



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 : 156.C/SK/Stikesyo/VIII/2025

T e n t a n g

**PENETAPAN PENANGGUNG JAWAB MATA KULIAH
PADA PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

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 2025/2026, perlu ditetapkan Penanggungjawab Mata Kuliah (PJMK)
- b. Sehubungan dengan butir (a), 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.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan :
Pertama : Penetapan Penanggungjawab Mata Kuliah (PJMK) Semester Ganjil program studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKes Yogyakarta tahun akademik 2025/2026
- Kedua : Menunjuk dan menetapkan Penanggungjawab Mata Kuliah (PJMK) Semester Ganjil program studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKes Yogyakarta tahun akademik 2025/2026 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 2025/2026 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 : 28 Agustus 2025



Lampiran SK:

Nomor : 156.C/SK/Stikesyo/VIII/2025

Tanggal : 28 Agustus 2025

Tentang
PENETAPAN PENANGGUNGJAWAB MATA KULIAH
PADA PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YOGYAKARTA
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2025/2026

No.	Nama Dosen	Mata Kuliah	SKS	SMT
1.	Astika Candra Nirwana, S.Tr.Keb., M.K.M	Metodologi Penelitian	3	V
		Manajemen Aset dan Tata Ruang	2	V
		Jaminan Sosial dan Asuransi Kesehatan	2	V
		Manajemen Risiko	2	VII
		Toefl	2	VII
		Manajemen Penunjang Medis	2	VII
		Hospital Governance Practice II	2	VII
2.	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M	Manajemen Keuangan	2	V
		Standarisasi dan Akreditasi Rumah Sakit	2	V
		Manajemen Komplain dan Customer Service	2	V
		Penulisan Ilmiah	2	VII
		Magang	3	VII
		Manajemen Rekam Medis	2	VII
		Evaluasi Kinerja Rumah Sakit	2	VII
3.	Lusa Rochmawati, S.ST.,M.Kes.	Manajemen Pelayanan Kesehatan dan RS	2	V
		Keselamatan Pasien dan Peralatan Medis	3	V
4	Alief Nur Insiyroh Abidah, S.Tr.Keb.,Bdn.,M.Keb.	Bahasa Inggris Profesi	2	V



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 : 157.H/ARS/SK/Stikesyo/VIII/2025

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 2025/2026

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 2025/2026, 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;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
Pertama : Penetapan Tugas Mengajar Dosen Semester Ganjil Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit mata kuliah Manajemen Komplain dan *Customer Service* Semester Ganjil tahun akademik 2025/2026
- 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 2025/2026 dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalam penetapannya, maka akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 28 Agustus 2025

Ketua



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

Lampiran SK:

No. SK : 157.H/ARS/SK/Stikesyo/VIII/2025

Tanggal : 28 Agustus 2025

**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 2025/2026**

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



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



STIKES Yogyakarta

Jalan. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta
Website : www.stikes-yogyakarta.ac.id/ e-Mail : stikesyo@gmail.com

Telepon : (0274) 2870661

JURNAL PERKULIAHAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT 2025 GANJIL

