



RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER GENAP 2016/2017
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Mata Kuliah	: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan	Kode MK	: KMA363
Mata Kuliah Prasyarat	: -	Bobot MK	: 2 SKS
Dosen Pengampu	: Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, MM, MBL	Kode Dosen	: 7297
Alokasi Waktu	: Tatap muka 14 x 100 menit, ada praktikum mutu (kunjungan Pelayanan Kesehatan), ada online		
Capaian Pembelajaran	: <ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan konsep dan pengelolaan (manajemen) mutu Pelayanan Kesehatan sehingga mahasiswa dapat mengaplikasikannya kedalam bidang kesehatan masyarakat pada umumnya dan khususnya untuk aplikasi manajemen mutu di Pelayanan Kesehatan2. Mahasiswa mampu melakukan pengukuran mutu dan mengaplikasikan tools yang digunakan dalam penerapan mutu di Pelayanan Kesehatan3. Mahasiswa mampu menggambarkan proses manajemen mutu di Pelayanan Kesehatan serta menuliskannya dalam bentuk karya tulis ilmiah		
Sumber Pembelajaran	: <ol style="list-style-type: none">1. Azwar, Azrul. (1996). <i>Pengantar Administrasi Kesehatan</i>, Jakarta: Binarupa Aksara.2. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.3. Sulastomo. (2000). <i>Manajemen Kesehatan</i>. Jakarta: Gramedia4. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i>. Jakarta.:Sinar Harapan5. Soejitno, Alkatiri dan Ibrahim. (2002). <i>Reformasi Perumhaskitan Indonesia</i>, Jakarta: Grasindo.6. Tjiptono, Fandy. (2004). <i>Total Quality Management</i>, Yogyakarta: Andi Offset.7. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.8. Muninjaya, A.A. Gde. (2004). <i>Manajemen Kesehatan</i>. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC9. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar</i>, Yogyakarta: Andi Offset10. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Service Quality and Satisfaction</i>, Yogyakarta: Andi Offset		

11. Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
12. Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.
13. Adisasmito, Wiku. (2007). *Sistem Kesehatan*, Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
14. Al-Assaf, A. F. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC.
15. Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, Jakarta: Penerbit Erlangga
16. Adikoesoemo, Suparto. (2012). *Manajemen Rumah Sakit*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
17. Ayuningtyas, Dumilah. (2013). *Perencanaan Strategis untuk Organisasi Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
18. Retnaningsih, Ekowati. (2013). *Akses Layanan Kesehatan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
19. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
20. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit
21. Standar Akreditasi RS, Kementerian Kesehatan RI
22. Panduan Nasional Keselamatan Pasien (Patient Safety), 2005
23. Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien, KKPRS, 2015

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
1	Memahami kontrak pembelajaran dan gambaran mata kuliah, Pengantar Mutu	Pengantar : - Kontrak pembelajaran, gambaran mata kuliah - Pre test - Pengantar mutu	1. Penjelasan oleh dosen mengenai rencana pembelajaran dan gambaran mata kuliah 2. Pre test 3. Metode: <i>Contextual Instruction (CI)</i>	1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i> , Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.	Turut serta aktif berdiskusi dan mengungkapkan keinginan dan harapan yang ingin dicapai dalam proses pembelajaran - Mahasiswa mampu menguraikan

			4. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	3. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada. 4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Salemba Medika.	pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS dengan benar - Diskusi
2	Mahasiswa mampu menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan di Indonesia	1. Sistem Kesehatan Nasional dan UHC 2. Program Indonesia Sehat 3. Syarat Pokok Upaya Pelayanan Kesehatan 4. Faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan kesehatan 5. Pelayanan Kesehatan Dasar dan Pelayanan	1. Metode : <i>Contextual Instruction (CI)</i> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i> , Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Adisasmito, Wiku. (2007). <i>Sistem Kesehatan</i> , Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 4. Al-Assaf, A. F. (2009). <i>Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)</i> , Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC. 5. Retnaningsih, Ekowati.	Mahasiswa mampu menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan di Indonesia dengan benar

