



# STANDARISASI PELAYANAN KESEHATAN

[www.esaunggul.ac.id](http://www.esaunggul.ac.id)

**SESI-07**

**Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, MM, MBL  
Prodi Kesmas, FIKES Univ. Esa Unggul**

# CUSTOMER ?

- Orang yang paling penting
- Tidak bergantung pada kita, kitalah yang bergantung pada customer
- Customer bukan pengganggu pekerjaan kita, merekalah yang jadi tujuan kita bekerja
- Bukan orang luar biasa dalam suatu usaha, tapi merupakan bagian dari usaha kita

*lanjutan Customer ....*

Bukan sekedar “angka”, tapi merupakan manusia biasa punya emosi, perasaan, dsb.  
Bukan orang yang mesti kita ajak berdebat atau bertengkar  
Orang yang menyampaikan segala keinginan kepada kita  
Menentukan sukses sebuah usaha dan pekerjanya

# **Pelanggan Penting, Mengapa ?**

- Keluhan pelanggan 2 x lebih banyak dari pujian
- Pelanggan tidak puas → 8 – 10 orang lain
- 7 dari 10 pelanggan puas → akan datang lagi
- Jika persoalan pelanggan diselesaikan sesegera mungkin, 95% pelanggan akan datang lagi
- Lebih baik meningkatkan pembelian 10% dari pelanggan yang ada, daripada meningkatkan jumlah pelanggan 10%

*lanjutan Pelanggan Perlu .....*

- Perusahaan jasa 85-95% menggantungkan usahanya pada pelanggan yang sudah ada
- 80% ide produk atau layanan yang sukses berasal dari pelanggan
- Untuk menarik pelanggan baru butuh biaya 7 x lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan

# 5 Janji Customer ke Usaha Bisnis

- **BERILAH SAYA KEPUASAN & SAYA TIDAK AKAN MENINGGALKAN BISNIS SAUDARA**
- **BERILAH SAYA YANG TERBAIK & SAYA AKAN MEMPROMOSIKAN BISNIS SAUDARA TANPA DIBAYAR**
- **SAYA SELALU MEMBANGGAKAN PELAYANAN OLEH BISNIS SAUDARA KEPADA SIAPAPUN**
- **PERCAYALAH BAHWA SAYA DPT BERKATA “TIDAK MAU”, KECUALI UNTUK PELAYANAN BISNIS SAUDARA**
- **PERCAYALAH BAHWA : MULUT SAYA LEBIH BERPENGARUH DARIPADA BERIBU PROMOSI YANG SAUDARA BERIKAN**

# **KATA KUNCI FOKUS PERBAIKAN KUALITAS**

- SIAPA CUSTOMER DAN APA HARAPANNYA
- APAKAH STANDARD PROSES BERJALAN DENGAN BAIK
- BAGAIMANA PROSES ITU BERJALAN SEKARANG
- HAL APAKAH DALAM PROSES YANG MENYEBABKAN MASALAH
- PERUBAHAN APA YANG DIPERLUKAN UNTUK MEMUASKAN CUSTOMER

# ATRIBUT DALAM KUALITAS JASA KESEHATAN

- ***EMPHATY***; RASA MENGALAMI
- ***RELIABILITY***; AKURASI PELAYANAN DAN TIDAK DISKRIMINASI
- ***RESPONSIVENESS***; KETEPATAN WAKTU PELAYANAN
- ***COMMUNICATION***; KERAMAHAN, KESABARAN, DAN TANGGAP
- ***CARING***; MELAYANI, PELAYANAN PRIBADI DAN TANGGUNG JAWAB
- ***ASSURANCE*** : KESEMBUHAN, KEAMANAN



# CORE VALUES

- Kejujuran
- Rendah hati
- Integritas
- Mental berlimpah
- Kerja keras
- Ketidakpuasan kreatif
- Kesabaran
- Keberanian
- Keterbukaan terhadap suatu yang baru
- Kemitraan
- Kesiediaan untuk mendapatkan pengetahuan terkini

