

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA**

Program Studi	<b>SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT</b>
Mata Kuliah/ Blok	<b>HOSPITAL PUBLIK RELATION</b>
Kode MA/Blok	<b>ARS-PK 025</b>
Semester	VII
Beban Studi	2 SKS
Jabaran Beban Studi	T=2, P=-
Mata Kuliah Prasyarat	-
Dosen/Tim Blok	Anastasia Lina Dwi N.,M.H.Kes
Deskripsi Mata Kuliah/ Blok	Mata kuliah ini membahas tentang hospital public relation yang mencakup konsep human relations dan public relations, human relations teori dan praktik, dan etika dalam human relations dan publik relations. Proses pembelajaran mata kuliah ini melalui kegiatan belajar ceramah, diskusi dan penugasan
Capaian Pembelajaran	<p><b>Pengetahuan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai tentang human relations dan public relations</li> <li>2. Menjelaskan tentang human relations teori dan praktik</li> <li>3. Menguasai etika dalam human relations dan public relations</li> <li>4. Menguasai Public relations dalam management</li> </ol> <p><b>Sikap</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan sikap serius dalam proses belajar hospital public relation</li> <li>2. Menunjukkan sikap berhati-hati dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan semua tugas hospital public relation</li> </ol> <p><b>Ketrampilan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu membuat laporan tentang tugas pekerjaan public relations officer (PRO)</li> <li>2. Mampu membuat laporan tentang etika dalam human relations dan public relations</li> </ol>
Komponen dan Standar Penilaian	<p>Bobot penilaian</p> <p>A. Teori (80%) Dengan Rumus:</p> $\frac{( UTS \times 2 ) + ( UAS \times 4 ) + ( H \times 2 )}{8}$ <p>B. Skill Lab ( - ) C. Soft Skill (20%)</p>

Referensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adhani, Rosihan. 2016. <i>Mengelola Rumah Sakit</i>. Lambung Mangkurat University Press, Banjarmasin.</li> <li>2. Effendy, Onong Uchjana. 2009. <i>Human Relation &amp; Public Relation</i>. Mandar Maju, Bandung</li> <li>3. Herlambang, Susatyo. 2018. <i>Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan, Cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan</i>. Gosyen Publising, Yogyakarta</li> <li>4. Rusydi, Mhd. 2017. <i>Customer Excellence</i>. Gosyen Publising, Yogyakarta.</li> <li>5. Sriwiyati, L. dan Nursanti, A.L. 2022. <i>Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid-19</i>. Jurnal Ilmu Kesehatan KOSALA. Stikes Panti Kosala, Sukoharjo.</li> </ol>
-----------	---

## RENCANA PEMBELAJARAN MINGGUAN

Mgg	Pertemuan	Waktu	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Bahan Kajian (Materi Ajar)	Metode	Dosen	Kriteria - Indikator Penilaian			Bobot Evaluasi (%)
							Kriteria (Bentuk)	Indikator	Soft Skill	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
I	1	2x 50'	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang human relation dan public relations sebagai wahana manajemen	<b>Penjelasan Visi dan Misi</b> <b>Penjelasan RPP</b> Human relation dan public relations sebagai wahana manajemen a. Organisasi sebagai sistem b. Arti dan fungsi manajemen c. Arti dan proses komunikasi manajemen d. Metode dan teknik komunikasi manajemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ceramah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> </ul>	Anastasia Lina, M.H.Kes	Tes tulis	Ketepatan menjawab soal test	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kehadiran/ Kedisiplinan</li> <li>- Penampilan/ Kerapian</li> <li>- Etika sopan santun</li> </ul>	9%
II-III	2-3	@2x50'	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang dimensi human relations	Dimensi human relations a. Pengertian dan perkembangan human relations b. Ruang lingkup human relations c. Kunci aktivitas human relations d. Faktor manusia dalam human relations e. Manusia dalam dinamika kelompok f. Masalah dan pemecahannya g. Motif dan motivasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ceramah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> </ul>	Anastasia Lina, M.H.Kes	Tes tulis	Ketepatan menjawab soal test		11%
IV	4	4x50'	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang human relations teori dan praktik	Human relations teori dan praktik a. Human relations sebagai kegiatan komunikasi 1) Komunikasi antar personal persuasive manusiawi 2) Homophily dan heterophily b. Konseling sebagai tehnik human relations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ceramah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> <li>- Penugasan</li> </ul>	Anastasia Lina, M.H.Kes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diskusi</li> <li>- Tes tulis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas laporan/makalah</li> <li>- Kemampuan presentasi dan berdiskusi</li> <li>- Ketepatan</li> </ul>		9%