		Kesehatan Rujukan 6. Stratifikasi Pelayanan Kesehatan		(2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada. 6. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit	
SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
3	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> Pengertian manajemen mutu pelayanan kesehatan dari beberapa perspektif Urgensi mutu pelayanan Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan Strategi peningkatan mutu Dimensi Mutu pelayanan kesehatan 	<ol style="list-style-type: none"> Metode : <i>Contextual Instruction (CI)</i> Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. Al-Assaf, A. F. (2009). <i>Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)</i>, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga Adikoesoemo, Suparto. (2012). <i>Manajemen Rumah Sakit</i>, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan dengan benar

				<p>6. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja Grafindo Persada.</p> <p>7. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p>	
4	Mahasiswa mampu menguraikan sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu 2. Definisi Program menjaga mutu 3. Manfaat program mutu 4. Komponen program mutu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual instruction</i> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Al-Assaf, A. F. (2009). <i>Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)</i>, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC. 4. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 5. Satrianegara, Fais. (2014). 	Mahasiswa mampu menguraikan sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia dengan benar

				<i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i>	
5	Mahasiswa mampu menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM di Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian TQM 2. Era TQM 3. Konsep dan prinsip TQM 4. Penerapan TQM 5. Pengantar <i>The Seven Tools of TQM</i> 6. Pengantar <i>Deming Cycle</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual instruction</i> 2. Media : : kelas, komputer, <i>LCD</i>, <i>whiteboard</i>, <i>web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press 2. Tjiptono, Fandy. (2004). <i>Total Quality Management</i>, Yogyakarta: Andi Offset. 3. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Service Quality and Satisfaction</i>, Yogyakarta: Andi Offset 4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i> 	Mahasiswa mampu menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM di Pelayanan Kesehatan dengan benar
SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
6	Mahasiswa mampu menguraikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep RS dan Kelas RS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan</i> 	Mahasiswa mampu menguraikan

	standarisasi mutu pelayanan kesehatan dan jenis-jenis standarisasi mutu di Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pengertian Standarisasi mutu pely kesh 3. Manfaat dan tujuan standarisasi mutu pely kesh 4. Jenis-jenis standarisasi (Internasiona l dan Nasional) pely kesh 5. Standarisasi ISO 9000-1 	<i>instruction</i> <ol style="list-style-type: none"> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<i>Kesehatan</i> , Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. <ol style="list-style-type: none"> 2. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i>. Jakarta.:Sinar Harapan 3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 5. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit 	standarisasi mutu pelayanan kesehatan dan jenis-jenis standarisasi mutu di Pelayanan Kesehatan dengan benar
7	Mahasiswa mampu menguraikan dan melakukan pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan 2. Tujuan dan manfaat 3. <i>Deming</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 	Mahasiswa mampu menguraikan dan mengerjakan pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan benar

		<p><i>Cycle (PDCA Cycle)</i></p> <p>4. Pendekatan IPO dalam pengukuran dan penilaian</p> <p>5. GKM dalam mutu pely kesehatan (RS)</p>		<p>3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p>	
8	<p>Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS)</p>	<p>1. Pengertian Indikator mutu</p> <p>2. Kriteria dan komponen Indikator mutu</p> <p>3. Indikator mutu pelayanan RS</p> <p>4. Studi kasus pelaksanaan indikator mutu pelayanan RS</p>	<p>1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i></p> <p>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	<p>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</p> <p>2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga</p> <p>3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p> <p>4. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit</p>	<p>Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) dengan benar</p>

