



RENCANA PROGRAM KEGIATAN PERKULIAHAN SEMESTER (RPKPS)

Kode/ Nama Mata Kuliah	: D22.5208/ Teknik Komunikasi & Pelayanan Prima	Revisi	: 1
Satuan Kredit Semester	: 1 SKS	Tgl revisi	: 1 Agustus 2015
Jml Jam kuliah dalam seminggu	: 50 menit	Tgl mulai berlaku	: 5 Agustus 2015
		Penyusun	: dr. Sri Soenaryati M.Kes
		Penanggungjawab Keilmuan:	dr. Zaenal Sugiyanto, M.Kes

Deskripsi Mata kuliah : Mata kuliah Teknik Komunikasi dan Pelayanan Prima berisi Pengenalan Mutu pelayanan, tugas rekam medik dan hubungan dengan pelanggan internal dan eksternal, teknik komunikasi inter personal dan konseling, pengkajian kebutuhan klien pada pelayanan Rekam Medik.

Standar Kompetensi : Setelah mengikuti proses pembelajaran selama 14 kali pertemuan, pada akhir perkuliahan diharapkan mahasiswa mampu mempraktekkan teknik komunikasi pada pelanggan dalam mendukung mutu pelayanan.

Pertemuan ke	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/ Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
1	Mahasiswa mengetahui tujuan belajar dan gambaran materi Teknik Komunikasi & Pelayanan prima	<ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa sepakat kontrak belajar Mahasiswa mampu menjelaskan materi Teknik Komunikasi & Pelayanan prima. 	<ul style="list-style-type: none"> Kontrak belajar Pengenalan materi mata kuliah teknik komunikasi dan Pelayanan prima 	<ul style="list-style-type: none"> Kesepakatan kontrak belajar Dosen dan mahasiswa Dosen memberi gambaran materi kuliah Teknik Komunikasi & Pelayanan prima Mahasiswa menanggapi Materi kuliah 	
2	Mahasiswa mengetahui mutu pelayanan dan mutu pelayanan rekam medis	Mahasiswa mampu menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> mutu pelayanan kesehatan 	<ul style="list-style-type: none"> Mutu pelayanan kesehatan 	Dosen: <ul style="list-style-type: none"> Gali pemahaman tentang mutu pelayanan Menjelaskan mutu pelayanan kesehatan Mahasiswa menyimak dan diberi kesempatan bertanya Penugasan pd mahasiswa menyusun pelayanan rekam medis dan menentukan pelanggan eksternal & internal Media LCD proyektor 	
3	Mahasiswa mengetahui mutu pelayanan rekam medis	Mahasiswa mampu menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> pelayanan rekam medis pelayanan Rekam Medik yang bermutu 	<ul style="list-style-type: none"> Rekam medis sebagai bagian mutu pelayanan kesehatan Pelayanan Rekam Medik yang bermutu 	Dosen: <ul style="list-style-type: none"> menggali pemahaman pelayanan Rekam Medis menjelaskan Rekam Medis sebagai bagian Mutu pelayanan kesehatan Mahasiswa menyimak dan diberi kesempatan bertanya Diskusi hasil penugasan mahasiswa dlm menyusun pelayanan rekam medis dg pelanggan eksternal & internal Media LCD proyektor 	
4-5	Mahasiswa mengetahui konsep mutu pelayanan menurut persepsi	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep mutu pelayanan kesehatan menurut persepsi pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Konsep mutu pelayanan menurut persepsi pelanggan Harapan pelanggan 	Dosen: <ul style="list-style-type: none"> menjelaskan mutu yankes menurut persepsi pelanggan Gali pemahaman tentang harapan 	

Pertemuan ke	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/ Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
	pelanggan		<ul style="list-style-type: none"> Unsur yang berperan dalam membangun harapan pelanggan 	pelanggan <ul style="list-style-type: none"> Menjelaskan harapan pelanggan Mahasiswa: menyimak dan diberi kesempatan bertanya. Media LCD proyektor	
6	Mahasiswa mengetahui Pelanggan dan pentingnya hubungan dengan pelanggan.	Mahasiswa mampu menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> Pengertian Public Public Primer Public sekunder Public tertier 	<ul style="list-style-type: none"> Pengertian Publik Pengertian dan dasar serta contoh Public Primer Public sekunder Public tertier 	Dosen: <ul style="list-style-type: none"> Gali pemahaman tentang pentingnya hubungan dengan pelanggan yankes Menjelaskan materi Public untuk mutu yankes. Mahasiswa: <ul style="list-style-type: none"> menyimak dan diberi kesempatan bertanya. Dosen menekankan kesimpulan materi. Media LCD proyektor	
7	Mahasiswa mengetahui pengertian PR dan kemampuan petugas dalam PR	Mahasiswa dapat menjelaskan <ul style="list-style-type: none"> Pengertian PR Syarat Praktisi PR Langkah-langkah kegiatan PR 	<ul style="list-style-type: none"> Pengertian PR Syarat Praktisi PR Langkah-langkah kegiatan PR Kemampuan petugas dalam PR 	Dosen: <ul style="list-style-type: none"> Menjelaskan materi PR dan kemampuan petugas dalam Public Relation untuk mutu yankes. Mahasiswa: <ul style="list-style-type: none"> menyimak dan diberi kesempatan bertanya. Dosen menekankan kesimpulan materi. Media LCD proyektor	
UJIAN TENGAH SEMESTER					