# Bagaimana “Sistem Pelayanan Customer ” yang baik ?

- Adanya komitmen total dari manajemen (top manajemen hingga pelaksana)
- Harus ada pengenalan dan pemahaman terhadap customer
- Adanya standar kinerja pelayanan yang berkualitas
- Harus ada sistem pelatihan dan pengembangan serta penghargaan bagi karyawan
- Ada sistem untuk selalu dekat dengan customer
- Selalu berupaya untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan

# Pelayanan Pelanggan yang Baik (Tips Sederhana Pelayanan Berkualitas)

- Mudah untuk “dijumpai”
- Selalu ada saat dibutuhkan → jam buka
- Mengatur sistem antrian dan ruang tunggu yang nyaman
- Waktu tunggu yang pendek dan harus jelas
- Setiap petugas memahami produk yang ditawarkan

## *lanjutan Pelayanan ....*

- Usahakan jangan sampai kehabisan persediaan
- Berikan perhatian setelah customer mendapatkan pelayanan
- Tepat waktu, penuhi janji
- Permudah cara pembayaran dan ciptakan sistem pembayaran yang cepat dan akurat

# **STRATEGI PERBAIKAN MUTU**

- 1. BERAWAL DARI 'MASALAH' ATAU 'KEBUTUHAN'**
  - YANG MUNCUL**
  - YANG TERIDENTIFIKASI**
- 2. MELAKUKAN ANALISIS**
  - Mencari faktor terkait**
  - Mencari penyebab utama – langsung**
  - Mencari alternatif penyelesaian**
- 3. MENETAPKAN RENCANA PERBAIKAN**
- 4. MELAKSANAKAN PROGRAM PERBAIKAN**
- 5. Mencari dan menilai hasil**
- 6. MENETAPKAN STANDAR PROSES**
- 7. ULANGI PROSES SECARA TERUS - MENERUS**

# **CIRI JASA PELAYANAN (PERBEDAAN DG BARANG)**

- JASA MERUPAKAN OUTPUT “TAK BERBENTUK” (INTANGIBLE)
- PEMBERI JASA BERHUBUNGAN LANGSUNG DG PELANGGAN
- JASA TIDAK DAPAT DIPRODUKSI SECARA MASAL (PERSONAL)
- PEMBERIAN JASA MEMBUTUHKAN PERTIMBANGAN PRIBADI YANG TINGGI DARI PEMBERI JASA
- FASILITAS PELAYANAN ADA DI DEKAT LOKASI PELANGGAN