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
9	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definisi dan konsep pelanggan dan kepuasan pelanggan 2. Faktor yang mempengaruhi i kepuasan pelanggan 3. Bentuk dan Metode pengukuran kepuasan pelanggan 4. Hambatan dan langkah-langkah memenuhi kebutuhan pelanggan 5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 6. Contoh Kuesioner Kepuasan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual instruction</i> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Service Quality and Satisfaction</i>, Yogyakarta: Andi Offset 4. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 5. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di Pelayanan Kesehatan dengan benar

		Pelanggan			
10	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (I) meliputi : <i>Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>The Seven Simple Quality Control Tools</i> 2. Pengertian dan konsep aspek kuantitatif mutu (I) meliputi: <i>Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram</i> 3. Studi kasus Pelayanan Kesehatan (<i>Quality Tools</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (I) meliputi : <i>Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram</i> dengan benar
11	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>The Seven Simple Quality Control Tools</i> 2. Pengertian dan konsep aspek kuantitatif mutu (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen</i> 	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i> dengan benar

		<p><i>chart dan Cause & Effect diagram</i></p> <p>3. Studi kasus RS (Quality Tools)</p>		<p><i>Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i></p>	
SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
12	Mahasiswa mampu menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan dan tahapan dan prosesnya pada pelayanan kesehatan (<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian dan konsep akreditasi 2. Tujuan dan manfaat akreditasi 3. Tahapan penyelenggaraan akreditasi 4. Standar Akreditasi 5. Proses dan Hasil Penilaian Akreditasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i>. Jakarta.:Sinar Harapan 3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 5. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit 	Mahasiswa mampu menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan dan tahapan/prosesnya dengan benar

				6. Standar Akreditasi RS, Kementerian Kesehatan RI	
13	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian dan konsep keselamatan pasien (<i>patient safety</i>) 2. Budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) 3. Tujuh Langkah menuju keselamatan pasien (<i>patient safety</i>) 4. Pencatatan dan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien 5. Monitoring dan Evaluasi Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 4. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit 5. Panduan Nasional Keselamatan Pasien (Patient Safety), 2005 6. Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien, KKPRS, 2015 	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan dengan benar

14	Mahasiswa mampu menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan ke Pelayanan Kesehatan (seminar/Presentasi Mutu)	1. Hasil kunjungan RS meliputi: Gambaran pengelolaan (manajemen mutu), program mutu, hambatan dan kendala program mutu di Pelayanan Kesehatan	1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, problema/Project base learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	1. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i> . Jakarta: Sinar Harapan 2. Soejitno, Alkatiri dan Ibrahim. (2002). <i>Reformasi Perumahsakitannya Indonesia</i> , Jakarta: Grasindo. 3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 4. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar</i> , Yogyakarta: Andi Offset 5. Adikoesoemo, Suparto. (2012). <i>Manajemen Rumah Sakit</i> , Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 6. Ayuningtyas, Dumilah. (2013). <i>Perencanaan Strategis untuk Organisasi Pelayanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada 7. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada.	Mahasiswa mampu menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan ke Pelayanan Kesehatan (seminar/Presentasi Mutu) secara lengkap dan benar
----	---	---	--	---	--

				<p>8. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p> <p>9. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit</p>	
--	--	--	--	---	--

EVALUASI PEMBELAJARAN

SESI	PROSE-DUR	BEN-TUK	SEKOR ≥ 77 (A / A-)	SEKOR ≥ 65 (B- / B / B+)	SEKOR ≥ 60 (C / C+)	SEKOR ≥ 45 (D)	SEKOR < 45 (E)	BOBOT
1	<i>Pre test dan Post Test</i>	Tes tulisan (Pre Test dan UTS)	Menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS dengan benar	Menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS sebagian besar benar	Menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS kurang benar	Tidak menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS	Tidak menguraikan pengertian mutu	5 % (UTS)
2	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia dengan benar	Menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia sebagian besar benar	Menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia kurang benar	Tidak menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia	Tidak menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan di RS	5 %
3	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS) dengan benar	Menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	Menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	Tidak menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS)	5 %
4	<i>Post test</i>	Tes tulisan	Menguraikan sejarah dan era	Menguraikan sejarah dan era	Menguraikan sejarah dan era	Tidak menguraikan	Tidak menguraikan	5 %

		(UTS)	perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia dengan benar	perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia sebagian besar benar	perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia kurang benar	sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia	sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia	
5	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS dengan benar	Menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS sebagian besar benar	Menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS kurang benar	Tidak menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS	Tidak menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS	5%
6	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS dengan benar	Menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS sebagian besar benar	Menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS kurang benar	Tidak menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS	Tidak menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS	5 %
7	<i>Post test</i>	Tes tulisan (Tugas dan	Menguraikan dan mengerjakan pengukuran dan penilaian mutu	Menguraikan dan mengerjakan pengukuran dan	Menguraikan dan mengerjakan pengukuran	Tidak menguraikan dan mengerjakan	Tidak menguraikan dan mengerjakan	5% (tugas) 5% (UAS)

		UAS)	elayanan kesehatan (RS) dengan benar	penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS)	pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS)	
Ujian Tengah Semester (UTS)								
9	<i>Progress Test dan Post test</i>	Tes Tulisan (Tugas dan UAS)	Menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) dengan benar	Menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	Menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	Tidak menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS)	5% (tugas) 5% (UAS)
10	<i>Progress test dan post test</i>	Tes Tulisan (UAS)	Menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS dengan benar	Menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS sebagian besar benar	Menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS kurang benar	Tidak menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS	Tidak menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS	5%
11	<i>Post test</i>	Tes Tulisan (UAS)	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif	Menguraikan dan mendiskusikan	Menguraikan dan mendiskusikan	Tidak menguraikan dan	Tidak menguraikan dan	5%

			mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram dengan benar	Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram sebagian besar benar	Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram kurang benar	mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram	mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram	
12	<i>Post test</i>	Tes Tulisan (Tugas dan UAS)	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i> dengan benar	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i> sebagian besar benar	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i> kurang benar	Tidak menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i>	Tidak menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i>	5% (tugas) 5% (UAS)
13	<i>Post test</i>	Tes Tulisan (UAS)	Menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS) dan tahapan/prosesnya dengan benar	Menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS) dan	Menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS) dan	Tidak menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS)	5%

				tahapan/prosesnya sebagian besar benar	tahapan/prosesnya kurang benar	dan tahapan/prosesnya.	dan tahapan/prosesnya.	
14	Post test	Tes tulisan (Tugas)	Menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan (RS) dengan benar	Menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	Menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	Tidak menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan (RS)	5 %
15	Post test	Tes tulisan (Tugas)	Menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu) secara lengkap dan benar	Menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu) benar namun kurang lengkap	Menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu) kurang benar	Tidak menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu)	Tidak menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu)	10 %
Ujian Akhir Semester (UAS)								

Komponen penilaian :

1. Kehadiran = 10 %
2. Tugas = 30 %
3. UTS = 30 %
4. UAS = 30 %

**Mengetahui,
Ketua Program Studi,**

Putri Handayani, SKM., M.K.K.K

Jakarta, 02 Maret 2018

Dosen Pengampu,

Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, MM, MBL



RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER GENAP 2016/2017
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Mata Kuliah	: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan	Kode MK	: KMA363
Mata Kuliah Prasyarat	: -	Bobot MK	: 2 SKS
Dosen Pengampu	: Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, MM, MBL	Kode Dosen	: 7297
Alokasi Waktu	: Tatap muka 14 x 100 menit, ada praktikum mutu (kunjungan Pelayanan Kesehatan), ada online		
Capaian Pembelajaran	: <ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa mampu memahami dan menguraikan konsep dan pengelolaan (manajemen) mutu Pelayanan Kesehatan sehingga mahasiswa dapat mengaplikasikannya kedalam bidang kesehatan masyarakat pada umumnya dan khususnya untuk aplikasi manajemen mutu di Pelayanan Kesehatan2. Mahasiswa mampu melakukan pengukuran mutu dan mengaplikasikan tools yang digunakan dalam penerapan mutu di Pelayanan Kesehatan3. Mahasiswa mampu menggambarkan proses manajemen mutu di Pelayanan Kesehatan serta menuliskannya dalam bentuk karya tulis ilmiah		
Sumber Pembelajaran	: <ol style="list-style-type: none">1. Azwar, Azrul. (1996). <i>Pengantar Administrasi Kesehatan</i>, Jakarta: Binarupa Aksara.2. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.3. Sulastomo. (2000). <i>Manajemen Kesehatan</i>. Jakarta: Gramedia4. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i>. Jakarta.:Sinar Harapan5. Soejitno, Alkatiri dan Ibrahim. (2002). <i>Reformasi Perumhaskitan Indonesia</i>, Jakarta: Grasindo.6. Tjiptono, Fandy. (2004). <i>Total Quality Management</i>, Yogyakarta: Andi Offset.7. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.8. Muninjaya, A.A. Gde. (2004). <i>Manajemen Kesehatan</i>. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC9. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar</i>, Yogyakarta: Andi Offset10. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Service Quality and Satisfaction</i>, Yogyakarta: Andi Offset		

11. Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
12. Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.
13. Adisasmito, Wiku. (2007). *Sistem Kesehatan*, Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
14. Al-Assaf, A. F. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC.
15. Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, Jakarta: Penerbit Erlangga
16. Adikoesoemo, Suparto. (2012). *Manajemen Rumah Sakit*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
17. Ayuningtyas, Dumilah. (2013). *Perencanaan Strategis untuk Organisasi Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
18. Retnaningsih, Ekowati. (2013). *Akses Layanan Kesehatan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
19. Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
20. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit
21. Standar Akreditasi RS, Kementerian Kesehatan RI
22. Panduan Nasional Keselamatan Pasien (Patient Safety), 2005
23. Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien, KKPRS, 2015

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
1	Memahami kontrak pembelajaran dan gambaran mata kuliah, Pengantar Mutu	Pengantar : - Kontrak pembelajaran, gambaran mata kuliah - Pre test - Pengantar mutu	1. Penjelasan oleh dosen mengenai rencana pembelajaran dan gambaran mata kuliah 2. Pre test 3. Metode: <i>Contextual Instruction (CI)</i>	1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i> , Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.	Turut serta aktif berdiskusi dan mengungkapkan keinginan dan harapan yang ingin dicapai dalam proses pembelajaran - Mahasiswa mampu menguraikan

			4. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	3. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada. 4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Salemba Medika.	pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS dengan benar - Diskusi
2	Mahasiswa mampu menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan di Indonesia	1. Sistem Kesehatan Nasional dan UHC 2. Program Indonesia Sehat 3. Syarat Pokok Upaya Pelayanan Kesehatan 4. Faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan kesehatan 5. Pelayanan Kesehatan Dasar dan Pelayanan	1. Metode : <i>Contextual Instruction (CI)</i> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i> , Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Adisasmito, Wiku. (2007). <i>Sistem Kesehatan</i> , Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 4. Al-Assaf, A. F. (2009). <i>Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)</i> , Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC. 5. Retnaningsih, Ekowati.	Mahasiswa mampu menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan di Indonesia dengan benar

		Kesehatan Rujukan 6. Stratifikasi Pelayanan Kesehatan		(2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada. 6. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit	
SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
3	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> Pengertian manajemen mutu pelayanan kesehatan dari beberapa perspektif Urgensi mutu pelayanan Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan Strategi peningkatan mutu Dimensi Mutu pelayanan kesehatan 	<ol style="list-style-type: none"> Metode : <i>Contextual Instruction (CI)</i> Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. Al-Assaf, A. F. (2009). <i>Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)</i>, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga Adikoesoemo, Suparto. (2012). <i>Manajemen Rumah Sakit</i>, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan dengan benar

