



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Jl. Raya Mangga Besar 137-139, Jakarta Pusat 10730

Website : www.stikesrshusada.ac.id (<http://www.stikesrshusada.ac.id>) email : admission@stikesrshusada.ac.id (<mailto:admission@stikesrshusada.ac.id>)

Telepon : 0216259984

JURNAL PERKULIAHAN ADMINISTRASI KESEHATAN 2025 GANJIL

MATA KULIAH : Pelayanan Prima
NAMA DOSEN : Ellynia, S.E., M.M.
KREDIT/SKS : 2 SKS
KELAS : A.201

TATAP MUKA KE	HARI/TANGGAL	MULAI	SELESAI	RUANG	STATUS	RENCANA MATERI	REALISASI MATERI	KEHADIRAN MHS	PENGAJAR	TANDA TANGAN
---------------	--------------	-------	---------	-------	--------	----------------	------------------	---------------	----------	--------------

1	Selasa, 9 September 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu ke-1 : LAYANAN KESEHATAN dan ADMINISTRASI KESEHATAN PELAYANAN PRIMA	Minggu ke-1 : LAYANAN KESEHATAN dan ADMINISTRASI KESEHATAN PELAYANAN PRIMA Mahasiswa yang tidak hadir Bahan pembelajaran yang telah dibagikan adalah Minggu ke 1 LAYANAN KESEHATAN dan ADMINISTRASI KESEHATAN PELAYANAN PRIMA Mahasiswa yang tidak hadir: 1. Hoirotul Amani a (tanpa kabar) 2. Shafa 3. Apriliana 4. Reza Ahmad 5. Amelia Putri 6. Tania No 2-6 panitia PKKMB Topik Outline: 1. Pengantar Makna Pelayanan Kesehatan dalam Pelayanan Prima 2. Prinsip dasar pelayanan kesehatan 3. Model Pelayanan Kesehatan 4. Standar mutu dalam pelayanan kesehatan 5. Syarat pelayanan kesehatan dalam layanan prima yang baik 6. Administrasi dan Manajemen dalam Pelayanan Prima	(12 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	
---	--------------------------	-------	-------	-----	---------	--	---	-----------	---------------------	--

2	Selasa, 16 September 2025	10:00	11:40	404	Selesai	MINGGU Ke-2 : MEMAHAMI JENIS PELAYANAN DAN TREN ISUE PELAYANAN ADMINITRASI KESEHATAN	MINGGU Ke-2 : MEMAHAMI JENIS PELAYANAN DAN TREN ISUE PELAYANAN ADMINITRASI KESEHATAN Yang tidak hadir dalam perkuliahan : 1. Adi Ismatulloh (2420015) tanpa keterangan Topik Outline Mg ke2: 1. Pemaknaan KOnsumen dan pelanggan 2. Customer Internal dan Customer Eksternal 3. Bagian Unit Pemberi Layanan di Customer internal 4. Strategi peningkatan pelayanan Adminitrasi untuk Customer Internal 5. Menemukan kebutuhan pelanggan 6. Makna pelanggan adalah Raja Evaluasi review materi mg ke 1 dan ke2 dengan point kepada mhs untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan .	(16 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	
3	Selasa, 23 September 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu Ke 3 : Customer Care di Pelayanan Prima	Topik outline Minggu ke 3: 1. Pengertian Customer care dan customer 2.Paradigma baru Customer care 3.Customer, customer care untuk meningkatkan kinerja perusahaan, 4.Pelayanan Prima 5.Efektifitas pelayanan prima, dalam membangun hubungan dengan pihak lain Perkuliahan dimulai jam 10.00 - 11.40 Dihadiri semua mahasiswa sebanyak 17 mahasiswa Minggu ke 3 ada TUGAS materi Customer Care dan di kumpulkan di minggu ke 5 secara kelompok 3 orang masing-masing di kumpulkan di Siakad .	(17 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	

4	Selasa, 30 September 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu ke 4 : Kebutuhan Pelanggan, Jasa dan Kepuasan Customer	Minggu ke 4 : Topik Outline : Menjelaskan motif kebutuhan pelanggan. Memahami pengertian jasa. Mengidentifikasi jenis-jenis jasa. Menjelaskan pengertian kepuasan pelanggan. Mendeskripsikan kebutuhan dan layanan pelanggan di bidang kesehatan Perkuliahan dimulai jam : 10.00- 11.45 Mahasiswa yang tidak hadir di kuliah adalah : Tania Gunawan (Sakit)	(16 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	
5	Selasa, 7 Oktober 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu ke 5 : Perilaku konsumen di pelayanan prima	Outline Minggu ke 5: 1. Menjelaskan pengertian dan faktor yang memengaruhi perilaku konsumen. 2. Mengidentifikasi cara mengukur sikap dan perilaku konsumen. 3. Menjelaskan orientasi pelayanan pelanggan dalam organisasi. 4. Menganalisis dan memantau keluhan serta pujian pelanggan sebagai bentuk evaluasi pelayanan. Perkuliahan dimulai jam : 10.00 - 11.45 Mahasiswa yang tidak hadir di kelas: 1. Reza Achmad (Ijin, duka) 2. Reyfal Hidayah (Sakit)	(15 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	

