



**YAYASAN SAMODRA ILMU CENDEKIA**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA**  
**SK MENDIKNAS RI NO. 86/D/O/2009**

Jln. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta. 55162. Telp. (0274) 2870661. Fax. 383560

Website: www.stikes-yogyakarta.ac.id. Email: stikesyo@gmail.com

Program Studi : • S1- Keperawatan • Profesi Ners • DIII-Kebidanan • S1 Administrasi Rumah Sakit • S1 Kebidanan

**SURAT – KEPUTUSAN**

Nomor : 073/SK/Stikesyo/VIII/2024

**Tentang**

**PENETAPAN PENANGGUNG JAWAB MATA KULIAH  
PADA PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA  
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

**KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA**

- Menimbang** : a. Bahwa guna mendukung kelancaran proses belajar mengajar program studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKes Yogyakarta untuk Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025, perlu ditetapkan Penanggungjawab Mata Kuliah ( PJMK)
- b. Nama- nama yang yang tercantum dalam daftar lampiran keputusan ini telah dipandang mampu melaksanakan tugas tersebut.
- c. Sehubungan dengan butir (a) dan (b), maka perlu diterbitkan Surat Keputusan Ketua STIKes Yogyakarta
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Permendikbud RI No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
3. SK. Mendiknas RI No. 86/D/O/2009 tentang ijin operasional STIKES Yogyakarta;
4. SK Kemdikbud RI No. 311/M/2020 tentang Ijin Pembukaan Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan Pertama** : Penetapan Penanggungjawab Mata Kuliah (PJMK) Semester Ganjil program studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKes Yogyakarta tahun akademik 2024/2025
- Kedua** : Menunjuk dan menetapkan Penanggungjawab Mata Kuliah (PJMK) Semester Ganjil program studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKes Yogyakarta tahun akademik 2024/2025 sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.
- Ketiga** : PJMK dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Ketua STIKes Yogyakarta melalui Kepala Program Studi.
- Keempat** : Pemberian honorarium dibebankan pada RAB STIKes Yogyakarta Tahun Akademik 2024/2025 dan diberikan setelah menyelesaikan laporan PJMK.
- Kelima** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dibetulkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 13 Agustus 2024



Ketua,

Sulistyaningsih Prabawati, S.SiT., M.Kes.



Lampiran SK:


Nomor : 073/SK/Stikesyo/VIII/2024

Tanggal : 09 Agustus 2024

**Tentang**  
**PENETAPAN PENANGGUNGJAWAB MATA KULIAH**  
**PADA PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA**  
**SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

No.	Nama Dosen	Mata Kuliah	SMT	SKS
1.	Nina Sarasnita, S.KM.,M.P.H.	Hukum Kesehatan dan Perundang-Undangan Perumahsakitan	I	2
		Kepemimpinan Organisasi	III	2
		Manajemen Logistik Rumah Sakit		3
		Metodologi Penelitian	V	3
		Jaminan Sosial dan Asuransi Kesehatan		2
		Penulisan Ilmiah	VII	2
		Manajemen Penunjang Medis		2
2.	Riza Nabila, S.Keb.Bd.,M.P.H.	Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat	I	2
		Penganggaran dan Pembiayaan Kesehatan	III	3
		Kebijakan Kesehatan		3
		Bahasa Inggris Profesi	V	2
		Keselamatan Pasien dan Peralatan Medis		3
		Magang	VII	3
		Manajemen Rekam Medis		2
3.	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M.	Sosiologiantropologi Kesehatan	I	3
		Dasar Promosi Kesehatan		3
		Sistem Kesehatan Nasional	III	2
		Manajemen Keuangan	V	2
		Standarisasi dan Akreditasi Rumah Sakit		2
		Manajemen Komplain dan Customer Service		2
		Toefl	VII	2
		Evaluasi Kinerja Rumah Sakit		2
4.	Astika Candra Nirwana, S.Tr.Keb., M.K.M	Dasar Administrasi dan Manajemen	I	2
		Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan	III	3
		Akuntansi Rumah Sakit		3

