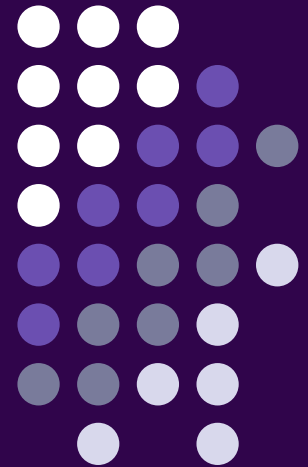


Manajemen Pemasaran & Kehumasan Rumah Sakit

Sesi 6

Oleh : Erlina P.M, SE, MM
erlin72@yahoo.com



Sifat Jasa RS



1) Intangible (tidak berwujud)

Menjadikan yang tidak berwujud menjadi berwujud yaitu dokternya sendiri

2) Non/tidak standar

Performance pelayanan (walaupun sudah ada SOP)

3) Inseperable

produksi bersamaan dengan konsumsi (tidak ada batasan jelas antara produksi dan konsumsi)

Dengan video product untuk menghilangkan sidat inseperable

Inseperable: konsumen ikut menentukan kualitas

Sifat Jasa RS



4) Perishable

artinya tidak dapat disimpan

jasa → produksi → simpan

jasa dokter → produksi → tidak dapat disimpan

5) Non Membership

tidak dapat dimiliki → yaitu terlihat hanya hasil saja

NB: 1 s/d 5 merupakan kelemahan jasa → ubah sebagai kekuatan

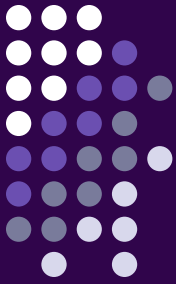
Sifat Jasa RS



Ada dua hal dalam jasa RS:

- 1) Dr/people/provider: semua pegawai RS
 - 2) Sarana fisik/aspek fisik yang ada di RS tersebut → physical evidence; aspek tangible
- Cara supaya jasa yang diberikan standar, yaitu dengan: SOP, Akreditasi, Standarisasi; misalnya kontrak dll.
 - Supaya unsur-unsur kelebihan/kekurangan manusia: di-standarisasi (turut menghilangkan expose kekuatan/kelemahan manusia)

Sifat Jasa RS



- **Manajemen Kapasitas**

- Dengan kapasitas terbatas → diusahakan berjalan dengan baik



- **Dr praktek laku (pasien >>)**

- Dengan didaftar, ditimbang, ditensi sambil menunggu dokter
- Seperti antrian; contoh di Taman Impian Jaya Ancol
- Atau partisipasi, misalnya:
 - Karaoke → nyanyi sendiri, membayar
 - Band → rumah makan, menyanyi sendiri

**Terima kasih
atas perhatian Anda**
erlin72@yahoo.com