MATA KULIAH : MANAJEMEN KOMPLAIN DAN CUSTOMER SERVICE
NAMA DOSEN : ROVIANA NURDA AGUSTIN
KREDIT/SKS : 2 SKS
KELAS : C

TATAP MUKA KE	HARI/TANGGAL	RUANG	STATUS	RENCANA MATERI	REALISASI MATERI	KEHADIRAN MHS	PENGAJAR	TANDA TANGAN
1	Rabu, 3 September 2025	09	Selesai	Kontrak Belajar dan Konsep Manajemen Komplain	Kontrak Belajar dan Konsep Manajemen Komplain	(4 / 4)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
2	Rabu, 10 September 2025	09	Selesai	Prosedur Manajemen Komplain	Prosedur Manajemen Komplain	(4 / 4)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
3	Rabu, 17 September 2025	09	Selesai	Konsep Manajemen Pelayanan	Konsep Manajemen Pelayanan	(4 / 4)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
4	Rabu, 24 September 2025	09	Selesai	Konsep Pelayanan Pelanggan	Konsep Pelayanan Pelanggan	(4 / 4)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
5	Rabu, 1 Oktober 2025	09	Selesai	Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan	Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan	(4 / 4)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
6	Rabu, 8 Oktober 2025	09	Selesai	Pengelolaan SDM Pelayanan	Pengelolaan SDM Pelayanan	(4 / 4)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
7	Rabu, 15 Oktober 2025	09	Selesai	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	(4 / 4)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
8	Senin, 27 Oktober 2025	09	Selesai	Materi Perkuliahan Pertemuan 1-4	Materi Perkuliahan Pertemuan 1-4	(4 / 4)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	
9	Senin, 5 Januari 2026	09	Selesai	Materi Perkuliahan Pertemuan 5-7	Materi Perkuliahan Pertemuan 5-7	(4 / 4)	ROVIANA NURDA AGUSTIN	

Yogyakarta, 06 Januari 2026
Ketua Prodi Administrasi Rumah Sakit



STIKES Yogyakarta

Jalan. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta

Website : www.stikes-yogyakarta.ac.id/ e-Mail : stikesyo@gmail.com (<mailto:stikesyo@gmail.com>)

Telepon : (0274) 2870661

LAPORAN PERSENTASE PRESENSI MAHASISWA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT 2025 GANJIL

Mata kuliah : MANAJEMEN KOMPLAIN DAN CUSTOMER SERVICE

Nama Kelas : C

Dosen Pengajar : ROVIANA NURDA AGUSTIN

No	NIM	Nama	Pertemuan	Alfa	Hadir	Ijin	Sakit	Persentase
Peserta Reguler								
1	234100027	YOSUA YOHANES DILLAK	9		9			100
2	234100028	SYUKRIKATIASIANI	9		9			100
3	234100029	EFI ZHAKIATUN NISA	9		9			100
4	234100033	MARSYA MUCHLISIA PUTRI	9		9			100

Yogyakarta, 06 Januari 2026
Ketua Prodi Administrasi Rumah Sakit

NIP.



Jalan. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta

Telepon : (0274) 2870661

Periode 2025 Ganjil

SKS : 2

No	NIM	Nama Mahasiswa	TUGAS INDIVIDU (20,00%)	UTS (30,00%)	UAS (30,00%)	PRAKTIKUM (20,00%)	Nilai	Grade	Lulus	Sunting KRS?	Info
1	234100027	YOSUA YOHANES DILLAK	70.00	95.00	90.00	82.84	86.07	A	✓		
2	234100028	SYUKRIKATIASIANI	72.00	100.00	100.00	85.68	91.54	A	✓		
3	234100029	EFI ZHAKIATUN NISA	74.50	95.00	100.00	89.91	91.38	A	✓		
4	234100033	MARSYA MUCHLISIA PUTRI	71.00	95.00	95.00	82.10	87.62	A	✓		
Rata-rata nilai kelas			71.88	96.25	96.25	85.13	89.15	A			