	Manajemen Pelayanan Kesehatan dan RS	V	2
	Manajemen Aset dan Tata Ruang		2
	Manajemen Risiko	VII	2
	<i>Hospital Governance Practice II</i>		2


  
**Ketua,**  
**Sulistyaningsih Prabawati, S.SiT., M.Kes**





# YAYASAN SAMODRA ILMU CENDEKIA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA

SK MENDIKNAS RI NO. 86/D/O/2009

Jln. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta. 55162. Telp. (0274) 2870661. Fax. 383560

Website: www.stikes-yogyakarta.ac.id. Email: stikesyo@gmail.com

Program Studi : • S1- Keperawatan • Profesi Ners • DIII-Kebidanan • S1 Administrasi Rumah Sakit • S1 Kebidanan

## SURAT – KEPUTUSAN

Nomor : 073.T/ARS/SK/Stikesyo/VIII/2024

### Tentang

**PENETAPAN TUGAS MENGAJAR DOSEN  
MATA KULIAH MANAJEMEN KOMPLAIN DAN CUSTOMER SERVICE  
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA  
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

### KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA

- Menimbang** : a. Bahwa dalam pelaksanaan tugas pendidikan dan pengajaran program studi S1 Administrasi Rumah Sakit Mata Kuliah Manajemen Komplain dan Customer Service untuk Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025, perlu menetapkan Tugas Mengajar Dosen.  
b. Sehubungan dengan butir (a), maka perlu diterbitkan Surat Keputusan Ketua STIKes Yogyakarta.
- Mengingat** : a. Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
b. Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;  
c. Permendikbud RI No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;  
d. SK. Mendiknas RI No. 86/D/O/2009 tentang ijin operasional STIKES Yogyakarta;  
e. SK Kemdikbud RI No. 311/M/2020 tentang Ijin Pembukaan Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit;  
f. SK Kemdikbudristek RI No. 456/E/O/2021 tentang Izin Pembukaan Program Studi S1 Kebidanan dan Profesi Bidan.

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan Pertama** : Penetapan Tugas Mengajar Dosen Semester Ganjil Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Manajemen Komplain dan Customer Service Semester Ganjil tahun akademik 2024/2025
- Kedua** : Menunjuk dan menetapkan nama-nama dosen mengajar Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit untuk melaksanakan tugas pengajaran sesuai mata kuliah tersebut pada lampiran.
- Ketiga** : Surat Keputusan ini berlaku selama satu semester pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalam penetapannya, maka akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 09 Agustus 2024

Ketua,

Sulistyaningsih Prabawati, S.SiT., M.Kes/

Lampiran SK:

No. SK : 073.T/ARS/SK/Stikesyo/VIII/2024

Tanggal : 09 Agustus 2024

**PENETAPAN TUGAS MENGAJAR DOSEN  
MATA KULIAH MANAJEMEN KOMPLAIN DAN CUSTOMER SERVICE  
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA  
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

No	Mata Kuliah	SMT	Nama Dosen	SKS	
				T	P
1	Manajemen Komplain dan Customer Service	V	Roviana Nurda Agustin, S.ST.,M.K.M.	1	1

Ketua,



*Sulistyaningsih Prabawati, S.Si.T.,M.Kes.*



## STIKES Yogyakarta

Jalan. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta

Website : [www.stikes-yogyakarta.ac.id/](http://www.stikes-yogyakarta.ac.id/) e-Mail : [stikesyo@gmail.com](mailto:stikesyo@gmail.com) (mailto:stikesyo@gmail.com)

Telepon : (0274) 2870661

### JURNAL PERKULIAHAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT 2024 GANJIL

MATA KULIAH : MANAJEMEN KOMPLAIN DAN CUSTOMER SERVICE

NAMA DOSEN : ROVIANA NURDA AGUSTIN

KREDIT/SKS : 2 SKS

KELAS : C

TATAP MUKA KE	HARI/TANGGAL	MULAI	SELESAI	RUANG	STATUS	RENCANA MATERI	REALISASI MATERI	KEHADIRAN MHS	PENGAJAR	TANDA TANGAN
1	Selasa, 10 September 2024	13:00	14:40	04	Selesai	Konsep Manajemen Komplain	Konsep Manajemen Komplain	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
2	Selasa, 17 September 2024	13:00	14:40	20	Selesai	Prosedur Manajemen Komplain	Prosedur Manajemen Komplain	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
3	Selasa, 24 September 2024	13:00	14:40	20	Selesai	Konsep Manajemen Pelayanan	Konsep Manajemen Pelayanan	(6 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
4	Selasa, 1 Oktober 2024	13:00	14:40	20	Selesai	Konsep Pelayanan Pelanggan	Konsep Pelayanan Pelanggan	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
5	Selasa, 8 Oktober 2024	13:00	14:40	20	Selesai	Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan	Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
6	Selasa, 15 Oktober 2024	13:00	14:40	20	Selesai	Pengelolaan SDM Pelayanan	Pengelolaan SDM Pelayanan	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
7	Selasa, 22 Oktober 2024	13:00	14:40	20	Selesai	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
8	Senin, 4 November 2024	13:00	14:40	20	Selesai	UTS Materi Pertemuan 1, 2, 3 dan 4	UTS Materi Pertemuan 1, 2, 3 dan 4	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
9	Senin, 16 Desember 2024	07:00	15:00	08	Selesai	Penyampaian Komplain Pasien di Rumah Sakit	Penyampaian Komplain Pasien di Rumah Sakit	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
10	Selasa, 17 Desember 2024	07:00	15:00	08	Selesai	Penyampaian Komplain Pasien di Rumah Sakit	Penyampaian Komplain Pasien di Rumah Sakit	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
11	Rabu, 18 Desember 2024	07:00	15:00	08	Selesai	Standar Operasional Prosedur Penanganan Komplain Pasien di Rumah Sakit	Standar Operasional Prosedur Penanganan Komplain Pasien di Rumah Sakit	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
12	Kamis, 19 Desember 2024	07:00	15:00	08	Selesai	Standar Operasional Prosedur Penanganan Komplain di Rumah Sakit	Standar Operasional Prosedur Penanganan Komplain di Rumah Sakit	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
13	Jumat, 20 Desember 2024	07:00	15:00	08	Selesai	Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit	Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
14	Sabtu, 21 Desember 2024	07:00	15:00	08	Selesai	Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit	Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
15	Senin, 13 Januari 2025	13:00	14:40	20	Selesai	Pertemuan ke 5, Pertemuan ke 6, dan Pertemuan ke 7	Pertemuan ke 5, Pertemuan ke 6, dan Pertemuan ke 7	(7 / 7)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	

Yogyakarta, 24 Januari 2025  
Ketua Prodi Administrasi Rumah Sakit

NINA SARASNITA  
NIDN 0516069401



# STIKES Yogyakarta

Jalan. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta

Website : [www.stikes-yogyakarta.ac.id/](http://www.stikes-yogyakarta.ac.id/) e-Mail : [stikesyo@gmail.com](mailto:stikesyo@gmail.com) (mailto:stikesyo@gmail.com)

Telepon : (0274) 2870661

## LAPORAN PERSENTASE PRESENSI MAHASISWA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT 2024 GANJIL

Mata kuliah : MANAJEMEN KOMPLAIN DAN CUSTOMER SERVICE

Nama Kelas : C

Dosen Pengajar : ROVIANA NURDA AGUSTIN

No	NIM	Nama	Pertemuan	Alfa	Hadir	Ijin	Sakit	Presentase
Peserta Reguler								
1	224100014	DHYAH AYU APRILIA PUTRI HARYONO	15		15			100
2	224100016	RESTI CALLISTA BARY	15		15			100
3	224100017	SAFIRA IZZALIATUL ISHA	15		14	1		93.33
4	224100018	RINDI ZUNITA ALTINIA	15		15			100
5	224100020	ELEONORA DEWI PEREIRA FERNANDEZ	15		15			100
6	224100023	JOY ARMANDO ADNAN	15		15			100
7	224100024	VINSENSIUS CAESARRANDO PRADANA	15		15			100

Yogyakarta, 24 Januari 2025  
Ketua Prodi Administrasi Rumah Sakit

NINA SARASNITA  
NIP. 0516069401



# STIKES Yogyakarta

Jalan. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta

Website : [www.stikes-yogyakarta.ac.id/](http://www.stikes-yogyakarta.ac.id/) e-Mail : [stikesyo@gmail.com](mailto:stikesyo@gmail.com) (mailto:stikesyo@gmail.com)

Telepon : (0274) 2870661

## NILAI PERKULIAHAN MAHASISWA

PRODI : ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

PERIODE : 2024 GANJIL

Mata kuliah : MANAJEMEN KOMPLAIN DAN CUSTOMER SERVICE

Nama Kelas : C

Kode Mata kuliah : ARS54014

SKS : 2

No	NIM	Nama Mahasiswa	praktikum (20%)	WAJIB : TUGAS (20%)	WAJIB : KOGNITIF/PENGETAHUAN - UTS (30%)	WAJIB : KOGNITIF/PENGETAHUAN - UAS (30%)	Nilai	Grade	Lulus	Sunting KRS?	Info
1	224100014	DHYAH AYU APRILIA PUTRI HARYONO	88.33	85.00	100.00	100.00	94.67	A	✓		
2	224100016	RESTI CALLISTA BARY	88.33	80.00	90.00	100.00	90.67	A	✓		
3	224100017	SAFIRA IZZALIATUL ISHA	88.33	82.50	95.00	100.00	92.67	A	✓		
4	224100018	RINDI ZUNITA ALTINIA	88.33	82.50	90.00	100.00	91.17	A	✓		
5	224100020	ELEONORA DEWI PEREIRA FERNANDEZ	88.33	85.00	95.00	100.00	93.17	A	✓		
6	224100023	JOY ARMANDO ADNAN	79.17	82.50	50.00	90.00	74.33	B	✓		
7	224100024	VINSENSIUS CAESARRANDO PRADANA	78.30	82.50	60.00	95.00	78.66	B	✓		

Tanggal Cetak : Jumat, 24 Januari 2025, 11:52:55

Paraf Dosen :

ROVIANA NURDA AGUSTIN



**JADWAL TENTATIF PBM SEMESTER V (GANJIL)**  
**PRODI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT TA 2024/2025**

**Mata Kuliah : Manajemen Komplain dan *Customer Service* (2 SKS = 1T 1P)**

<b>PERT KE-</b>	<b>MG</b>	<b>HARI</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>JAM</b>	<b>MATERI</b>	<b>DARING/ LURING</b>	<b>DOSEN</b>
1	1	Selasa	10-Sep-2024	13.00-14.40	Konsep Manajemen Komplain	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
2	2	Selasa	17-Sep-2024	13.00-14.40	Prosedur Manajemen Komplain	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
3	3	Selasa	24-Sep-2024	13.00-14.40	Konsep Manajemen Pelayanan	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
4	4	Selasa	01-Okt-2024	13.00-14.40	Konsep Pelayanan Pelanggan	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
5	5	Selasa	8- Okt -2024	13.00-14.40	Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
6	6	Selasa	15- Okt -2024	13.00-14.40	Pengelolaan SDM Pelayanan	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
7	7	Selasa	22- Okt -2024	13.00-14.40	Kepuasan Pelanggan	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
	8	<b>UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)</b> <b>28 OKTOBER – 8 NOVEMBER 2024</b>					
	9						
	10						
	11						
	12	<b>PRAKTIK KERJA LAPANGAN KESELAMATAN PASIEN DAN PERALATAN MEDIS</b>					
	13	<b>PRAKTIK KERJA LAPANGAN MATA KULIAH MANAJEMEN ASET DAN TATA RUANG</b>					
	14	<b>PRAKTIK KERJA LAPANGAN MATA KULIAH MANAJEMEN KOMPLAIN DAN <i>CUSTOMER SERVICE</i></b>					
	15	<b>PRESENTASI LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b>					
	16	<b>UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)</b> <b>06-17 JANUARI 2025</b>					

**STIKES YOGYAKARTA**

Jl. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta  
Telp. (0274) 373142, Fax. (0274) 383560

Email: [stikesyo@gmail.com](mailto:stikesyo@gmail.com) Web: [www.stikes-yogyakarta.ac.id](http://www.stikes-yogyakarta.ac.id)

**No. Dokumen:**

.....

**Tgl Berlaku:**

.....



**Revisi :**

.....

**Hal :**

.....

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**

<b>Mata Kuliah (MK)</b>	<b>Kode MK</b>	<b>Rumpun MK</b>	<b>Bobot (SKS)</b>	<b>Semester</b>	<b>Tanggal Penyusunan</b>
Manajemen Komplain dan <i>Customer Service</i>	ARS54014	Bidang Administrasi Rumah Sakit	2 SKS (T:1, P:1)	V	11 Agustus 2024
<b>Otorisasi</b>	Dosen PJMK		Ketua Program Studi		
	 Roviana Nurda A, S.S.T., M.K.M		 Nina Sarasnita, SKM., MPH		

<b>Capaian Pembelajaran (CP)</b>	<b>Program Studi (CPL-Prodi)</b>
	Sikap 1. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius (S1) 2. Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila (S3) 3. Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik (S8) 4. Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri (S9)
	Pengetahuan Menguasai komunikasi yang efektif di organisasi kesehatan dan organisasi rumah sakit baik lisan maupun tertulis dengan perorangan maupun kelompok;
	Keterampilan Umum 1. Mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu, dan terukur (KU2) 2. Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada dibawah tanggung jawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri (KU8) 3. Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi (KU9)
	Keterampilan Khusus Mampu membantu dalam penyelenggaraan kemitraan dengan pasien/keluarga dan pelaksanaan pelayanan dalam perencanaan produk unggulan dan monitoring pelayanan (KK5)
	<b>Mata Kuliah (CP-MK)</b> Setelah menyelesaikan mata kuliah ini, mahasiswa mampu: 1. Memahami pengertian dan istilah manajemen pelayanan 2. Memahami regulasi/dasar hukum pelayanan 3. Memahami perkembangan dan paradigma pelayanan pelanggan (konsep, teori dan indikator) 4. Memahami ruang lingkup pelayanan 5. Memahami pelayanan pelanggan dan manajemen komplain yang baik 6. Memahami standar pelayanan 7. Memahami pengelolaan SDM pelayanan 8. Memahami profesionalisme 9. Memahami kepuasan pelanggan dan inovasi pelayanan publik
<b>Deskripsi Mata Kuliah</b>	Mata kuliah ini mengkaji tentang pentingnya kajian pelayanan pelanggan dalam perspektif administrasi negara/publik.



<b>Referensi</b>	<b>Utama</b> 1. Kurniawati. 2021. Manajemen Komplain Pelanggan. Tasikmalaya : Rumah cemerlang Indonesia. 2. Herlambang, Susatyo. 2018. <i>Customer Service : Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan "Cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan</i> . Yogyakarta : Gosyen Publishing.
	<b>Pendukung</b> 1. Waine, Irene, Andreasta Meliala dan Valentina DYS. Penanganan Komplain di Rumah Sakit. <i>Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 23 Halaman 127-132 (2020)</i>
<b>Media Pembelajaran</b>	<b>Luring</b> Perangkat keras: laptop, LCD, proyektor, pointer Perangkat lunak: <i>power point</i> <b>Daring</b> Perangkat keras: laptop, <i>handphone, headset</i> Perangkat lunak: <i>Zoom Meeting, WhatsApp Group, Google Classroom, Power Point</i>
<b>Dosen Pengampu</b>	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M (2SKS= 1T, 1P) T= 1 SKS x 14 minggu x 50 menit= 700 menit= 7 TM P= 1 SKS x 14 minggu x 170 menit= 2380 menit= 14 TM
<b>Penilaian Akhir</b>	Teori 1. UTS: 30% 2. UAS: 30% 3. Praktik: 20% 4. Penugasan 20%
<b>Mata Kuliah Prasyarat</b>	-

