

INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT PRODI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN

MATA KULIAH		RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER		PROGRAM STUDI		SEMESTER		DISUSUN TANGGAL	
		STANDAR PELAYANAN BERPOKUS PADA PSIEN		:MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN		VII		04/Julai/2023	
OTORISASI		PEMBUAT RPS		BOBOT (SKS)		KOORDINATOR MK		KA. PRODI	
				2					
		Irmayani, S.K.M., M.P.H.		Irmayani, S.K.M., M.P.H.		Bachtihar Wahab, S.ST.,M.K.M			
DESKRIPSI MATA KULIAH		1.Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan konsep pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan sehingga mahasiswa dapat mengaplikasikannya kedalam bidang kesehatan masyarakat 2. Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan sebagai bentuk dari pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan 3. Mahasiswa mampu menggambarkan konsep pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan							
CAPAIAN PEMBELAJARAN		CPL-PRODI yang dibebankan pada MK							
		CPL		Mahasiswa mampu meningkatkan kepercayaan dirinya dalam memanfaatkan management tools dan model untuk menghadapi kebutuhan perubahan di lingkungan sekitar.					
		Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)							
		CPMK		1. Mahasiswa dapat menganalisis lingkungan internal dan eksternal rumah sakit dan mengubahnya ke dalam matriks perencanaan strategis 2. Mahasiswa dapat menganalisis konsep perubahan dalam manajemen unit rekam medis dan informasi kesehatan					
		S 9		Mahasiswa mampu menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri;					
		S 11		Mahasiswa mampu menginternalisasi prinsip etis dan peka budaya sesuai dengan Kode Etik Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia; dan					
		S 12		Mahasiswa mampu memiliki sikap, prilaku dan kemampuan menjaga kepentingan kerahasia pribadi pasien dan rahasia jabatan, dan mampu mempertanggung jawabkan segala tindakan profesinya, baik kepada profesi, pasien maupun masyarakat luas.					
		P 11		Mahasiswa mampu memiliki prinsip etika profesi dalam hubungan kerja dan pelayanan di bidang manajemen informasi kesehatan					
		P 12		Mahasiswa memahami pengetahuan tentang prosedur hubungan kerja dan sosialisasi pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan					
		KK 4		Mahasiswa mampu berkolaborasi dalam tim dengan komunikasi efektif untuk melaksanakan seleksi, pengembangan aplikasi pembiayaan pelayanan Kesehatan dan klaim manajemen					
		KK 7		Mahasiswa mampu menganalisa, mengevaluasi dan mengembangkan pengelolaan manajemen unit kerja rekam medis dan informasi Kesehatan untuk menjalankan organisasi fasilitas pelayanan Kesehatan secara optimal					
		KK 9		Mahasiswa mampu melaksanakan pengelolaan rekam medis dan hubungan kerja sesuai dengan kode etik profesi untuk meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan rekam medis.					
		KU 7		Mahasiswa Mampu bertanggungjawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervisi dan evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggungjawabnya.					
		KU 8		Mahasiswa Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada di bawah tanggungjawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri; dan					
MEDIA PEMBELAJARAN		SOFTWARE : Online Module				HARDWARE : Laptop, LCD, Papan Tulis			
DOSEN PENGAMPU		Irmayani, S.K.M., M.P.H.							
MINGGU KE	SUB-CP-MK (SESUAI TAHAPAN BELAJAR)	SUB-CP-MK (SESUAI TAHAPAN BELAJAR)	BAHAN KAJIAN (MATERI AJAR)	METODE PEMBELAJARAN	ALOKASI WAKTU	ASESMEN			
						INDIKATOR	KRITERIA DAN BENTUK PENILAIAN	DESKRIPSI TUGAS	BOBOT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	
1	Mahasiswa mengetahui perencanaan dan tujuan pembelajaran yang akan dilaksanakan. Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian etika, etiket secara umum dalam hubungan antar manusia dan pergaulan	Memahami kontrak pembelajaran dan gambaran mata kuliah, Pengantar Pelayanan Prima dalam Pelayanan Kesehatan	- 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: Contextual Instruction (CI) 4. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit Praktikum : 170 menit	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	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	5%
		Mampu mengimplementasikan kontrak kuliah yang telah dipaparkan							