				<p>6. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja Grafindo Persada.</p> <p>7. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p>	
4	Mahasiswa mampu menguraikan sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu 2. Definisi Program menjaga mutu 3. Manfaat program mutu 4. Komponen program mutu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual instruction</i> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Al-Assaf, A. F. (2009). <i>Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)</i>, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC. 4. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 5. Satrianegara, Fais. (2014). 	Mahasiswa mampu menguraikan sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia dengan benar

				<i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i>	
5	Mahasiswa mampu menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM di Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian TQM 2. Era TQM 3. Konsep dan prinsip TQM 4. Penerapan TQM 5. Pengantar <i>The Seven Tools of TQM</i> 6. Pengantar <i>Deming Cycle</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual instruction</i> 2. Media : : kelas, komputer, <i>LCD</i>, <i>whiteboard</i>, <i>web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press 2. Tjiptono, Fandy. (2004). <i>Total Quality Management</i>, Yogyakarta: Andi Offset. 3. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Service Quality and Satisfaction</i>, Yogyakarta: Andi Offset 4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i> 	Mahasiswa mampu menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM di Pelayanan Kesehatan dengan benar
SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
6	Mahasiswa mampu menguraikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep RS dan Kelas RS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan</i> 	Mahasiswa mampu menguraikan

	standarisasi mutu pelayanan kesehatan dan jenis-jenis standarisasi mutu di Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pengertian Standarisasi mutu pely kesh 3. Manfaat dan tujuan standarisasi mutu pely kesh 4. Jenis-jenis standarisasi (Internasiona l dan Nasional) pely kesh 5. Standarisasi ISO 9000-1 	<i>instruction</i> <ol style="list-style-type: none"> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<i>Kesehatan</i> , Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. <ol style="list-style-type: none"> 2. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i>. Jakarta.:Sinar Harapan 3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 5. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit 	standarisasi mutu pelayanan kesehatan dan jenis-jenis standarisasi mutu di Pelayanan Kesehatan dengan benar
7	Mahasiswa mampu menguraikan dan melakukan pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan 2. Tujuan dan manfaat 3. <i>Deming</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 	Mahasiswa mampu menguraikan dan mengerjakan pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan benar

		<p><i>Cycle (PDCA Cycle)</i></p> <p>4. Pendekatan IPO dalam pengukuran dan penilaian</p> <p>5. GKM dalam mutu pely kesehatan (RS)</p>		<p>3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p>	
8	<p>Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS)</p>	<p>1. Pengertian Indikator mutu</p> <p>2. Kriteria dan komponen Indikator mutu</p> <p>3. Indikator mutu pelayanan RS</p> <p>4. Studi kasus pelaksanaan indikator mutu pelayanan RS</p>	<p>1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i></p> <p>2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web</p>	<p>1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.</p> <p>2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga</p> <p>3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p> <p>4. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit</p>	<p>Mahasiswa mampu menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) dengan benar</p>

SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
9	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di Pelayanan Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definisi dan konsep pelanggan dan kepuasan pelanggan 2. Faktor yang mempengaruhi i kepuasan pelanggan 3. Bentuk dan Metode pengukuran kepuasan pelanggan 4. Hambatan dan langkah-langkah memenuhi kebutuhan pelanggan 5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 6. Contoh Kuesioner Kepuasan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda : <i>contextual instruction</i> 2. Media : : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Service Quality and Satisfaction</i>, Yogyakarta: Andi Offset 4. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i>, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 5. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di Pelayanan Kesehatan dengan benar

