II	Mahasiswa mampu mendeskripsikan 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Metode Contextual Instruction (CI)</p> <p>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	Teori : 50 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>1. Metode : Contextual Instruction (CI)</p> <p>2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	Teori : 50 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan dalam pelayanan prima 2. Aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima 3. Contoh/bentuk uk-bentuk pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan 4. Metode mempertahankan kualitas pelayanan prima 5. Syarat keberlangsungan pelayanan prima 	<p>1. Metoda : contextual instruction</p> <p>2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	Teori : 50 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian pemberi dan penerima pelayanan kesehatan 2. Hak pemberi dan penerima pelayanan kesehatan Kewajiban pemberi dan penerima pelayanan kesehatan 	<p>1. Metoda : contextual instruction</p> <p>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	Teori : 50 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	<ol style="list-style-type: none"> Pengertian kualitas pelayanan 2. Kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan 3. Metode/dimensi Servqual (Parasuraman) 4. Aplikasi Reliabilitas dalam pelayanan kesehatan 5. Problem solving dalam aspek reliabilitas dalam pelayanan kesehatan 	<p>Metoda : contextual instruction, discovery learning, small group discussion</p> <p>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	Teori : 50 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>1. Metoda: contextual instruction, discovery learning, small group discussion</p> <p>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	Teori : 50 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 : 50 Menit Praktikum : 170 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							
X	Mahasiswa mampu menjelaskan etika profesi tenaga kesehatan.	Mahasiswa mampu menguraikan 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 : 50 Menit Praktikum : 170 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							
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 : 50 Menit Praktikum : 170 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							
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 : 50 Menit Praktikum : 170 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							
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 : 50 Menit Praktikum : 170 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							
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 : 50 Menit Praktikum : 170 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							
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 : 50 Menit Praktikum : 170 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							
XVI	UJIAN AKHIR SMESTER/UAS								

BOBOT PENILAIAN

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

Undang-Undang RI No.36/2009: Kesehatan
Undang-Undang RI No.44/2009: Rumah Sakit
UU RI No.36 /2014: Tenaga Kesehatan
Kode Etik Rumah Sakit Indonesia (KODERSI, 2015)

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 Press.
3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
4. Trisnantoro, Laksono. (2005). Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar, Yogyakarta: Andi Offset
5. Trisnantoro, Laksono. (2005). Service Quality and Satisfaction, Manajemen Informasi Kesehatan IV: Etika Profesi dan Hul 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 & Aseptabilitasnya,
9. Adikoesoemo, Suparto. (2012). Manajemen Rumah Sakit, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan