|  |  |
| --- | --- |
|   | **INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA****PROGRAM STUDI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS****PROGRAM SARJANA TERAPAN** |
| **RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER** |

1. **IDENTITAS MATA KULIAH**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nama mata kuliah | Kode mata kuliah |  Rumpun Mata Kuliah | SKS | Semester | Tanggal penyusunan |
| Teori | Praktikum |
|   SERVICE EXCELLENT | AEL262 | ELEKTIF |  | 2 | VI | 19 Mei 2025 |
| Deskripsi mata kuliah | Mata kuliah Service Excellent/ Pelayanan Prima memberikan pemahaman dan wawasan ilmu pengetahuan tentangservice excellent yang mencakup (Pengertian, tujuan, manfaat, ruang lingkup pelayanan prima. Prinsip-prinsippelayanan Prima, Pradigma pelayanan dan pengukuran pelayanan prima, sikap dalam pelayanan prima. Standar mutupelayanan prima, jenis dan karakteristik pelanggan, masalah-masalah pelayanan prima. Layanan prima keseharianmelalui telepon, tatap muka dan media cetak. Manajemen Pelayanan Prima |
| Capaian Pembelajaran (CP) | **S1** : Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius**S2** : Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika **S10** :Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan**P4** : Menguasai konsep teoritis tata kelola laboratorium mulai dari proses pencernaan, pelaksanaan, pengawasan, monitoring, dan evaluasi operasional laboratorium medis meliputi desain, SDM, peralatan, logistik, mutu, keuangan, sistem informasi laboratorium dan marketing sesuai dengan tipe laboratorium**KU1** : Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, inovatif, bermutu, dan terukur dalam melakukan pekerjaan yang spesifik di bidang keahliannya serta sesuai dengan standar kompetensi kerja di bidang yang bersangkutan**KU8** : Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada di bawah tanggung jawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri**KK5** : Mampu melakukan bimbingan, supervisi, dan evaluasi bidang teknis terhadap pelaksana laboratorium Medis**KK7** : Mampu memanfaatkan peluang bisnis dengan menciptakan gagasan yang inovatif untuk menghasilkan suatu dunia kerja di bidang laboratorium Medis |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) | CPMK-1 : Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan konsep pelayanan prima/service excellence.CPMK-2 : Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan peraturam tentang pelayanan prima/service excellenceCPMK-3 : Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan karakteristik pelayanan prima/service excellence.CPMK-4 : Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan hak dan kewajiban pemberi pelayananCPMK-5 : Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan hak dan kewajiban penerima pelayananCPMK-6 : Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan kepuasan dalam pelayanan KesehatanCPMK-7 : Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelangganCPMK-8 : Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan dimensi kualitas dalam aspek assurance, tangible,ResponsiveCPMK-9 : Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan dimensi kualitas dalam aspek emphaty dan reliableCPMK-10 : Mahasiswa mampu membuat studi kasus dan implementasi aspek dalam dimensi kualitas di unit manajementeknologi laboratorium medis |
| Bahan Kajian/Materi Pembelajaran | 1. Konsep pelayanan prima/service excellence
2. Peraturan tentang pelayanan prima/service excellence
3. Karakteristik pelayanan prima/service excellence
4. Hak dan kewajiban pemberi pelayanan
5. Hak dan kewajiban penerima pelayanan
6. Kepuasan dalam pelayanan Kesehatan
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
8. Dimensi kualitas dalam aspek assurance, tangible, responsive
9. Dimensi kualitas dalam aspek emphaty dan reliable
10. Studi kasus dan implementasi aspek dalam dimensi kualitas di uni manajemen teknologi laboratorium medis
 |
| Daftar Referensi | 1. Azwar, Azrul. (1996). Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta: Binarupa Aksara.
2. Wijono, Djoko. (2000). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University
3. Press.
4. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
5. Trisnantoro, Laksono. (2005). Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar,
6. Yogyakarta: Andi Offset
7. Trisnantoro, Laksono. (2005). Service Quality and Satisfaction, Yogyakarta: Andi Offset
8. Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
9. Adisasmito, Wiku. (2007). Sistem Kesehatan, Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
10. Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Jakarta: Penerbit Erlangga
11. Adikoesoemo, Suparto. (2012). Manajemen Rumah Sakit, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
12. Retnaningsih, Ekowati. (2013). Akses Layanan Kesehatan, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
13. Satrianegara, Fais. (2014). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
14. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit
 |
| Dosen Pengampu | 1. Suventi Syafrina Ginting, SKM, M.Kes |
| Otorisasi | Ketua Program Studi dr. Amril Purba, M.Biomed, AIFO-KNIP. 19730324 202310 1 001 | Tim Pengembang RPSdr. Katarina Julike, M.Ked (Clin-Path), Sp.PK NIP. 19850713 202307 2 001 |