		Pelanggan			
10	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (I) meliputi : <i>Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>The Seven Simple Quality Control Tools</i> 2. Pengertian dan konsep aspek kuantitatif mutu (I) meliputi: <i>Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram</i> 3. Studi kasus Pelayanan Kesehatan (<i>Quality Tools</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (I) meliputi : <i>Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram</i> dengan benar
11	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>The Seven Simple Quality Control Tools</i> 2. Pengertian dan konsep aspek kuantitatif mutu (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, <i>LCD, whiteboard, web</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Bustami. (2011). <i>Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya</i>, Jakarta: Penerbit Erlangga 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen</i> 	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di Pelayanan Kesehatan (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i> dengan benar

		<p><i>chart dan Cause & Effect diagram</i></p> <p>3. Studi kasus RS (<i>Quality Tools</i>)</p>		<p><i>Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</i></p>	
SESI	KEMAMPUAN AKHIR	MATERI PEMBELAJARAN	BENTUK PEMBELAJARAN	SUMBER PEMBELAJARAN	INDIKATOR PENILAIAN
12	Mahasiswa mampu menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan dan tahapan dan prosesnya pada pelayanan kesehatan (<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian dan konsep akreditasi 2. Tujuan dan manfaat akreditasi 3. Tahapan penyelenggaraan akreditasi 4. Standar Akreditasi 5. Proses dan Hasil Penilaian Akreditasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i>. Jakarta.:Sinar Harapan 3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 4. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 5. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit 	Mahasiswa mampu menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan dan tahapan/prosesnya dengan benar

				6. Standar Akreditasi RS, Kementerian Kesehatan RI	
13	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian dan konsep keselamatan pasien (<i>patient safety</i>) 2. Budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) 3. Tujuh Langkah menuju keselamatan pasien (<i>patient safety</i>) 4. Pencatatan dan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien 5. Monitoring dan Evaluasi Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wijono, Djoko. (2000). <i>Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan</i>, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press. 2. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 3. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika. 4. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit 5. Panduan Nasional Keselamatan Pasien (Patient Safety), 2005 6. Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien, KKPRS, 2015 	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan dengan benar

14	Mahasiswa mampu menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan ke Pelayanan Kesehatan (seminar/Presentasi Mutu)	1. Hasil kunjungan RS meliputi: Gambaran pengelolaan (manajemen mutu), program mutu, hambatan dan kendala program mutu di Pelayanan Kesehatan	1. Metoda: <i>contextual instruction, discovery learning, problema/Project base learning, small group discussion</i> 2. Media : kelas, komputer, LCD, whiteboard, web	1. Lumenta, Nico A. (2002). <i>Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi</i> . Jakarta: Sinar Harapan 2. Soejitno, Alkatiri dan Ibrahim. (2002). <i>Reformasi Perumahsakitannya Indonesia</i> , Jakarta: Grasindo. 3. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). <i>Manajemen Administrasi Rumah Sakit</i> , Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 4. Trisnantoro, Laksono. (2005). <i>Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit : Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar</i> , Yogyakarta: Andi Offset 5. Adikoesoemo, Suparto. (2012). <i>Manajemen Rumah Sakit</i> , Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 6. Ayuningtyas, Dumilah. (2013). <i>Perencanaan Strategis untuk Organisasi Pelayanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada 7. Retnaningsih, Ekowati. (2013). <i>Akses Layanan Kesehatan</i> , Jakarta: Raja Grafindo Persada.	Mahasiswa mampu menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan ke Pelayanan Kesehatan (seminar/Presentasi Mutu) secara lengkap dan benar
----	---	---	--	---	--

				<p>8. Satrianegara, Fais. (2014). <i>Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit</i>, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.</p> <p>9. Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit</p>	
--	--	--	--	---	--