Tanggal Cetak : Selasa, 13 Januari 2026, 10:12:10

ROVIANA NURDA AGUSTIN

JADWAL TENTATIF PBM SEMESTER V (GANJIL)
PRODI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT TA 2025/2026

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

PERT KE-	MG	HARI	TANGGAL	JAM	MATERI	DARING/ LURING	DOSEN
1	1	Rabu	3-Sep-2025	09.00-10.40	Kontrak belajar dan Konsep Manajemen Komplain	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
2	2	Rabu	10-Sep-2025	09.00-10.40	Prosedur Manajemen Komplain	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
3	3	Rabu	17-Sep-2025	09.00-10.40	Konsep Manajemen Pelayanan	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
4	4	Rabu	24-Sep-2025	09.00-10.40	Konsep Pelayanan Pelanggan	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
5	5	Rabu	01-Okt-2025	09.00-10.40	Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
6	6	Rabu	8- Okt -2025	09.00-10.40	Pengelolaan SDM Pelayanan	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
7	7	Rabu	15- Okt -2025	09.00-10.40	Kepuasan Pelanggan	LURING	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M
	8	UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS) 20-31 OKTOBER 2025					
	9						
	10						
	11						
	12	PRAKTIK KERJA LAPANGAN MATA KULIAH MANAJEMEN ASET & TATA RUANG					
	13	PRAKTIK KERJA LAPANGAN MATA KULIAH KESELAMATAN PASIEN & PERALATAN MEDIS					
	14	PRAKTIK KERJA LAPANGAN MATA KULIAH MANAJEMEN KOMPLAIN & <i>CUSTOMER SERVICE</i>					
	15	KONSULTASI DAN PRESENTASI LAPORAN PRAKTIK LAHAN					
	16	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS) (22 DESEMBER - 3 JANUARI 2026)					

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) S-1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

	STIKES YOGYAKARTA Jl. Nitikan Baru No. 69 Yogyakarta Telp. (0274) 373142, Fax. (0274) 383560 Email: stikesyo@gmail.com Web: www.stikes-yogyakarta.ac.id	
	No. Dokumen: 	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER
Tgl Berlaku: 		Revisi : Hal :

Mata Kuliah (MK)	Kode MK	Rumpun MK	Bobot (SKS)	Semester	Tanggal Penyusunan
Manajemen Komplain dan <i>Customer Service</i>	ARS54014	MK Bidang Administrasi Rumah Sakit	2 SKS (T:1, P:1)	V	2 September 2025
Otorisasi	Dosen PJMK		Ketua Program Studi		
	 Roviana Nurda A, S.S.T., M.K.M		 Nina Sarasnita, SKM., MPH		

Capaian Pembelajaran (CP)	Program Studi (CPL-Prodi)
	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. Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain (S5) 4. Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik (S8) 5. 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 (PP6)
	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)
	Mata Kuliah (CP-MK)
	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

Deskripsi Mata Kuliah	Mata kuliah ini mengkaji tentang pentingnya kajian pelayanan pelanggan dalam perspektif administrasi negara/publik.
Referensi	Utama 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. 3. Muhtadi, A. S. 2015. Manajemen Public Relation panduan efektif pengelolaan hubungan masyarakat. Bandung: CV. Pustaka Setia. 4. Van Dael J, Reader TW, Gillespie A, Neves AL, Darzi A, Mayer EK. Learning from complaints in healthcare: a realist review of academic literature, policy evidence and front-line insights. <i>BMJ Qual Saf</i>. 2020 Aug;29(8):684-695. doi: 10.1136/bmjqs-2019-009704. Epub 2020 Feb 4. PMID: 32019824; PMCID: PMC7398301. 5. Krisam M, Altendorfer LM. Influencer-Marketing im Gesundheitswesen: Eine Übersicht [Influencer Marketing in Healthcare: A Review]. <i>Gesundheitswesen</i>. 2023 Feb;85(2):100-102. German. doi: 10.1055/a-1377-6478. Epub 2021 Mar 11. PMID: 33706391. 6. Vanchapo, A. R. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. Tulungagung : Tata Mutiara Hidup Indonesia 7. Ohrling M, Ovretveit J, Brommels M. Can management decentralisation resolve challenges faced by healthcare service delivery organisations? Findings for managers and researchers from a scoping review. <i>Int J Health Plann Manage</i>. 2021 Jan;36(1):30-41. doi: 10.1002/hpm.3058. Epub 2020 Aug 29. PMID: 32862493.
	Pendukung 1. Waine, Irene, Andreasta Meliala dan Valentina DYS. Penanganan Komplain di Rumah Sakit. <i>Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 23 Halaman 127-132</i> (2020) 2. Hernandez, Margarita dan James K. Gibb. 2020. Culture, Behavior and Health. <i>Evol Med Public Health</i>. 2020; 2020(1): 12–13. Published online 2019 Dec 16. doi: 10.1093/emph/eoz036 3. Da Costa M. How Culture Impacts Health: The Hispanic Narrative. <i>Creat Nurs</i>. 2023 Aug;29(3):273-280. doi: 10.1177/10784535231211695. Epub 2023 Nov 5. PMID: 37926958. 4. Majda A, Bodys-Cupak IE, Zalewska-Puchała J, Barzykowski K. Cultural Competence and Cultural Intelligence of Healthcare Professionals Providing Emergency Medical Services. <i>Int J Environ Res Public Health</i>. 2021 Nov 3;18(21):11547. doi: 10.3390/ijerph182111547. PMID: 34770061; PMCID: PMC8583694. 5. Jensen, A., Folker, A. P., Lindström, M., & Ekholm, O. (2023). Arts and culture engagement for health: a Danish population-based study. <i>Public Health</i>, 225, 120–126. https://doi.org/10.1016/j.puhe.2023.09.012 6. Shepherd SM, Willis-Esqueda C, Newton D, Sivasubramaniam D, Paradies Y. The challenge of cultural competence in the workplace: perspectives of healthcare providers. <i>BMC Health Serv Res</i>. 2019 Feb 26;19(1):135. doi: 10.1186/s12913-019-3959-7. PMID: 30808355; PMCID: PMC6390600.

Media Pembelajaran	Luring Perangkat keras: laptop, LCD, proyektor, pointer Perangkat lunak: <i>power point</i> Daring Perangkat keras: laptop, <i>handphone</i> , <i>headset</i> Perangkat lunak: <i>Zoom Meeting, WhatsApp Group, Google Classroom, Power Point</i>
Dosen Pengampu	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
Penilaian Akhir	Teori 1. UTS: 30% 2. UAS: 30% 3. Praktik: 20% 4. Penugasan 20%
Mata Kuliah Prasyarat	-

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	Memahami konsep manajemen komplain	1. Pengertian manajemen komplain 2. Teori perilaku komplain pelanggan 3. Perilaku komplain pelanggan 4. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku komplain		- Bentuk : Kuliah Praktikum - Metode: ceramah tanya jawab <i>Problem based learning</i> - Waktu :	- Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer - Perangkat lunak : <i>Power point</i>	- Memahami konsep manajemen komplain - Memberikan penugasan : membuat Resume	Mahasiswa mampu memahami konsep manajemen komplain	- Kriteria : Pedoman penilaian - Bentuk : Ujian tulis	15%	RNA

		pelanggan 5. Kategori komplain 6. Manfaat manajemen komplain		Teori 2 x 50' Praktikum 4 X 170'		Pengisian logbook Observasi media, sarana prasarana manajemen komplain				
2	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 6. Prinsip budaya dalam manajemen komplain		• Bentuk : Kuliah Praktikum • Metode: ceramah tanya jawab <i>Problem based learning</i> • Waktu : Teori 2 x 50' Praktikum 4 X 170'	• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer • Perangkat lunak : <i>Power point</i>	• Memahami prosedur manajemen komplain • Memberikan penugasan : membuat Resume Pengisian logbook Observasi SOP dan alur manajemen komplain	Mahasiswa mampu memahami prosedur manajemen komplain	• Kriteria : Pedoman penilaian • Bentuk : Ujian tulis	15%	RNA
3	Memahami konsep manajemen pelayanan	1. Pengertian manajemen pelayanan 2. Ruang lingkup pelayanan 3. Standar pelayanan 4. Penyesuaian pelayanan dengan budaya setempat		• Bentuk : kuliah • Metode: ceramah tanya jawab • Waktu : Teori 2 x 50'	• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer • Perangkat lunak : <i>Power point</i>	• Memahami konsep manajemen pelayanan • Memberikan penugasan : membuat Resume	Mahasiswa mampu memahami konsep manajemen pelayanan	• Kriteria : Pedoman penilaian • Bentuk : Ujian tulis	15%	RNA
4	Memahami konsep pelayanan pelanggan	1. Pengertian pelayanan pelanggan 2. Sejarah pelayanan pelanggan		• Bentuk : Kuliah Praktikum • Metode:	• Perangkat keras : Laptop	• Memahami konsep pelayanan pelanggan	Mahasiswa mampu memahami konsep	• Kriteria : Pedoman penilaian • Bentuk :	10%	RNA

		3. Peran pelayanan pelanggan 4. Manfaat pelayanan pelanggan 5. Penerapan budaya sekitar dalam melayani pelanggan		ceramah tanya jawab <i>Problem based learning</i> • Waktu : Teori 2 x 50' Praktikum 2 X 170'	LCD Proyektor Pointer • Perangkat lunak : <i>Power point</i>	• Memberikan penugasan : membuat Resume Pengisian logbook Observasi penanganan komplain	pelayanan pelanggan	Ujian tulis		
5	Memahami profesionalisme dalam pelayanan pelanggan	1. Pengertian kesan profesional 2. Jenis profesionalisme 3. Tata cara profesionalisme		• Bentuk : kuliah • Metode: ceramah tanya jawab • Waktu : Teori 2 x 50'	• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer • Perangkat lunak : <i>Power point</i>	• Memahami profesionalisme dalam pelayanan pelanggan • Memberikan penugasan : membuat Resume	Mahasiswa mampu memahami profesionalisme dalam pelayanan pelanggan	• Kriteria : Pedoman penilaian • Bentuk : Ujian tulis	15%	RNA
6	Memahami pengelolaan SDM pelayanan	1. Pengertian pengelolaan SDM pelayanan 2. Peran SDM pelayanan 3. Langkah proses SDM pelayanan 4. Langkah strategi SDM pelayanan		• Bentuk : kuliah • Metode: ceramah tanya jawab • Waktu : Teori 2 x 50'	• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer • Perangkat lunak : <i>Power point</i>	• Memahami pengelolaan SDM pelayanan • Memberikan penugasan : membuat Resume	Mahasiswa mampu memahami pengelolaan SDM pelayanan	• Kriteria : Pedoman penilaian • Bentuk : Ujian tulis	15%	RNA
7	Memahami kepuasan pelanggan	1. Pengertian kepuasan pelanggan 2. Penunjang kepuasan pelanggan 3. Langkah-langkah kepuasan pelanggan 4. Dampak ketidakpuasan pelanggan		• Bentuk : Kuliah Praktikum • Metode: ceramah tanya jawab <i>Problem based learning</i>	• Perangkat keras : Laptop LCD Proyektor Pointer • Perangkat lunak : <i>Power point</i>	• Memahami kepuasan pelanggan • Memberikan penugasan : membuat Resume	Mahasiswa mampu memahami kepuasan pelanggan	• Kriteria : Pedoman penilaian • Bentuk : Ujian tulis	15%	RNA

		5. Memperhatikan budaya sebagai penunjang kepuasan pelanggan		Waktu : Teori 2 x 50' Praktikum 4 X 170'		Pengisian logbook Melakukan wawancara terkait kepuasan pelanggan				
8	UJIAN TENGAH SEMESTER (20-31 Oktober 2025)									
9										
10										
11										
12	PRAKTIK KERJA LAPANGAN MATA KULIAH MANAJEMEN ASET & TATA RUANG									
13	PRAKTIK KERJA LAPANGAN MATA KULIAH KESELAMATAN PASIEN & PERALATAN MEDIS									
14	PRAKTIK KERJA LAPANGAN MATA KULIAH MANAJEMEN KOMPLAIN & <i>CUSTOMER SERVICE</i>									
15	KONSULTASI DAN PRESENTASI LAPORAN PRRAKTIK LAHAN									
16	UJIAN AKHIR SEMESTER (22 Desember -3 Januari 2026)									

RENCANA TUGAS MAHASISWA

	STIKES Yogyakarta PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT				
RENCANA TUGAS MAHASISWA					
Mata Kuliah	Manajemen Komplain dan <i>Customer Service</i>				
Kode MK	ARS54014	SKS	2 (T:1, P:1)	Semester	5
Dosen Pengampu	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M				
Penugasan Ke-	2				
Bentuk Penugasan					
Menganalisis jurnal yang berhubungan dengan manajemen komplain dan <i>customer service</i> di rumah sakit					
Judul Tugas					
Analisis Jurnal Manajemen Komplain dan <i>Customer Service</i> di rumah sakit					
Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah					
Mahasiswa mampu memahami, menganalisis, dan menyimpulkan isi jurnal					
Deskripsi Tugas					
1. Mahasiswa mencari jurnal tentang manajemen komplain dan <i>customer service</i> di rumah sakit 2. Mahasiswa membaca jurnal secara keseluruhan. 3. Mahasiswa menulis identitas jurnal 4. Mahasiswa menulis ringkasan isi jurnal. 5. Mahasiswa menulis pendapat tentang jurnal. 6. Mahasiswa menulis kesimpulan.					
Metode Pengerjaan Tugas					
<i>Self Directed Learning (SDL)</i>					
Bentuk Luaran					
<i>Resume</i>					
Indikator, Kriteria dan Bobot Penilaian					
1. Indikator: mampu menganalisis dengan baik isi jurnal manajemen komplain dan <i>customer service</i> di rumah sakit 2. Kriteria: ketepatan dalam memahami isi jurnal manajemen komplain dan <i>customer service</i> di rumah sakit 3. Bobot penilaian: 20%					
Jadwal Pelaksanaan					
Pertemuan ke-3				Waktu/Durasi 120 menit	
Lain-Lain yang Diperlukan					
1. Alat Tulis 2. Kertas folio 3. Laptop					
Daftar Rujukan					
Waine, Irene, Andreasta Meliala dan Valentina DYS. Penanganan Komplain di Rumah Sakit. Jurnal <i>Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 23 Halaman 127-132 (2020)</i>					

RENCANA TUGAS MAHASISWA

	STIKES Yogyakarta PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT				
RENCANA TUGAS MAHASISWA					
Mata Kuliah	Manajemen Komplain dan <i>Customer Service</i>				
Kode MK	ARS54014	SKS	2 (T:1, P:1)	Semester	5
Dosen Pengampu	Roviana Nurda Agustin, S.S.T., M.K.M				
Penugasan Ke-	7				
Bentuk Penugasan					
Diskusi kelompok membuat makalah tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit					
Judul Tugas					
Makalah Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit					
Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah					
Mampu memaparkan terkait pendahuluan, kajian teori dan pembahasan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit					
Deskripsi Tugas					
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.					
Metode Pengerjaan Tugas					
1. <i>Small group discussion</i>					
Bentuk Luaran					
1. Resume 2. Jobdesk masing-masing anggota kelompok 3. <i>Mind Mapping</i>					
Indikator, Kriteria dan Bobot Penilaian					
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%					
Jadwal Pelaksanaan					
Pertemuan ke-7				Waktu/Durasi 120 menit	
Lain-Lain yang Diperlukan					
1. Kertas Folio 2. Alat Tulis 3. Laptop					
Daftar Rujukan					
Herlambang, Susatyo. 2018. <i>Customer Service : Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan "Cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan</i> . Yogyakarta : Gosyen Publishing.					