



## SILABUS MATA KULIAH

Revisi : 1  
Tanggal Berlaku : 5 Agustus 2014

### A. Identitas

1. Nama Mata kuliah : Teknik Komunikasi dan Pelayanan Prima
2. Program Studi : D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
3. Fakultas : Kesehatan
4. Bobot sks : 1 SKS
5. Elemen Kompetensi : Setelah mengikuti proses pembelajaran selama 14 kali pertemuan, pada akhir perkuliahan diharapkan mahasiswa memahami teknik komunikasi dalam mendukung pelayanan prima.
6. Jenis Kompetensi :
7. Alokasi waktu total : 14 kali tatap muka

### B. Unsur-unsur silabus

| Kompetensi dasar  | Indikator   | Materi pokok   | Strategi Pembelajaran  | Alokasi waktu | Referensi/ acuan | Evaluasi |
|---|---|--|------------------------|---------------|------------------|----------|
| Mahasiswa mengetahui tujuan belajar dan gambaran materi Teknik Komunikasi & Pelayanan prima | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mahasiswa sepakat kontrak belajar</li><li>• Mahasiswa mampu menjelaskan materi kuliah teknik komunikasi &amp; pelayanan prima</li></ul> | Kontrak belajar<br>Pengenalan materi mata kuliah teknik komunikasi dan Pelayanan prima | Ceramah<br>Tanya Jawab | 50'           | 1, 4             |          |

| Kompetensi dasar  | Indikator  | Materi pokok  | Strategi Pembelajaran                            | Alokasi waktu | Referensi/ acuan | Evaluasi |
|---|--|---|--|---------------|------------------|----------|
| Mahasiswa mengetahui mutu pelayanan                                     | Mahasiswa mampu menjelaskan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• mutu pelayanan kesehatan</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutu pelayanan kesehatan</li> </ul>  | Ceramah<br>Tanya Jawab,<br>diskusi,<br>penugasan | 50            | 1, 2, 3, 4, 5    |          |
| Mahasiswa mengetahui mutu pelayanan rekam medis                         | Mahasiswa mampu menjelaskan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pelayanan rekam medis</li> <li>• pelanggan internal dan eksternal</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan rekam medis</li> <li>• Pelanggan internal dan eksternal</li> </ul>   | Ceramah<br>Tanya Jawab,<br>diskusi,<br>penugasan | 50            | 1, 2, 3, 4, 5    |          |
| Mahasiswa mengetahui konsep mutu pelayanan menurut persepsi pelanggan   | Mahasiswa mampu menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• konsep mutu pelayanan kesehatan menurut persepsi pelanggan</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsep mutu pelayanan menurut persepsi pelanggan</li> <li>• Harapan pelanggan</li> <li>• Unsur2 dalam membangun harapan pelanggan</li> <li>• Pengalaman pelanggan terkait image terhadap yankes</li> <li>• Unsur dalam image yankes</li> </ul> | Ceramah<br>Tanya Jawab,<br>Diskusi               | 100'          | 1, 2, 3, 4, 5    |          |
| Mahasiswa mengetahui pentingnya pelanggan dan hubungan dengan pelanggan | Mahasiswa mampu menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian Public</li> <li>• Public Primer</li> <li>• Public sekunder</li> <li>• Public tertier</li> </ul> | Pengertian Publik<br>Pengertian dan dasar serta contoh <ul style="list-style-type: none"> <li>• Public Primer</li> <li>• Public sekunder</li> <li>• Public tertier</li> </ul>   | Ceramah<br>Tanya Jawab<br>Diskusi                | 50"           | 1                |          |
| Mahasiswa mengetahui pengertian PR dan kemampuan petugas dalam PR       | Mahasiswa dapat menjelaskan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian PR</li> <li>• Syarat Praktisi PR</li> <li>• Langkah-langkah kegiatan PR</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian PR</li> <li>• Syarat Praktisi PR</li> <li>• Langkah-langkah kegiatan PR</li> <li>• Kemampuan petugas dalam PR</li> </ul>  | Ceramah<br>Tanya Jawab,<br>Diskusi<br>penugasan  | 50"           | 1                |          |

| Kompetensi dasar   | Indikator   | Materi pokok   | Strategi Pembelajaran                         | Alokasi waktu | Referensi/ acuan | Evaluasi |
|--|---|--|---|---------------|------------------|----------|
| Mahasiswa mengetahui Marketing Public Relation (MPR)   | Mahasiswa mampu menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian MPR</li> <li>• Komponen MPR</li> <li>• Instrumen kegiatan MPR</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian MPR</li> <li>• Komponen MPR</li> <li>• Instrumen kegiatan PR</li> </ul>  | Ceramah<br>Tanya Jawab,                       | 100"          | 1                |          |
| Mahasiswa mengetahui tentang komunikasi  | Mahasiswa dapat menjelaskan macam-macam komunikasi  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian komunikasi</li> <li>• Jenis komunikasi</li> </ul>  | Ceramah<br>Tanya Jawab,                       | 50"           | 1                |          |
| Mahasiswa mengetahui komunikasi inter personal dalam PR  | Mahasiswa mampu menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nilai &amp; sikap KIP-K</li> <li>• Proses KIP-K</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nilai, sikap KIP &amp; K</li> <li>• Proses KIP&amp; K</li> <li>• Mendengar efektif</li> <li>• Bertanya efektif</li> </ul> | Ceramah<br>Tanya Jawab,                       | 50"           | 1                |          |
| Mahasiswa memahami pentingnya mendengar aktif, bertanya efektif, dan memberikan umpan balik dalam komunikasi interpersonal | Mahasiswa mampu menjelaskan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendengar aktif</li> <li>• Bertanya efektif</li> <li>• Memberikan umpan balik</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendengar aktif</li> <li>• Bertanya efektif</li> <li>• Umpan balik</li> </ul>   | Ceramah<br>Tanya Jawab,                       | 50"           | 1                |          |
| Mahasiswa mampu dalam komunikasi interpersonal   | Mahasiswa mampu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan komunikasi interpersonal</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktik komunikasi interpersonal</li> </ul>   | Praktik ketrampilan: Komunikasi interpersonal | 100"          |                  |          |



**Daftar Referensi**

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

|  |  |  |
|--|--|--|
| Disiapkan oleh :   | Diperiksa oleh :   | Disahkan oleh :  |
| Dosen Pengampu   | Ketua Program Studi  | Dekan  |
| <br><b>dr Sri Soenaryati MKes</b> | <br><b>Arif Kurniadi, Mkom</b> | <br><b>Dr. dr Sri Andarni Indreswari, M.Kes</b> |