EVALUASI PEMBELAJARAN

SESI	PROSE-DUR	BEN-TUK	SEKOR ≥ 77 (A / A-)	SEKOR ≥ 65 (B- / B / B+)	SEKOR ≥ 60 (C / C+)	SEKOR ≥ 45 (D)	SEKOR < 45 (E)	BOBOT
1	<i>Pre test dan Post Test</i>	Tes tulisan (Pre Test dan UTS)	Menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS dengan benar	Menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS sebagian besar benar	Menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS kurang benar	Tidak menguraikan pengertian mutu dan permasalahan mutu di RS	Tidak menguraikan pengertian mutu	5 % (UTS)
2	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia dengan benar	Menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia sebagian besar benar	Menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia kurang benar	Tidak menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia	Tidak menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan di RS	5 %
3	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS) dengan benar	Menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	Menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	Tidak menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS)	5 %
4	<i>Post test</i>	Tes tulisan	Menguraikan sejarah dan era	Menguraikan sejarah dan era	Menguraikan sejarah dan era	Tidak menguraikan	Tidak menguraikan	5 %

		(UTS)	perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia dengan benar	perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia sebagian besar benar	perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia kurang benar	sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia	sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia	
5	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS dengan benar	Menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS sebagian besar benar	Menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS kurang benar	Tidak menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS	Tidak menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS	5%
6	<i>Post test</i>	Tes tulisan (UTS)	Menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS dengan benar	Menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS sebagian besar benar	Menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS kurang benar	Tidak menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS	Tidak menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS	5 %
7	<i>Post test</i>	Tes tulisan (Tugas dan	Menguraikan dan mengerjakan pengukuran dan penilaian mutu	Menguraikan dan mengerjakan pengukuran dan	Menguraikan dan mengerjakan pengukuran	Tidak menguraikan dan mengerjakan	Tidak menguraikan dan mengerjakan	5% (tugas) 5% (UAS)

		UAS)	elayanan kesehatan (RS) dengan benar	penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS)	pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS)	
Ujian Tengah Semester (UTS)								
9	<i>Progress Test dan Post test</i>	Tes Tulisan (Tugas dan UAS)	Menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) dengan benar	Menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	Menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	Tidak menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS)	5% (tugas) 5% (UAS)
10	<i>Progress test dan post test</i>	Tes Tulisan (UAS)	Menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS dengan benar	Menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS sebagian besar benar	Menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS kurang benar	Tidak menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS	Tidak menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS	5%
11	<i>Post test</i>	Tes Tulisan (UAS)	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif	Menguraikan dan mendiskusikan	Menguraikan dan mendiskusikan	Tidak menguraikan dan	Tidak menguraikan dan	5%

			mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram dengan benar	Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram sebagian besar benar	Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram kurang benar	mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram	mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram	
12	<i>Post test</i>	Tes Tulisan (Tugas dan UAS)	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i> dengan benar	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i> sebagian besar benar	Menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i> kurang benar	Tidak menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i>	Tidak menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: <i>Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram</i>	5% (tugas) 5% (UAS)
13	<i>Post test</i>	Tes Tulisan (UAS)	Menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS) dan tahapan/prosesnya dengan benar	Menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS) dan	Menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS) dan	Tidak menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS)	5%

				tahapan/prosesnya sebagian besar benar	tahapan/prosesnya kurang benar	dan tahapan/prosesnya.	dan tahapan/prosesnya.	
14	Post test	Tes tulisan (Tugas)	Menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan (RS) dengan benar	Menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan (RS) sebagian besar benar	Menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan (RS) kurang benar	Tidak menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan (RS)	Tidak menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) pelayanan kesehatan (RS)	5 %
15	Post test	Tes tulisan (Tugas)	Menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu) secara lengkap dan benar	Menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu) benar namun kurang lengkap	Menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu) kurang benar	Tidak menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu)	Tidak menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu)	10 %
Ujian Akhir Semester (UAS)								

Komponen penilaian :

1. Kehadiran = 10 %
2. Tugas = 30 %
3. UTS = 30 %
4. UAS = 30 %

**Mengetahui,
Ketua Program Studi,**

Putri Handayani, SKM., M.K.K.K

Jakarta, 02 Maret 2018

Dosen Pengampu,

Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, MM, MBL