Pertemuan ke	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/ Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
8-9	Mahasiswa mengetahui Marketing Public Relation (MPR)	Mahasiswa mampu menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> • Pengertian MPR • Komponen MPR • Instrumen kegiatan MPR 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian MPR • Komponen MPR • Instrumen kegiatan PR 	Dosen: <ul style="list-style-type: none"> • Gali pemahaman tentang pentingnya hubungan Marketong Public Relation (MPR dg Yankes • Menjelaskan materi Marketing Public Relation untuk mutu yankes. • Menjelaskan Instrumen kegiatan PR Mahasiswa: <ul style="list-style-type: none"> • menyimak dan diberi kesempatan bertanya. Dosen menekankan kesimpulan materi. Media LCD proyektor	
10	Mahasiswa mengetahui tentang komunikasi	Mahasiswa dapat menjelaskan macam-macam komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian komunikasi • Jenis komunikasi 	Dosen: <ul style="list-style-type: none"> • Gali pemahaman tentang komunikasi • Menjelaskan materi komunikasi dan jenis komunikasi untuk mutu yankes. Mahasiswa: <ul style="list-style-type: none"> • menyimak dan diberi kesempatan bertanya. Dosen menekankan kesimpulan materi. Media LCD proyektor	
11	Mahasiswa mengetahui komunikasi inter personal dalam PR	Mahasiswa mampu menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> • Nilai & sikap KIP-K • Proses KIP-K 	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai, sikap KIP & K • Proses KIP& K • Mendengar efektif • Bertanya efektif 	<ul style="list-style-type: none"> • Dosen menjelaskan materi • Mahasiswa menyimak dan diberi kesempatan bertanya • Dosen menekankan kesimpulan materi. Media LCD proyektor	

Pertemuan ke	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/ Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
12	Mahasiswa memahami pentingnya mendengar aktif, bertanya efektif, dan memberikan umpan balik dalam komunikasi interpersonal	Mahasiswa mampu menjelaskan <ul style="list-style-type: none"> • Mendengar aktif • Bertanya efektif • Memberikan umpan balik 	<ul style="list-style-type: none"> • Mendengar aktif • Bertanya efektif • Umpan balik 	Dosen menjelaskan materi mendengar aktif dan bertanya efektif. Mahasiswa menyimak dan diberi kesempatan bertanya materi: <ul style="list-style-type: none"> • Mendengar efektif • Bertanya efektif • Memberikan Umpan balik Dosen menekankan kesimpulan materi. Media LCD proyektor	
13, 14	Mahasiswa mampu dalam komunikasi interpersonal	Mahasiswa mampu <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan komunikasi interpersonal 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktik komunikasi interpersonal 	Penugasan pada mahasiswa untuk latihan ketrampilan: <ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi interpersonal Dosen memberikan umpan balik hasil latihan ketrampilan	
UJIAN AKHIR SEMESTER					

Komposisi Penilaian :

Aspek Penilaian	Prosentase
Ujian Akhir Semester	40 %
Ujian Tengah Semester	40 %
Tugas Mandiri	20 %
Keaktifan Mahasiswa	%
Komponen lain (jika ada)	%
Total	100 %

Daftar Referensi

1. Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Tengah, Marketing Public Relation (MPR) Pelayanan Maternal, tahun 2004.



FM-UDINUS-PBM-08-05/R1

2. Fakultas Kesehatan UDINUS, Modul Rekam Medik di Pelayanan Kesehatan, tahun 2008.
3. Fakultas Kesehatan UDINUS, Modul Dasar-dasar Pelayanan Rekam Medis (PSRM 1), tahun 2008.
4. Fakultas Kesehatan UDINUS, Quality Assurance, tahun 2008.
5. DepKes RI, Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 699/MenKes/SK/V/2003 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Jabatan Fungsional Perekam Medis, Tahun 2003.
6. DepKes RI, Keputusan Menteri Kesehatan RO Nomor 377/Menkes/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, tahun 2007.

Disusun oleh :	Diperiksa oleh :		Disahkan oleh :
Dosen Pengampu  dr. Sri Soenaryati MKes	Penanggungjawab Keilmuan  dr. Zaenal Sugiyanto, M.Kes	Program Studi  Arif Kurniadi, M.Kom	Dekan  Dr. dr. Sri Andarni Indreswari, M.Kes