# KEPUASAN

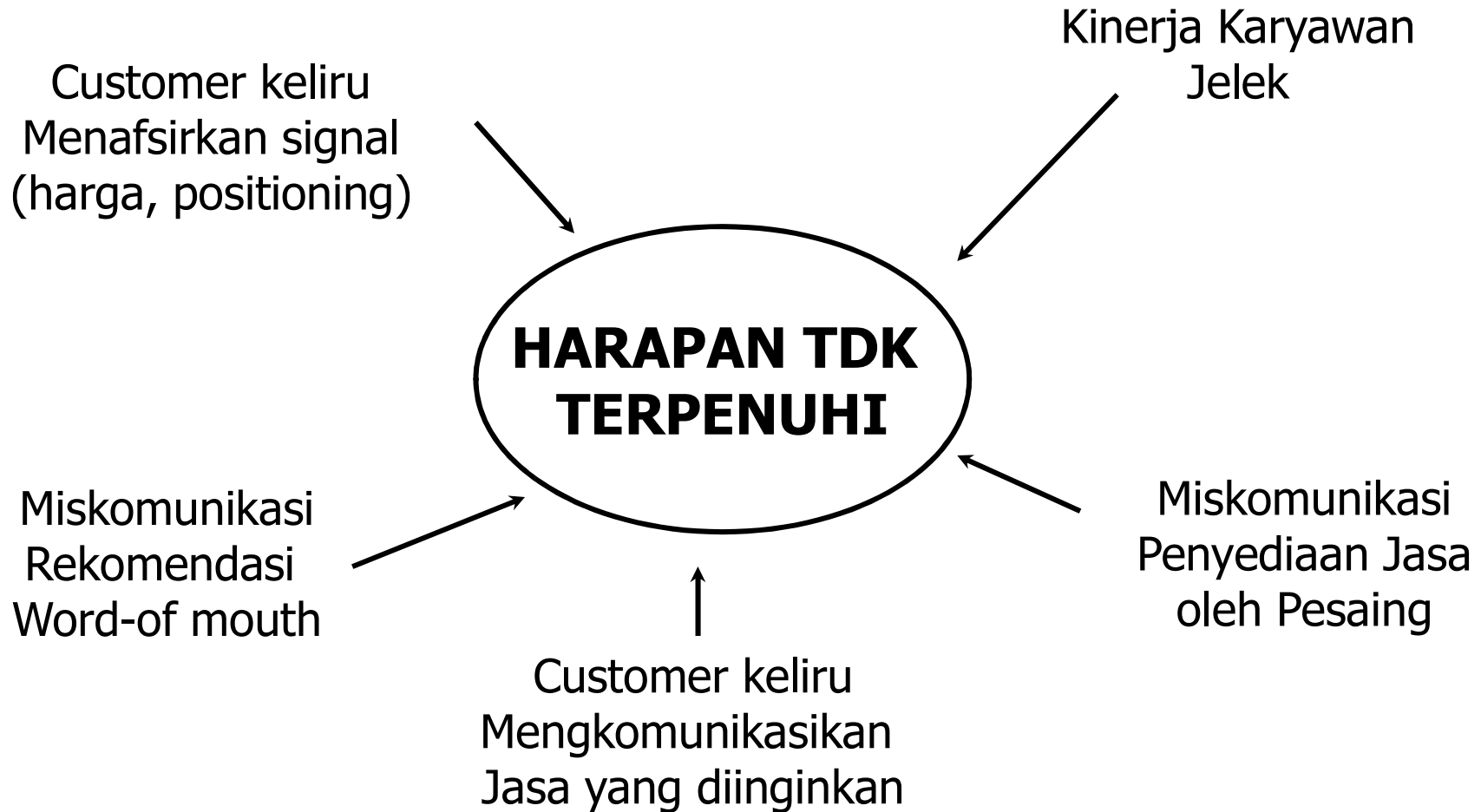
- Respon customer thdp evaluasi ketidaksesuaian yg dirasakan antara harapan sebelumnya & kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya
- Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa
- Kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yg dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hsl tdk memenuhi harapan

# Manfaat Kepuasan Customer

- ⊗ Hubungan organisasi dengan customer menjadi baik
- ⊗ Dapat mendorong terjadinya pembelian ulang dan loyalitas
- ⊗ Membentuk rekomendasi word-of mouth
- ⊗ Reputasi organisasi (image)
- ⊗ Laba meningkat



# Penyebab tidak Terpenuhi Harapan Customer



# MUTU PELAYANAN PUSKESMAS

1. Penilaian Kinerja Puskesmas
2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat → kues
3. Pengamatan JMPKD (Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dasar) oleh tim puesk  
→ observasi & wawancara

# DIMENSI MUTU PELAYANAN

1. KOMPETENSI TEKNIS
2. AKSES/KETERJANGKAUAN
3. EFEKTIFITAS YANKES
4. EFISIENSI YANKES
5. KESINAMBUNGAN YANKES
6. KEAMANAN
7. KENYAMANAN
8. INFORMASI
9. KETEPATAN WAKTU
10. HAM
11. KEPUASAN PASIEN

**TERIMA KASIH**