1. **PROGRAM PEMBELAJARAN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Minggu Ke/Waktu | Sub CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan) |   Materi pembelajaran | Bentuk dan Metode Pembelajaran | Estimasi Waktu | Pengalaman Belajar Mahasiswa | BobotNilai | Dosen |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| 1 | Mahasiswa mampumenguraikan konseppelayanan prima dalamlayanan kesehatan | 1. Penjelasan RPS dan kontrak kuliah
2. Konsep Pelayanan Prima/Service Excelent

  | Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Praktikum2 x 170 menit | Mengkaji konseppelayanan prima dalamlayanan kesehatan | 5 | SSG |
| 2 | Mahasiswa mampumenguraikan peraturan-peraturan dalampelayanan prima dalampelayanan kesehanta | Peraturan tentang pelayanan prima/service excellent | Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Praktikum2 x 170 menit | Mengkaji tentang peraturan-peraturan dalampelayanan prima dalampelayanan kesehatan | 5 |  SSG |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3 | Mahasiswa mampumenguraikankarakteristik pelayananprima dalam pelayanankesehatan |  Karakteristik pelayanan prima/service excellent | Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Praktikum2 x 170 menit | Mengkaji tentang karakteristik pelayananprima dalam pelayanankesehatan | 5 | SSG |
| 4 | Mahasiswa mampumenguraikan hak dankewajiban pemberilayanan kesehatan |  Hak dan kewajiban pemberi pelayanan | Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Praktikum2 x 170 menit | Mengkaji tentang hak dankewajiban pemberi layanan kesehatan | 5 | SSG |
|  5 | Mahasiswa mampumenguraikan hak dankewajiban penerimalayanan kesehatan  |  Hak dan kewajiban penerima pelayanan | Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Praktikum2 x 170 menitt | Mengkaji tentang hak dankewajiban penerima layanan kesehatan | 10 | SSG |
|  6 | Mahasiswa mampumenguraikan kepuasandalam pelayanankesehatan |  Kepuasan dalam pelayanan Kesehatan | Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Praktikum2 x 170 menit | Mengkaji tentang kepuasandalam pelayanankesehatan |  10 | SSG |
|  7 | Mahasiswa mampumenguraikan faktor-faktor yangmempengaruhi kepuasanpelanggan | Faktor-faktoryangmempengaruhikepuasanpelanggan |  Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Praktikum2 x 170 menit | Mengkaji tentang faktor-faktor yangmempengaruhi kepuasanpelanggan | 10 | SSG |
| 8 |  |  |  **UTS** |  |  |  |  |
|    9 & 10 | Mahasiswa mampumenguraikan danmendiskusikan aspekkunci pelayananpelanggan : Assurance, tangible | Dimensikualitas dalamaspekassurance,tangible, |  Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Praktikum2 x 170 menit | Mengkaji tentang aspekkunci pelayananpelanggan : Assurance, tangible | 5 | SSG |
|  11 | Mahasiswa mampumenguraikan danmendiskusikan aspekkunci pelayananpelanggan : Responsive | Dimensikualitas dalamResponsive |  Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Praktikum2 x 170 menit | Mengkaji tentang aspekkunci pelayananpelanggan : Responsive | 5 | SSG |
| 12 | Mahasiswa mampumenguraikan danmendiskusikan aspekkunci pelayananpelanggan : Emphaty | Dimensikualitas dalamEmphaty |  Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Praktikum2 x 170 menit | Mengkaji tentang aspekkunci pelayananpelanggan : Emphaty | 5 | SSG |
| 13 | Mahasiswa mampumenguraikan danmendiskusikan aspekkunci pelayananpelanggan : Reliabilitas | Dimensikualitas dalamReliabilitas |  Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Kuliah interaktif 2x50 menit  | Mengkaji tentang aspekkunci pelayananpelanggan : Reliabilitas | 10 | SSG |
| 14 & 15 | Mahasiswa mampumembuat studi kasus danmengimplementasikanaspek dimensi kualitas diunit manajementeknologi laboratoriummedis | Studi kasus danimplementasiaspek dalamdimensikualitas di unitmanajementeknologilaboratoriummedis |  Ceramah, simulasi dan diskusi kelompok | Kuliah interaktif 2x50 menit | Mengkaji tentang studi kasus danmengimplementasikanaspek dimensi kualitas diunit manajementeknologi laboratoriummedis | 10 | SSG |
|  16 |  |   |  **UAS** |  |  |  |  |