Minggu Ke-	Kemampuan Akhir yang diharapkan	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran (Estimasi Waktu)		Media Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Dosen
(1)	(2)	(3)	Daring (4)	Luring (5)	(6)	(7)	Indikator (8)	Kriteria & Bentuk (9)	Bobot (10)	(11)
1 9-14 Sep 2024	Memahami konsep manajemen komplain	1. Kontrak belajar 2. Pengertian manajemen komplain 3. Teori perilaku komplain pelanggan 4. Perilaku komplain pelanggan 5. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku komplain pelanggan 6. Kategori komplain 7. Manfaat manajemen komplain		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bentuk : Kuliah Praktikum</li> <li>• Metode: ceramah tanya jawab <i>Problem based learning</i></li> <li>• Waktu : Teori 2 x 50' Praktikum 4 X 170'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer</li> <li>• Perangkat lunak : <i>Power point</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami konsep manajemen komplain</li> <li>• Memberikan penugasan : membuat Resume Pengisian logbook Observasi media, sarana prasarana manajemen komplain</li> </ul>	Mahasiswa mampu memahami konsep manajemen komplain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriteria : Pedoman penilaian</li> <li>• Bentuk : Ujian tulis</li> </ul>	15%	RNA
2 16-21 Sep 2024	Memahami prosedur manajemen komplain	1. Alur prosedur manajemen komplain 2. Keterampilan manajemen komplain 3. Elemen manajemen komplain 4. Prinsip manajemen komplain 5. Proses manajemen komplain		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bentuk : Kuliah Praktikum</li> <li>• Metode: ceramah tanya jawab <i>Problem based learning</i></li> <li>• Waktu : Teori 2 x 50' Praktikum 4 X 170'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer</li> <li>• Perangkat lunak : <i>Power point</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami prosedur manajemen komplain</li> <li>• Memberikan penugasan : membuat Resume Pengisian logbook Observasi SOP dan alur</li> </ul>	Mahasiswa mampu memahami prosedur manajemen komplain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriteria : Pedoman penilaian</li> <li>• Bentuk : Ujian tulis</li> </ul>	15%	RNA

						manajemen komplain				
3 23-28 Sep 2024	Memahami konsep manajemen pelayanan	1. Pengertian manajemen pelayanan 2. Ruang lingkup pelayanan 3. Standar pelayanan		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bentuk : kuliah</li> <li>• Metode: ceramah tanya jawab</li> <li>• Waktu : Teori 2 x 50'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer</li> <li>• Perangkat lunak : <i>Power point</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami konsep manajemen pelayanan</li> <li>• Memberikan penugasan : membuat Resume</li> </ul>	Mahasiswa mampu memahami konsep manajemen pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriteria : Pedoman penilaian</li> <li>• Bentuk : Ujian tulis</li> </ul>	15%	RNA
4 31 Sept - 5 Okt 2024	Memahami konsep pelayanan pelanggan	1. Pengertian pelayanan pelanggan 2. Sejarah pelayanan pelanggan 3. Peran pelayanan pelanggan 4. Manfaat pelayanan pelanggan		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bentuk : Kuliah Praktikum</li> <li>• Metode: ceramah tanya jawab <i>Problem based learning</i></li> <li>• Waktu : Teori 2 x 50' Praktikum 2 X 170'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer</li> <li>• Perangkat lunak : <i>Power point</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami konsep pelayanan pelanggan</li> <li>• Memberikan penugasan : membuat Resume Pengisian logbook Observasi penanganan komplain</li> </ul>	Mahasiswa mampu memahami konsep pelayanan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriteria : Pedoman penilaian</li> <li>• Bentuk : Ujian tulis</li> </ul>	10%	RNA
5 7-12 Oktober 2024	Memahami profesionalis me dalam pelayanan pelanggan	1. Pengertian kesan profesional 2. Jenis profesionalisme 3. Tata cara profesionalisme		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bentuk : kuliah</li> <li>• Metode: ceramah tanya jawab</li> <li>• Waktu : Teori 2 x 50'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer</li> <li>• Perangkat lunak : <i>Power point</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami profesionalis me dalam pelayanan pelanggan</li> <li>• Memberikan penugasan : membuat Resume</li> </ul>	Mahasiswa mampu memahami profesionalis me dalam pelayanan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriteria : Pedoman penilaian</li> <li>• Bentuk : Ujian tulis</li> </ul>	15%	RNA