II	Mahasiswa mampu mendiskripsikan pengertian, persamaan dan perbedaan etika, moral, hukum dan norma. Kebijakan pemerintah yang terkait dengan profesi PMIK	Mahasiswa mampu menguraikan Definisi dan ruang lingkup pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan	1. Definisi Pelayanan Prima 2. Tujuan dan Manfaat umum dan khusus pelayanan prima 3. Harapan dan Kenyataan dalam pelayanan Prima 4. Perilaku pelayanan prima 5. Permasalahan dalam pelayanan pada pelayanan kesehatan	Metode Contextual Instruction (CI) 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan Definisi dan ruang lingkup pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	5%
		Mahasiswa Mampu menjelaskan tentang ruang lingkup pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan			Praktikum : 170 menit				
III	Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian tenaga kesehatan, profesi, profesional dan profesionalisme Perekam medis dan Informasi Kesehatan (PMIK)	Mahasiswa mampu menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan	1. Pengertian pelayanan kesehatan 2. Unsur-unsur dalam pelayanan prima 3. Karakteristik pelayanan prima 4. Elemen Dalam pelayanan prima. 5. Pendekatan pada pelayanan prima 6. Standar pelayanan prima	1. Metode : Contextual Instruction (CI) 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	5%
		mahasiswa mampu menjelaskan karakteristik pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan			Praktikum : 170 menit				
IV	Mahasiswa mampu menjelaskan standar profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan.	Mahasiswa mampu menguraikan peraturan-peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan	1. Peraturan dalam pelayanan prima 2. Aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima 3. Contoh/bent uk-bentuk pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan 4. Metode pemerataha nkan kualitas pelayanan prima 5. Syarat keberlangs un gan pelayanan prima	1. Metoda : contextual instruction 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan peraturan-peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	10%
		mahasiswa mampu mempersentasikan peraturan-peraturan dalam pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan			Praktikum : 170 menit				
V	Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian dan tujuan kode etik profesi PMIK. Menjelaskan kewajiban profesi dan larangan-larangannya	Mahasiswa mampu menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan	1. Pengertian pemberi dan penerima pelayanan kesehatan 2. Hak pemberi dan penerima pelayanan kesehatan Kewajiban pemberi dan penerima pelayanan kesehatan	1. Metoda : contextual instruction 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan Hak dan Kewajiban pemberi/penerima layanan kesehatan dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	5%
		mahasiswa mampu mempersentasikan tentang hak dan kewajiban pemberi/penerima dalam pelayanan kesehatan			Praktikum : 170 menit				
VI	Mahasiswa mampu menjelaskan standar kompetensi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan.	Mahasiswa mampu menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas	Pengertian kualitas pelayanan 2. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan 3. Metode/dimensi Servqual (Parasurama n) 4. Aplikasi Reliabilitas dalam pelayanan kesehatan 5. Problem solving dalam aspek reliabilitas dalam pelayanan kesehatan	Metoda : contextual instruction, discovery learning, small group discussion 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	5%
		mahasiswa mampu mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Reliabilitas			Praktikum : 170 menit				
VII	Mahasiswa mampu mengidentifikasi pekerjaan sesuai dalam PMK RI No.55 Tahun 2013 terkait kebutuhan kompetensinya	Mahasiswa mampu menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Assurance	1. Pengertian kualitas pelayanan 2. Kualitas pelayanan di Pelayanan kesehatan 3. Metode/dimensi Servqual 4. Aplikasi Assurance dalam pelayanan kesehatan 5. Problem solving dalam aspek Assurance dalam pelayanan kesehatan	1. Metoda: contextual instruction, discovery learning, small group discussion 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Assurance dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	10%
		mahasiswa mampu mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Assurance			Praktikum : 170 menit				
VIII									
UTS									