6	Selasa, 14 Oktober 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu ke-6 : Customer Equity dan Customer Experience dalam meningkatkan Pelayanan Prima	Minggu ke-6 : Customer Equity dan Customer Experience dalam meningkatkan Pelayanan Prima Topik Outline : Topik Outline Minggu ke- 6 Mahasiswa mampu memahami: 1. Pengertian Customer equity, 2. Pentingnya customer experience dalam pelayanan 3. Authenticity sebagai kunci unggul dalam persaingan dan relationship yang otentik Perkuliah di mulai jam 10.00 - 11.40 M Mahasiswa yang tidak hadir dalam kelas : 1. Adi Ismatulloh (Sakit tidak ada keterangan) 2. Hannun Syifa (Sakit) 3. Amelia Putri Nazmi (Sakit)	(14 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	
7	Selasa, 21 Oktober 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu Ke 7 : Konsep Pelayanan Prima di Industri Kesehatan	Setelah mengikuti perkuliahan ini, mahasiswa diharapkan mampu: Menjelaskan pengertian Customer Service Excellence dalam konteks pelayanan kesehatan. Mahasiswa yang tidak hadir dalam perkuliahan : 1. raisha (Sakit) 2.Reza (Ijin) 3. Tania (ijin) 4. Alyasih (ijin)	(17 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	
8	Rabu, 29 Oktober 2025	09:30	10:30	404	Selesai	-UTS Berjalan dengan tertib	UTS Berjalan dengan tertib dan terlaksana sesuai jadwal Semua mahasiswa hadir dalam ujian Rabu 29 Oktober 2025 jam 09.30 - 10.30di CBT	(17 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Jl. Raya Mangga Besar 137-139, Jakarta Pusat 10730

Website : www.stikesrshusada.ac.id (<http://www.stikesrshusada.ac.id>) email : admission@stikesrshusada.ac.id (<mailto:admission@stikesrshusada.ac.id>)

Telepon : 0216259984

JURNAL PERKULIAHAN ADMINISTRASI KESEHATAN 2025 GANJIL

MATA KULIAH : Pelayanan Prima
NAMA DOSEN : Ellynia, S.E., M.M.
KREDIT/SKS : 2 SKS
KELAS : A.201

TATAP MUKA KE	HARI/TANGGAL	MULAI	SELESAI	RUANG	STATUS	RENCANA MATERI	REALISASI MATERI	KEHADIRAN MHS	PENGAJAR	TANDA TANGAN
---------------	--------------	-------	---------	-------	--------	----------------	------------------	---------------	----------	--------------

9	Selasa, 4 November 2025	10:00	11:40	404	Selesai	-Minggu ke 9 Masalah dalam Mem berikan Pelayanan Prima dan Tehnik Customer	Minggu ke 9 Masalah dalam Mem berikan Pelayanan Prima dan Tehnik Customer Topik Outline : 1. identifikasi masalah -masalah dalam memberikan layanan prima 2. Pentingnya customer feedback dalam peningkatan mutu layanan 3. Teknik menangani review negatif pelanggan dengan profesional Perkuliahan dimulai jam 10.00- 11.30 mahasiswa yang tidak hadir dalam kuliah ; 1. Rayfal Hidayah (Tanpa keterangan) 2. Apriliana Nabila (Ijin Surat Tugas)	(16 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	
10	Selasa, 11 November 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu ke 10 CRM Pelayanan Prima	Minggu ke 10 CRM Pelayanan Prima Topik outline: 1.Pemahaman CRM Dan Konsep CRM 2.ASpek penting CRM 3.Manfaat dan implementasi CRM 4.Representative vendor CRM dalam industri kesehatan Mahasiswa yang tidak hadir di kelas 1 mahasiswa : Raisha Perkuliahan dimulai jam 10.00- 11.40	(17 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	

11	Selasa, 18 November 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu ke 11 : Service, yang satisf action, dan loyalty	Minggu ke 11 : Service, yang satisf action, dan loyalty perkuliahan di mulai jam 10.05 - 11.30 Mahasiswa yang tidak hadir : Raisha (Sakit) Pembagian tugas Project mahasiswa membuat kelompok dan membuat video layanan prima di bidang kesehatan dan pelaksanaan dalam industri kesehatan . dikumpulkan tanggal 9 Desember 2025 minggu ke 14.	(17 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	
12	Selasa, 25 November 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu ke -12 : Pelayanan Prima Intimacy	Minggu Ke-12: Pelayanan Prima Intimacy 1. Service Excellence 2. Strategi customer intimacy 3. Melakukan managing the moment of truth	(17 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	
13	Selasa, 2 Desember 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu ke-13 : Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan dan hubungan Interpersonal dalam layanan prima	Minggu ke-13 : Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan dan hubungan Interpersonal dalam layanan prima -Perkuliahan dimulai jam : 10.00-11.45 -mahasiswa yang tidak hadir dalam perkuliahan : Raisa Topik oUtlne : -Customer Communication -Fungsi Komunikasi -Hubungan dalam berkomunikasi -Komunikasi Asertif	(16 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	
14	Selasa, 9 Desember 2025	10:00	11:40	404	Selesai	MINGGU KE -14 : KEGIATAN REVIEW MATERI minggu ke 9-13	MINGGU KE -13 : KEGIATAN REVIEW MATERI minggu ke 9-12 dan presentasi PROJECT Kelompok atau nilai Project . terdiri dari 3 kelompok . mahasiswa yang tidak hadir di kelas : 0 semua hadir dan perkuliahan berjalan tertib.	(17 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	

15	Selasa, 16 Desember 2025	10:00	11:40	404	Selesai	Minggu ke 15 : Quiz	Minggu ke 15: Quiz Perkuliahan di mulai jam 10.15 - 12.00 Semua mahasiswa hadir dalam kelas. Dosen menyiapkan 4 soal , dan 2 diantaranya adalah kasus di industri kesehatan . akan menjadi nilai harian mahasiswa ke 3	(17 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	
16	Rabu, 14 Januari 2026	08:00	09:00	505	Terjadwal			(0 / 17)	Ellynia, S.E., M.M.	

Jakarta, 03 Maret 2026
Ketua Prodi Administrasi Kesehatan

Ns SARAH GELTRI HARAHAHAP, S.Kep., M.K.M.
NIDN 0326069403