				<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Konseling terarah</li> <li>2) Konseling tak terarah</li> <li>c. Etika dalam kegiatan human relations dan public relation</li> </ul>				menjawab soal test		
V-VI	5-6	@2x50'	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang public relations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Public relations</li> <li>a. Pengertian dan perkembangan public relations <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Perkembangan public relations</li> <li>2) Public relations menurut konsep Ivy L. Lee</li> <li>3) Public relations di Indonesia</li> </ul> </li> <li>b. Definisi public relations <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Definisi public relations dalam perbandingan</li> <li>2) Unsur-unsur hakiki dalam definisi public relations</li> </ul> </li> <li>c. Proses public relations <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Research</li> <li>2) Planning</li> <li>3) Action</li> <li>4) Evaluation</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ceramah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> </ul>	Anastasia Lina, M.H.Kes	Tes tulis	Ketepatan menjawab soal test		11%
<b>UJIAN TENGAH SEMESTER</b>										
VII-VIII	7-8	@2x50'	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang tugas pekerjaan public relations officer (PRO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tugas pekerjaan public relations officer (PRO)</li> <li>a. PRO sebagai pelaksana fungsi public relations <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Fungsi public relations menurut Canfield</li> <li>2) Perlengkapan PRO</li> </ul> </li> <li>b. Pelaksanaan hubungan dengan public intern (internal public relations) <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Hubungan dengan karyawan</li> <li>2) Hubungan dengan pemegang saham</li> </ul> </li> <li>c. Pelaksanaan hubungan dengan public ekstern <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Hubungan dengan pelanggan</li> <li>2) Hubungan dengan khalayak sekitar</li> <li>3) Hubungan dengan pers</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ceramah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> </ul>	Anastasia Lina, M.H.Kes	Tes tulis	Ketepatan menjawab soal test		11%
IX-X	9-10	@2x50'	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang public relations dalam praktek	<ul style="list-style-type: none"> <li>Public Relations dalam Praktik</li> <li>a. Menerbitkan majalah organisasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ceramah</li> <li>- Diskusi</li> <li>- Tanya jawab</li> </ul>	Anastasia Lina, M.H.Kes	Tes tulis	Ketepatan menjawab soal test		11%

				1) Cara membuat pameran menarik 2) Display dan promotion d. Menggunakan media massa 1) Publisitas 2) Periklanan e. Latihan membuat media promosi					
XI	11	2x50'	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang penerapan human relations dan public relations dalam pelayanan di rumah sakit	Penerapan human relations dan public relations dalam pelayanan di rumah sakit pengertian a. Perbedaan Pelayanan HR dan PR antara rumah sakit dengan pelayanan lain b. Karakteristik HR dan PR di rumah sakit	- Ceramah - Diskusi - Tanya jawab	Anastasia Lina, M.H.Kes	Tes tulis	Ketepatan menjawab soal test	8%
XII	12	2x50'	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang pelayanan prima	Pelayanan prima a. Pengertian b. Tujuan Pelayanan prima c. Fungsi pelayanan prima d. Komponen dalam mewujudkan pelayanan prima	- Ceramah - Diskusi - Tanya jawab	Anastasia Lina, M.H.Kes	Tes tulis	Ketepatan menjawab soal test	9%
XIII- XIV	13-14	@2x50'	Mahasiswa mampu menjelaskan tentang kepuasan pelanggan	Kepuasan pelanggan a. Pengertian b. Mengukur/memantau kepuasan pelanggan c. Akibat dari pelanggan yang tidak puas d. Penunjang kepuasan pelanggan e. Persiapan menghadapi calon pelanggan f. langkah-langkah memuaskan pelanggan g. Meningkatkan Citra Positif di mata pelanggan h. Menangani keluhan pelanggan	- Ceramah - Diskusi - Tanya jawab - Penugasan	Anastasia Lina, M.H.Kes	- Diskusi - Tes tulis	- Kualitas laporan/makalah - Kemampuan presentasi dan berdiskusi - Ketepatan menjawab soal test	11%

**UJIAN AKHIR SEMESTER**



Mengetahui  
KETUA STIKES

Dra. Endang Dwi Ningsih, MM

Diperiksa Oleh  
PUKET BIDANG AKADEMIK

Dityono, S.Kep.,Ns.,M.Kes

Sukoharjo, 22 Juli 2022  
 Disiapkan Oleh  
 Ketua Program Studi  
 Sarjana Administrasi Rumah Sakit

Lilik Sriwiyati, S.Kep.,Ns.,M.Kep