosen. 3. Dosen memberikan penjelasan materi mengenai Konsep pelayanan prima (service	Pertanyaan HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 1. Feedback	1. G-form/quizizz/LMS 2. Multiple choice	Daring: 1. Zoom Cloud Meeting 2. G-form/quizizz/LMS 3. Google Classroom 4. WhatsApp 5. Email	Ellynia, SE., MM	10	1,2,3, 4,5,6

					3. Manfaat memahami <i>Customer Service Excellence</i> 4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>Customer Service Excellence</i> 5. Nilai-nilai <i>Customer Service Excellence</i> 6. Teknik pelayanan prima 7. <i>Service Excellence</i> 8. Standarisasi proses pelayanan 9. Kemenangan untuk semua pihak, dan kemauan untuk melayani	<i>Class Room</i> email dan <i>whatsapp</i> 3. <i>Problem based learning</i> Luring: 1. Power point 2. LCD 3. Laptop	excellence) 4. Mahasiswa menyimak penjelasan dosen. 5. Diskusi tanya jawab mengenai kebutuhan pelayanan administrasi kesehatan 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran			6. <i>Science direct</i> 7. <i>SEfoRA</i> (<i>Search Engine for Research Article</i>) Luring: 1. Power point			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

UTS: 10-15 April 2023

VIII	1x150'	Rabu, 19/4/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mahasiswa mampu memahami masalah-masalah dalam pelayanan	1. Masalah –masalah dalam memberikan pelayanan prima 2. Tehnik customer feedback dan menangani review negatif pelanggan,	Daring: 1. Video confrence : <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan 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.	Pertanyaan HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedback	1. <i>G-form/quizizz/LMS</i> 2. Multiple choice/essay	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</i> (<i>Search Engine for Research Article</i>) Luring: 2. Power point	Ellynia, SE., MM	5	1,2,3,4,5,6
------	--------	-----------------------------------	---	--	---	---	---	---	--	--	------------------	---	-------------

							4. Dosen memberikan kesimpulan terkait topik yang didiskusikan 5. Dosen menutup perkuliahan.						
IX	1x150'	Rabu, 26/4/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	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 3. Service recovery dan strategi mempertahankan pelanggan 4.	1. Video conference : <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan melalui email dan <i>whatsapp</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	Pertanyaan HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedback	1. G-form/quizizz/LMS 2. Multiple choice	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
X	1x150'	Rabu, 3/5/2023 09.10-11.40	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 conference: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan melalui email dan <i>whatsapp</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	Pertanyaan HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedback	3. G-form/quizizz/LMS 4. Multiple choice	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>	Ellynia, SE., MM	5	1,2,3,4,5,6

										Luring: 1. Power point			
XI	1x150'	Rabu, 10/5/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	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: Zoom cloud meeting 2. Materi dan penugasa n melalui email dan whatsapp 3. Problem based learning	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	1. G-form/ quizizz/ LMS 2. Multiple choice	Luring: 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: 2. Power point 1. Video	Ellynia, SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6
XII	1x150'	Rabu, 17/5/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mahasiswa mampu memahami konsep dasar komunikasi dalam kesehatan	1. Konsep dasar komunikasi dalam kesehatan 2. Komunikasi dalam konteks layanan prima	1. Video confrenc e: Zoom cloud meeting 2. Materi dan penugasa n melalui email dan whatsapp 3. Problem based learning	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. G-form/ quizizz/ LMS 2. Multiple choice	Luring: 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	5	1,2,3, 4,5,6

XIII	1x150'	Rabu, 24/5/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mahasiswa mampu memahami berkomunikasi dalam hubungan interpersonal	1. Komunikasi 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	1. Video conference: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan melalui email dan <i>whatsapp</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	Pertanyaan HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedback	1. <i>G-form/quizizz/LMS</i> 2. Multiple choice	Daring: Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i> 2. <i>G-form/quizizz/LMS</i> 3. <i>Google Classroom</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
XIV	1x150'	Rabu, 31/5/2023 09.10-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	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 (pengertian, jenis, teknik)	Kiat sukses dalam menjalin hubungan dengan customer service excellence	1. Video conference: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan melalui email dan <i>whatsapp</i> 3. <i>Problem based learning</i>	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 5. Dosen menutup perkuliahan.	Pertanyaan HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 3. Feedback	1. <i>G-form/quizizz/LMS</i> 2. Multiple choice	Daring: Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i> 2. <i>G-form/quizizz/LMS</i> 3. <i>Google Classroom</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

UAS 1-10 Juni 2023												

Mengetahui,

Ka.Prodi S1 Administrasi Kesehatan

Ria Efkelin Mose, S.Kep.,M.M
NIK: 119.830.073

Jakarta, Februari 2023

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 2022/2023 (GENAP)

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	