



PENGANTAR PERKULIAHAN

Assalamu'alaikum warakhmatullaahi wabarakaatuh,

Saya mengucapkan "Selamat datang" kepada para mahasiswa, selamat datang dan selamat belajar dalam kuliah online Universitas Esa Unggul.

IDENTITAS MATA KULIAH

- Nama Mata Kuliah : Manajemen Pelayanan Kesehatan
- Kode Mata Kuliah : KMA351
- Deskripsi mata kuliah : Mata kuliah ini membahas manajemen sebuah pelayanan di bidang kesehatan yang diawali dengan kegiatan perencanaan kemudian dilanjutkan dengan pengorganisasian atau penentuan program pelayanan kesehatan. Pengembangan pelayanan, strategi pelayanan dan budaya pelayanan, teknik penggerakkan, kepemimpinan dan pengawasan, pengukuran dan evaluasi pelayanan serta kepuasan pelanggan juga dibahas dalam mata kuliah ini.

TUJUAN PERKULIAHAN

Setelah selesai pembelajaran diharapkan mahasiswa mampu :

1. Menjelaskan ruang lingkup mata kuliah dan pengertian manajemen pelayanan kesehatan
2. Menguraikan hakekat perencanaan pelayanan kesehatan
3. Menggambarkan hakekat program pelayanan kesehatan
4. Menganalisis konsep-konsep kepemimpinan terhadap pelanggan internal
5. Menganalisis konsep-konsep kepemimpinan terhadap pelanggan eksternal
6. Menggambarkan pelayanan kesehatan primer
7. Menggambarkan pelayanan kesehatan sekunder dan tersier
8. Menganalisis pengembangan pelayanan kesehatan
9. Menganalisis strategi pelayanan kesehatan
10. Menguraikan budaya organisasi dalam pelayanan kesehatan
11. Menjelaskan konsep-konsep pengawasan dalam pelayanan kesehatan
12. Mengukur kualitas pelayanan dalam institusi kesehatan
13. Mengevaluasi kualitas pelayanan dalam institusi kesehatan
14. Menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan.

METODE PERKULIAHAN

Proses pembelajaran mata kuliah menggunakan tipe pembelajaran *full online*, yaitu pembelajaran yang diselenggarakan dalam jaringan (daring) sebanyak 14 sesi. Semua kegiatan tercatat di *website* spada (<http://spada.esaunggul.ac.id>) berupa kegiatan yang berurutan sebagai berikut :

1. Mempelajari materi : Mahasiswa menyimak VIDEO pembelajaran, mempelajari MODUL pembelajaran dan membaca MATERI PENGAYAAN yang tersedia. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari ke 1 atau 2.
2. Melakukan diskusi : Mahasiswa berdiskusi secara langsung atau sinkron (*synchronous*) dengan dosen dalam bentuk *CHATTING* dan/atau secara tidak langsung atau asinkron (*un-synchronous*) dalam *FORUM*. Kegiatan ini dilakukan pada hari ke 2 atau 3. Lihat tanggal dan jam *chatting* atau forum pada tiap-tiap sesi.
3. Mengikuti evaluasi : Mahasiswa menjawab KUIS dan TUGAS ONLINE yang diberikan pada hari ke 3 atau 4. Lihat tenggat waktu atau *due-date* masing-masing kuis dan tugas *online* pada tiap-tiap sesi.

TOPIK PERKULIAHAN

Topik perkuliahan terdiri dari 14 topik dan semuanya menggunakan kuliah *online*. Adapun topik-topik perkuliahan terdiri dari :

1. Pengantar MPK
2. Perencanaan pelayanan
3. Program pelayanan
4. Kepemimpinan pelanggan internal
5. Kepemimpinan pelanggan eksternal
6. Pelayanan kesehatan primer
7. Pelayanan kesehatan sekunder dan tersier
8. Pengembangan pelayanan
9. Strategi pelayanan
10. Budaya pelayanan
11. Pengawasan pelayanan
12. Mengukur pelayanan
13. Evaluasi pelayanan
14. Kepuasan pelanggan

BUKU REFERENSI

1. Manajemen Pelayanan Kesehatan karangan Fais Satrianegara
2. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan karangan S. Buchbinder dan Nancy Hank
3. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan karangan Djoko Wijono

PENILAIAN

Penilaian kuis dilakukan oleh *learning management system* (komputer) secara otomatis. Penilaian dan umpan balik tugas *online* dilakukan oleh dosen sesuai *due-date* atau paling lambat pada hari ke-7 untuk setiap sesi.

Rata-rata nilai kuis akan menjadi 1 (satu) nilai tugas-kuis, sedangkan rata-rata nilai tugas *online* akan menjadi 1 (satu) nilai tugas-*online*. Nilai akhir dan komponen nilai diatur oleh dosen, yaitu :

1. UTS : 30 %
2. UAS : 30%
3. Tugas-kuis : 20%
4. Tugas-online : 20%

Jakarta, 1 Agustus 2019

Dosen Pengampu,



Nama Dosen : Drs. Mulyo Wiharto, MM, MHA

Kode Dosen : 1039

Nomor HP : 0822 1330 1377

Alamat Email : mulyo.wiharto@esaunggul.ac.id