6 14-19 Oktober 2024	Memahami pengelolaan SDM pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian pengelolaan SDM pelayanan</li> <li>2. Peran SDM pelayanan</li> <li>3. Langkah proses SDM pelayanan</li> <li>4. Langkah strategi SDM pelayanan</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bentuk : kuliah</li> <li>• Metode: ceramah tanya jawab</li> <li>• Waktu : Teori 2 x 50'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer</li> <li>• Perangkat lunak : <i>Power point</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami pengelolaan SDM pelayanan</li> <li>• Memberikan penugasan : membuat Resume</li> </ul>	Mahasiswa mampu memahami pengelolaan SDM pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriteria : Pedoman penilaian</li> <li>• Bentuk : Ujian tulis</li> </ul>	15%	RNA
7 21-26 Oktober 2024	Memahami kepuasan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian kepuasan pelanggan</li> <li>2. Penunjang kepuasan pelanggan</li> <li>3. Langkah-langkah kepuasan pelanggan</li> <li>4. Dampak ketidakpuasan pelanggan</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bentuk : Kuliah Praktikum</li> <li>• Metode: ceramah tanya jawab <i>Problem based learning</i></li> <li>• Waktu : Teori 2 x 50' Praktikum 4 X 170'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer</li> <li>• Perangkat lunak : <i>Power point</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami konsep pelayanan pelanggan</li> <li>• Memberikan penugasan : membuat Resume Pengisian logbook Melakukan wawancara terkait kepuasan pelanggan</li> </ul>	Mahasiswa mampu memahami kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriteria : Pedoman penilaian</li> <li>• Bentuk : Ujian tulis</li> </ul>	15%	RNA
8	<b>UJIAN TENGAH SEMESTER (28 Oktober – 8 November 2024)</b>									
9										
10										
11										
12	<b>Praktik Lahan MK Manajemen Aset &amp; Tata Ruang</b>									
13	<b>Praktik Lahan MK Keselamatan Pasien &amp; Peralatan Medis</b>									
14	<b>Praktik Lahan MK Manajemen Komplain &amp; Customer Service</b>									
15	<b>Konsultasi dan Presentasi Laporan Prraktik Lahan</b>									
16	<b>UJIAN AKHIR SEMESTER (6-17 Januari 2025)</b>									



**STIKES Yogyakarta**  
**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**RENCANA TUGAS MAHASISWA**

<b>Mata Kuliah</b>	<b>Manajemen Komplain dan <i>Customer Service</i></b>				
<b>Kode MK</b>	<b>ARS54014</b>	<b>SKS</b>	<b>2 (T:1, P:1)</b>	<b>Semester</b>	<b>5</b>
<b>Dosen Pengampu</b>	<b>Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M</b>				
<b>Penugasan Ke-</b>	<b>2</b>				
<b>Bentuk Penugasan</b>					
Menganalisis jurnal yang berhubungan dengan manajemen komplain dan <i>customer service</i> di rumah sakit					
<b>Judul Tugas</b>					
Analisis Jurnal Manajemen Komplain dan <i>Customer Service</i> di rumah sakit					
<b>Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah</b>					
Mahasiswa mampu memahami, menganalisis, dan menyimpulkan isi jurnal					
<b>Deskripsi Tugas</b>					
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mahasiswa mencari jurnal tentang manajemen komplain dan <i>customer service</i> di rumah sakit</li><li>2. Mahasiswa membaca jurnal secara keseluruhan.</li><li>3. Mahasiswa menulis identitas jurnal</li><li>4. Mahasiswa menulis ringkasan isi jurnal.</li><li>5. Mahasiswa menulis pendapat tentang jurnal.</li><li>6. Mahasiswa menulis kesimpulan.</li></ol>					
<b>Metode Pengerjaan Tugas</b>					
<i>Self Directed Learning (SDL)</i>					
<b>Bentuk Luaran</b>					
<i>Resume</i>					
<b>Indikator, Kriteria dan Bobot Penilaian</b>					
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Indikator: mampu menganalisis dengan baik isi jurnal manajemen komplain dan <i>customer service</i> di rumah sakit</li><li>2. Kriteria: ketepatan dalam memahami isi jurnal manajemen komplain dan <i>customer service</i> di rumah sakit</li><li>3. Bobot penilaian: 20%</li></ol>					
<b>Jadwal Pelaksanaan</b>					
Pertemuan ke-3				Waktu/Durasi 120 menit	
<b>Lain-Lain yang Diperlukan</b>					
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Alat Tulis</li><li>2. Kertas folio</li><li>3. Laptop</li></ol>					
<b>Daftar Rujukan</b>					
Waine, Irene, Andreasta Meliala dan Valentina DYS. Penanganan Komplain di Rumah Sakit. Jurnal <i>Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 23 Halaman 127-132 (2020)</i>					



**STIKES Yogyakarta**  
**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**RENCANA TUGAS MAHASISWA**

<b>Mata Kuliah</b>	<b>Manajemen Komplain dan <i>Customer Service</i></b>				
<b>Kode MK</b>	<b>ARS54014</b>	<b>SKS</b>	<b>2 (T:1, P:1)</b>	<b>Semester</b>	<b>5</b>
<b>Dosen Pengampu</b>	<b>Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M</b>				
<b>Penugasan Ke-</b>	<b>7</b>				
<b>Bentuk Penugasan</b>					
Diskusi kelompok membuat makalah tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit					
<b>Judul Tugas</b>					
Makalah Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit					
<b>Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah</b>					
Mampu memaparkan terkait pendahuluan, kajian teori dan pembahasan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit					
<b>Deskripsi Tugas</b>					
1. Diskusi kelompok yang beranggotakan 3 mahasiswa tiap kelompok. 2. Menyusun jobdesk masing-masing anggota 3. Mencari bahan materi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit 4. Menyusun bahan materi untuk dijadikan makalah 5. Mempresentasikan hasil diskusi.					
<b>Metode Pengerjaan Tugas</b>					
1. <i>Small group discussion</i>					
<b>Bentuk Luaran</b>					
1. Resume 2. Jobdesk masing-masing anggota kelompok 3. <i>Mind Mapping</i>					
<b>Indikator, Kriteria dan Bobot Penilaian</b>					
1. Indikator: mampu mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit 2. Kriteria: ketepatan dalam memahami kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit 3. Bobot penilaian: 20%					
<b>Jadwal Pelaksanaan</b>					
Pertemuan ke-7				Waktu/Durasi 120 menit	
<b>Lain-Lain yang Diperlukan</b>					
1. Kertas Folio 2. Alat Tulis 3. Laptop					
<b>Daftar Rujukan</b>					
Herlambang, Susatyo. 2018. <i>Customer Service : Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan "Cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan.</i> Yogyakarta : Gosyen Publishing.					