IX	Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian manusia dan sistem nilai, manusia dan hak asasi, hak dan kewajiban pasien.	Mahasiswa mampu menjelaskan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Tangible	1. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan 2. Metode/dim ensi Servqual (Parasuraman) 3. Aplikasi Tangible dalam pelayanan kesehatan 4. Problem solving dalam aspek Tangible dalam pelayanan Kesehatan	1. Metoda: contextual instruction, discovery learning, small group discussion 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Tangible dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	5%
		Mahasiswa mampu mendiskusikan tentang konsep dasar manajemen perubahan			Praktikum : 170 menit				
X	Mahasiswa mampu menjelaskan etika profesi tenaga kesehatan.	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Emphaty	1. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan 2. Metode/dim ensi Servqual (Parasuraman) 3. Aplikasi Emphaty dalam pelayanan kesehatan 4. Problem solving dalam aspek Emphaty dalam pelayanan kesehatan	Metoda : contextual instruction, discovery learning, small group discussion 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Emphaty dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	5%
		mahasiswa mampu mempersentasikan tentang aspek kunci pelayanan pelanggan : empathy			Praktikum : 170 menit				
XI	Mahasiswa mampu menjelaskan etika rumah sakit Indonesia	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Responsif	1. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan 2. Metode/dim ensi Servqual (Parasurama n) 3. Aplikasi Emphaty dalam pelayanan kesehatan 4. Problem solving dalam aspek Emphaty dalam pelayanan kesehatan	1. Metoda: contextual instruction, discovery learning, small group discussion 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kunci pelayanan pelanggan : Responsif dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	5%
		mahasiswa mampu menjelaskan tentang Aspek kunci pelayanan pelanggan : Responsif			Praktikum : 170 menit				
XII	Mahasiswa mampu menjelaskan area kompetensi profesionalisme yang luhur	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan ruang lingkup pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi /fasilitas pelayanan kesehatan	1. Pengertian RS dan Puskesmas / fasilitas kesehatan 2. Jenis pelayanan kesehatan yang diberikan 3. Problem solving dalam pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan	1. Metoda: contextual instruction 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan ruang lingkup pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi /fasilitas pelayanan kesehatan dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	10%
		mahasiswa mampu menjelaskan tentang konsep dan ruang lingkup pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi /fasilitas pelayanan kesehatan			Praktikum : 170 menit				
XIII	Mahasiswa mampu menjelaskan kompetensi PMIK pada area mawas diri dan pengembangan diri	Mahasiswa mampu menguraikan konsep pelanggan/costumer dalam pelayanan kesehatan	1. Pengertian dan konsep pelanggan 2. Pengertian dan konsep kepuasan pelanggan 3. Faktor yang mempengaruhi i kepuasan pelanggan 4. Tujuan dan manfaat memperhatikan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan	1. Metoda: contextual instruction, 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan konsep pelanggan/costumer dalam pelayanan kesehatan dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	10%
		mahasiswa amampu menjelaskan tentang konsep pelanggan/costumer dalam pelayanan kesehatan			Praktikum : 170 menit				
XIV	Mahasiswa mampu menjelaskan kompetensi PMIK pada area komunikasi efektif	Mahasiswa mampu menguraikan Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan	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	1. Metoda: contextual instruction, 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan konsep Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	5%
		mahasiswa mampu menjelaskan tentang Tipe perilaku pelanggan dalam pelayanan kesehatan			Praktikum : 170 menit				
XV		Mahasiswa mampu menguraikan harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan	1. Pengertian Harapan pelanggan 2. Langkah- langkah dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam pelayanan Prima 3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan 4. Indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan 5. Hambatan yang dihadapi dalam memenuhi harapan pelanggan	1. Metoda: contextual instruction, 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	Teori : 60 Menit	Mahasiswa mampu menguraikan harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan dengan benar	UAS 50 %, UTS 30 %, TUGAS 20 %	MAKALAH KELOMPOK	5%
		mahasiswa mampu menjelaskan tentang harapan pelanggan dalam pelayanan prima di pelayanan kesehatan			Praktikum : 170 menit				
XVI	UJIAN AKHIR SEMESTER/UAS								

1	TUGAS	TUGAS	: 20 %
2	UTS	UTS	: 30 %
3	UAS	UAS	: 50 %

REFERENSI

- | | |
|---|--|
| Undang-Undang RI No.36/2009: Kesehatan | 1. Azwar, Azrul. (1996). Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta: Binarupa Aksara. |
| Undang-Undang RI No.44/2009: Rumah Sakit | 2. Wijono, Djoko. (2000). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. |
| UU RI No.36 /2014: Tenaga Kesehatan | 3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia |
| Kode Etik Rumah Sakit Indonesia (KODERSI, 2015) | 4. Trisnantoro, Laksono. (2005). Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar, Yogyakarta: Andi Offset |
| Kode Etik PMIK, PORMIKI 2015(SK KONGRES VIII POI) | 5. Trisnantoro, Laksono. (2005). Service Quality and Satisfaction, Yogyakarta: Andi Offset |
| Manajemen Informasi Kesehatan IV: Etika Profesi dan Huk | 6. Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta. |
| 7. Adisasmito, Wiku. (2007). Sistem Kesehatan, Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada. | |
| 8. Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. | |
| 9. Adikoesoemo, Suparto. (2012). Manajemen Rumah Sakit, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan | |