



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

MATA AJAR : PELAYANAN PRIMA
PERIODE : SEPTEMBER 2025 - JANUARI 2026
TAHUN AKADEMIK : 2025- 2026 (GANJIL)
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)	2 SKS 2 x 50' x 14	14 X 100 menit	III	20 Agustus 2025
	Koordinator Mata Kuliah				Ka PRODI	
	Ellynia, SE., MM				Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.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 menunjukkan 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)				

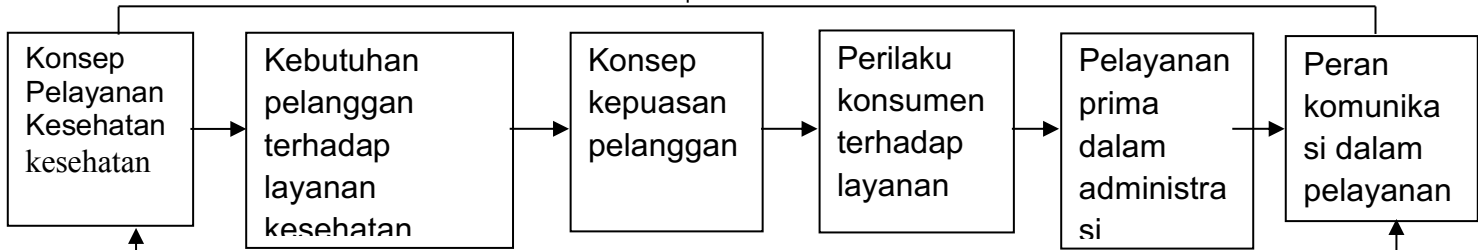
	Keterampilan Khusus	1	Mahasiswa mampu memberikan pelayanan administrasi kesehatan yang prima (CP.KK.30)
	CP-MK		
	M1	1	Menjelaskan pelayanan kesehatan
	M2	2	Menjelaskan kebutuhan pelanggan terhadap layanan kesehatan
	M3	3	Menjelaskan kepuasan pelanggan
	M4	4	Menjelaskan perilaku konsumen terhadap layanan
	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			<ol style="list-style-type: none"> 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		UTS : 15% UAS : 20% Tugas : 10% Aktivitas Partisipatif : 20% Proyek : 30% Kuis : 5%	
Pustaka		<p>Utama :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 7. Ria Efkelin, Sarah Geltri Harahap, Martini Martini, Ary Rahmaningsih, & Imelda Imelda. (2024). Peningkatan Keterampilan Komunikasi Efektif Petugas Kader Posyandu Dalam Memberikan Pelayanan di Rw 01 Pademangan Timur Jakarta. <i>Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia Sejahtera</i>, 3(3), 01–12. https://doi.org/10.59059/jpmis.v3i3.1464 8. Pipin, A., Nur Rohmah, U., Ellynia, E., Juliani, E., Geltri Harahap, S., & Efkelin, R. (2025). Peningkatan Motivasi Kader Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Prima Era Pandemi di Posyandu RW 05 Kecamatan Pademangan Timur Jakarta Utara . <i>Idea Pengabdian Masyarakat</i>, 3(01), 284–288. https://doi.org/10.53690/ipm.v2i06.172 9. <p>Pendukung :</p>	
Media Pembelajaran		<p>Perangkat lunak : Ms. Office</p>	<p>Perangkat keras : Laptop, LCD, Projector</p>
Team Teaching		Ellynia, SE., MM	
Matakuliah syarat			

Peta Kompetensi

Setelah menyelesaikan mata kuliah Pelayanan Prima mahasiswa Semester II sarjana Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada dapat memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan yang Prima.

Melaksanakan pelayanan yang Prima pada individu/ keluarga/ kelompok/ masyarakat sesuai dengan permasalahan



Pelayanan prima dalam administrasi

Rencana Evaluasi

No	Basis Evaluasi	Komponen Edukasi	Bobot Nilai (%)	Deskripsi (Indonesia)	Deskripsi (Inggris)
1	Aktifitas Partisipasif	-	20	Aktifitas partisipasif diperoleh dari aktivitas mahasiswa selama perkuliahan menggunakan case method. Link: https://drive.google.com/drive/folders/1eTII5KJdbLpJzLusIj9Bu5OLIEG_hkI8?usp=sharing	Participatory activities are obtained from lectures using the case method. Link: https://drive.google.com/drive/folders/1eTII5KJdbLpJzLusIj9Bu5OLIEG_hkI8?usp=sharing
2	Hasil Proyek	-	30	Penyusunan proyek berupa video, leaflet dan pamphlet. Link: https://drive.google.com/drive/folders/1eTII5KJdbLpJzLusIj9Bu5OLIEG_hkI8?usp=sharing	Preparation of projects in the form of videos and pamphlets. Link: https://drive.google.com/drive/folders/1eTII5KJdbLpJzLusIj9Bu5OLIEG_hkI8?usp=sharing
3	Kognitif/ Pengetahuan	Tugas	10	Tugas dalam bentuk makalah pada; - Pertemuan: 9 dan 11 - Bahan Kajian: Buku dan Jurnal - Link: https://drive.google.com/drive/folders/1eTII5KJdbLpJzLusIj9Bu5OLIEG_hkI8?usp=sharing	Assignments in the form of papers on; - Meetings: 9 and 11 - Study Materials: Books and Journals Link: https://drive.google.com/drive/folders/1eTII5KJdbLpJzLusIj9Bu5OLIEG_hkI8?usp=sharing
4	Kognitif/ Pengetahuan	Quiz	5	Mahasiswa menyelesaikan dan menganalisa soal quiz yang dikerjakan melalui quizizz mengenai bahan kajian. Link: https://drive.google.com/drive/folders/1eTII5KJdbLpJzLusIj9Bu5OLIEG_hkI8?usp=sharing	Students complete and analyze quiz questions through Quizizz regarding the study material. Link: https://drive.google.com/drive/folders/1eTII5KJdbLpJzLusIj9Bu5OLIEG_hkI8?usp=sharing
5	Kognitif/ Pengetahuan	Ujian Tengah Semester	15	Mahasiswa mengerjakan soal yang telah dibuat dosen mulai dari pertemuan 1 sd 7 dalam bentuk multiple choice/ essay/ studi kasus/ penalaran/ dll	Students work on questions that have starting from meetings 1 to 7 in the form of multiple choice/essay/case studies/reasoning/ etc.
6	Kognitif/ Pengetahuan	Ujian Akhir Semester	20	Mahasiswa mengerjakan soal yang telah dibuat dosen mulai dari pertemuan 8 sd 14 dalam bentuk multiple choice/ essay/ studi kasus/ penalaran/ dll.	Students work on questions that have starting from meetings 8 to 14 in the form of essays/ case studies/ reasoning/ etc.

Per t Ke-	Waktu	Tanggal	CPL	Kemampuan akhir yang diharapkan	Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan	Metode Pembelajaran	Aktivitas Pembelajaran	Indikator Penilaian		Media	Dosen	Bobot Penilaian (%)	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	Metode (9)	Instrumen (10)	(11)	(12)	(13)	(14)
I	1x100'	Selasa, 09/09/2025 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mampu memahami konsep kebutuhan pelayanan kesehatan administrasi kesehatan	a. Pengertian layanan kesehatan, b. Pengertian layanan administrasi kesehatan c. Tindakan layanan administrasi kesehatan d. Tujuan layanan administrasi kesehatan e. Manfaat layanan administrasi kesehatan f. Posisi layanan 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 penugasan 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	Pertanyaan 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	1x100'	Selasa, 16/09/2025 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mampu memahami jenis pelayanan untuk customer internal dan trend issue pelayanan administrasi kesehatan	Jenis pelayanan untuk customer eksternal 1. Survey kebutuhan pegawai/unit kerja, 2. Kebutuhan pelanggan eksternal 3. Konsultasi kerja, memfasilitasi kebutuhan, 4. Pola kerja yang menggairahkan iklim kerja 5. Trend dan issue yang berkembang dalam pelayanan administrasi kesehatan 6.	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	1x100'	Selasa, 23/09/2025 10.00-11.40	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	1x100'	Selasa, 30/09/2025 10.00-11.40	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	Pertanyaan 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, 7,8
V	1x150'	Selasa, 07/10/2025 10.00-11.40	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	Pertanyaan 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, 7,8

				pujian pelanggan		3. <i>Problem based learning</i> Luring: 1. Power point 2. LCD Laptop	tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran			<i>Research Article</i> Luring: 1. Power point			
VI	1x100'	Selasa, 14/10/2025 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mahasiswa mampu memahami 1. Pengertian Customer equity, 2. Pentingnya customer experience dalam pelayanan 3. Authenticity sebagai kunci unggul dalam persaingan dan relationship yang otentik	Customer Equity	1. Video confrence: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan melalui email dan <i>whatsap</i> 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 mahaasiswa melakukan diskusi tanya jawab 6. Dosen menyimpulkan dan mengakhiri proses pembelajaran	Pertanyaan HOTS terhadap: 1. Quiz 2. Forum 1. 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 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	1,2,3,4,5,6,7,8
VII	1x100'	Selasa, 21/10/2025 10.00-11.40	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 Excelence</i> 2. Tujuan SE	1. Video confrence: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan melalui <i>Google</i>	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. <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>	Ellynia, SE., MM	10	1,2,3,4,5,6,7,8

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

VIII UTS: 27 Oktober – 31 November

IX	1x100'	Selasa, 04/11/2025 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mahasiswa mampu memahami masalah-masalah dalam pelayanan	<p>1. Masalah –masalah dalam memberikan pelayanan prima</p> <p>2. Tehnik customer feedback dan menangani review negatif pelanggan,</p>	<p>Daring: 1. Video confrence : <i>Zoom cloud meeting</i></p> <p>2. Materi dan penugasan melalui email dan <i>whatsap</i></p> <p>3. <i>Problem based learning</i></p>	<p>1. Dosen menjelaskan topik pembelajaran</p> <p>2. Mahasiswa kemudian di bagi dalam kelompok dan diminta searching literature dan mencari case study mengenai Standarisasi proses pelayanan</p> <p>3. Mahasiswa melakukan presentasi dan mendiskusikan bersama dosen dan mahasiswa yang lainnya.</p>	<p>Pertanyaan HOTS terhadap:</p> <p>1. Quiz</p> <p>2. Forum</p> <p>3. Feedback</p>	<p>1. <i>G-form/ quizzz/ LMS</i></p> <p>2. Multiple choice/ essay</p>	<p>Daring: 1. <i>Zoom Cloud Meeting</i></p> <p>2. <i>G-form/quizzz/LMS</i></p> <p>3. <i>Google Class Room</i></p> <p>4. <i>WhatsApp</i></p> <p>5. <i>Email</i></p> <p>6. <i>Science direct</i></p> <p>7. <i>SEfoRA (Search Engine for Research Article)</i></p> <p>Luring: 2. Power point</p>	Ellynia, SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6, 7,8
----	--------	--------------------------------	---	--	--	---	--	--	---	---	------------------	---	-------------------

							4. Dosen memberikan kesimpulan terkait topik yang didiskusikan 5. Dosen menutup perkuliahan.							
X	1x100'	Selasa, 11/11/2025 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	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 confrence : <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. 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	1,2,3,4,5,6,7,8	
XI	1x100'	Selasa, 18/11/2025 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	Mahasiswa mampu menerapkan service, yang satisfaction, dan loyalty	Service, yang satisfaction, dan loyalty	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 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. 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	5	1,2,3,4,5,6	

											Luring: 1. Power point			
XII	1x100'	Selasa, 25/11/2025 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	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 penugasan 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	Daring: 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	Ellynia , SE., MM	5	1,2,3, 4,5,6, 7,8	
XIII	1x100'	Selasa, 02/12/2025 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU. 2 CP.P.2 CP.KK.3 0	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 penugasan 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	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	

XIV	1x100'	Selasa, 09/12/2025 10.00-11.40	CP.S-12 CP.S-13 CP.KU.2 CP.P.2 CP.KK.30	Mahasiswa mampu memahami berkomunikasi dalam hubungan interpersonal	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Video confrence: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan melalui email dan <i>whatsap</i> 3. <i>Problem based learning</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Quiz 2. Forum 3. Feedback 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>G-form/quizizz/LMS</i> 2. Multiple choice 	Daring: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Power point 	Ellynia, SE., MM	5	1,2,3,4,5,6
XV	1x100'	Selasa, 16/12/2025 10.00-11.40	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Video confrence: <i>Zoom cloud meeting</i> 2. Materi dan penugasan melalui email dan <i>whatsapp</i> 3. <i>Problem based learning</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Quiz 2. Forum 3. Feedback 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>G-form/quizizz/LMS</i> 2. Multiple choice 	Daring: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Power point 	Ellynia, SE., MM	10	1,2,3,4,5,6

Tugas ke	:	3
Nama tugas	:	Memahami perilaku konsumen dalam bidang kesehatan
Tujuan tugas	:	Agar mahasiswa mampu mempelajari dinamika perilaku konsumen dalam bidang kesehatan
Waktu Pelaksanaan tugas	:	Pertemuan 4
Waktu penyerahan tugas	:	Pertemuan 5
Uraian tugas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat makalah terkait kajian perilaku konsumen dalam bidang kesehatan 2. Mencari minimal 5 artikel terkait 3. Dibuat dalam word, dikumpulkan sebelum pertemuan 5
Kriteria penilaian	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Isi makalah b. Kekuatan analisa masalah c. Kerapian pengetikan d. Ketepatan waktu pengumpulan

PETUNJUK TUGAS 2

Mata kuliah (sks)	:	Pelayanan Prima (2SKS)
Semester	:	III
Tugas ke	:	8
Nama tugas	:	Komunikasi interpersonal dalam memberikan pelayanan
Tujuan tugas	:	Agar mahasiswa mampu mempelajari dinamika perilaku konsumen dalam bidang kesehatan
Waktu Pelaksanaan tugas	:	Pertemuan 8
Waktu penyerahan tugas	:	Pertemuan 9
Uraian tugas	:	4. Membuat role play sebagai tenaga kesehatan , dalam menghadapi keluhan pasien 5. Dilakukan secara berkelompok
Kriteria penilaian	:	a. Kemampuan komunikasi b. Kemampuan memahami keluhan pasien dan respond dalam menghadapi keluhan pasien c. Kedisiplinan d. Kerapian, percaya diri



PELAYANAN PRIMA

KISI – KISI SOAL UTS

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

TAHUN AJARAN 2025/2026 (GANJIL)

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
MK : Pelayanan Prima
Beban SKS : 2 SKS (2T)
Semester : III
Bentuk test : Multiple Chice Question
Jumlah Soal : 40 Butir Soal MCQ
Lama Ujian : 60 Menit

No	CPL	CPMK	Pokok Bahasan & Sub- pokok bahasan	Jenjang kemampuan					Jumlah	%	Nomor soal
				C1/C2	C3	C4	C5	C6	Butir soal		
1	CPL 1, CPL 12, CPL 13,	CPMK 1	Konsep kebutuhan pelayanan kesehatan administrasi kesehatan	0	6	2	2	0	10	0.25	1-10
2	CPL 1, CPL 12, CPL 13,	CPMK2	Jenis pelayanan untuk customer internal dan Customer Eksternal serta trend issue pelayanan administrasi kesehatan	0	5	2	3	0	10	0.25	11-20
3	CPL 1, CPL 12, CPL 13,	CPMK3	customer care dan pelayanan prima	0	3	2	0	0	5	0.125	21-25
4	CPL 1, CPL 12, CPL 13,	CPMK4	Motif kebutuhan pelanggan, jasa, kepuasan	0	3	2	0	0	5	0.125	26-30

			pelanggan, kebutuhan dan layanan pelanggan								
5	CPL 1, CPL 12, CPL 13,	CPMK5	Perilaku Konsumen	0	3	2	0	0	5	0.125	31-35
6	CPL 1, CPL 12, CPL 13,	CPMK6	Konsep Customer Service	0	3	2	0	0	5	0.125	36-40
			Total	0				0	40	100	

Mengetahui,
Ka.Prodi S1 Administrasi Kesehatan



Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M..
NIK:122 890 940

Jakarta, 20 Agustus 2025
Koordinator MK,

Ellynia, SE.M.M
NIK:216790047



PELAYANAN PRIMA

KISI – KISI SOAL UAS

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

TAHUN AJARAN 2025/2026 (GANJIL)

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
MK : Pelayanan Prima
Beban SKS : 2 SKS (2T)
Semester : III
Bentuk test : Multiple Chice Question
Jumlah Soal : 40 Butir Soal MCQ
Lama Ujian : 60 Menit

No	CPL	CPMK	Pokok Bahasan & Sub- pokok bahasan	Jenjang kemampuan					Jumlah Butir soal	%	Nomor soal
				C1/C2	C3	C4	C5	C6			
1	CPL 1, CPL 12, CPL 13,	CPMK 7	Masaah dalam pelayanan kesehatan	0	6	2	2	0	10	0,075	1-10
2	CPL 1, CPL 12, CPL 13,	CPMK 8	Customer Relationship management	0	5	2	3	0	10	0,075	11-20
3	CPL 1, CPL 12, CPL 13,	CPMK 9	Service, satisfaction, loyalty	0	5	2	3	0	10	0,075	21-30
4	CPL 1, CPL 12, CPL 13,	CPMK 10	Komunikasi dalam kesehatan	0	5	3	2	0	10	0,075	31-40
	CPL 1, CPL 12, CPL 13,		Total	0	21	9	10	0	40	100	

Mengetahui,
Ka.Prodi S1 Administrasi Kesehatan



Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M..
NIK:122 890 940

Jakarta, 20 Agustus 2025
Koordinator MK,

Ellynia, SE.M.M
NIK:216790047