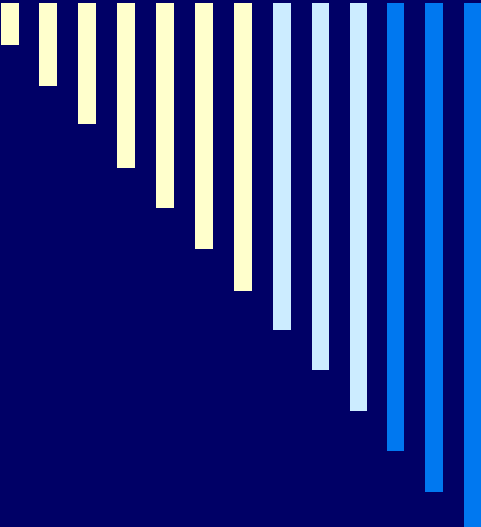



Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Produk



Prof. DR. Yaslis Ilyas, drg., MPH.

We provide an
excellent service

We have the best
out-patient facilities

We have excellent
communications

CLINIC

Says WHO!

PATIENT





Who is Customer ?

- **Customer:**

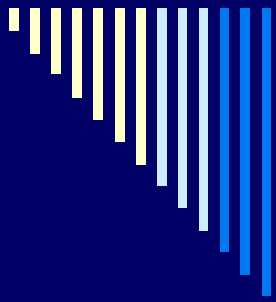
Setiap orang yang membutuhkan atau menggunakan produk/jasa kita

- **Internal Customer:**

Customer yang ada di dalam organisasi kita
Contohnya:...

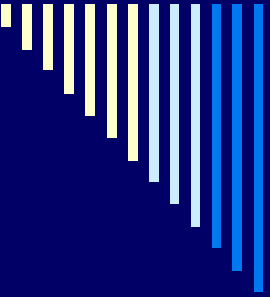
- **External Customer:**

Customer yang ada di luar organisasi kita
Contohnya:...



Pelanggan Perusahaan Jasa

- 1. Buyers**
- 2. Visitors**
- 3. Employees unit lain**
- 4. Payers : Bank , Kartu Kridit, Pihak Ke3
lainnya (Gopay & Pihak Ke 3 lainnya)**



Survey of Customers

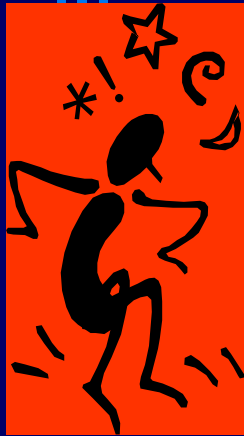
Dissatisfied Customers



Business only hear about 4% of complaints

- 4% complainer are still being your customer
- 25% who are not heard, having serious problems

Survey of Customers



- *Customer yang tidak puas bercerita kepada 10 - 20 orang*



- *Customer yang puas akan bercerita kepada 5 orang*



Shifting Management Mind-Set

FROM

Provider orientation

Tolerance

Directing

Employee s expendable
resource

Reactive

Tradition and safety

“Busy-ness”

Turf Protection

“We-they” thinking

Cynicism

TO

Customer orientation

Higher standards

Empowering

Employee as customer

Proactive

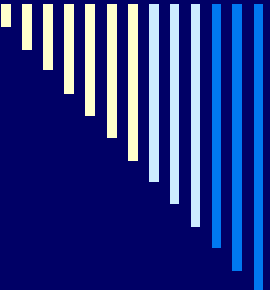
Experimentation and risk

Results

Teamwork across lines

Organizational perspective

Optimism

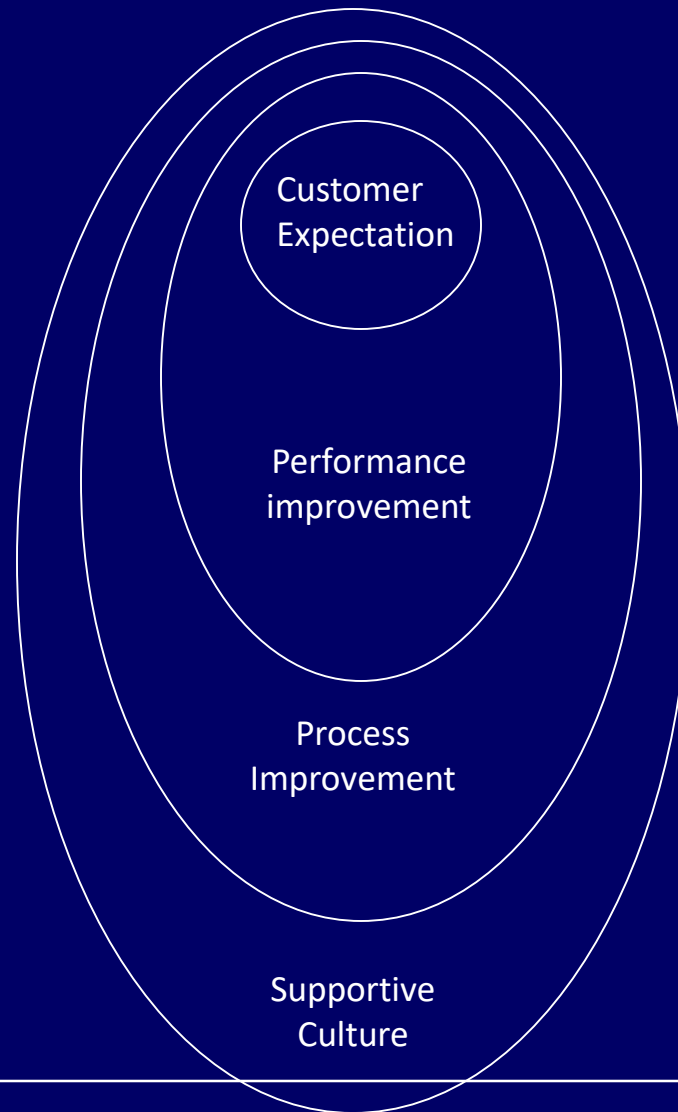


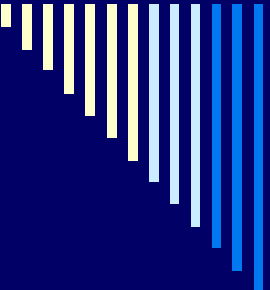
Prinsip Dasar Pelayanan Jasa

”prosedur pelayanan Jasa harus sederhana tetapi aturan pelaksanaan ketat dan selalu memberi pelayanan lebih dari yang mereka harapkan”

Nelson Boswell

Four Facets of Service Quality

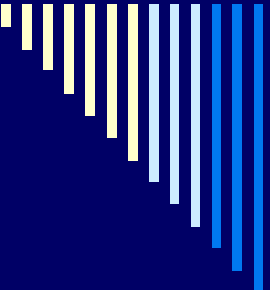




APA YANG DIHARAPKAN PELANGGAN

Tidak Terlihat – Servis:

- ☐ Realiabilitas
 - ☐ Mutu / kualitas pelayanan
 - ”Pertama Kali Adalah servis yang terbaik”
 - dan selamanya servis baik
 - ☐ Informasi Terbaru
 - ☐ Kenyamanan – Semua Aspek Pelayanan
 - ☐ Sopan Santun
 - ☐ Sensitif Kepada Perasaan Pelanggan
 - ☐ Sikap staff Ramah Dan bersahabat terhadap Pasien
 - ☐ Kontak Mata menyejukan
 - ☐ Nada Suara menyenangkan
-

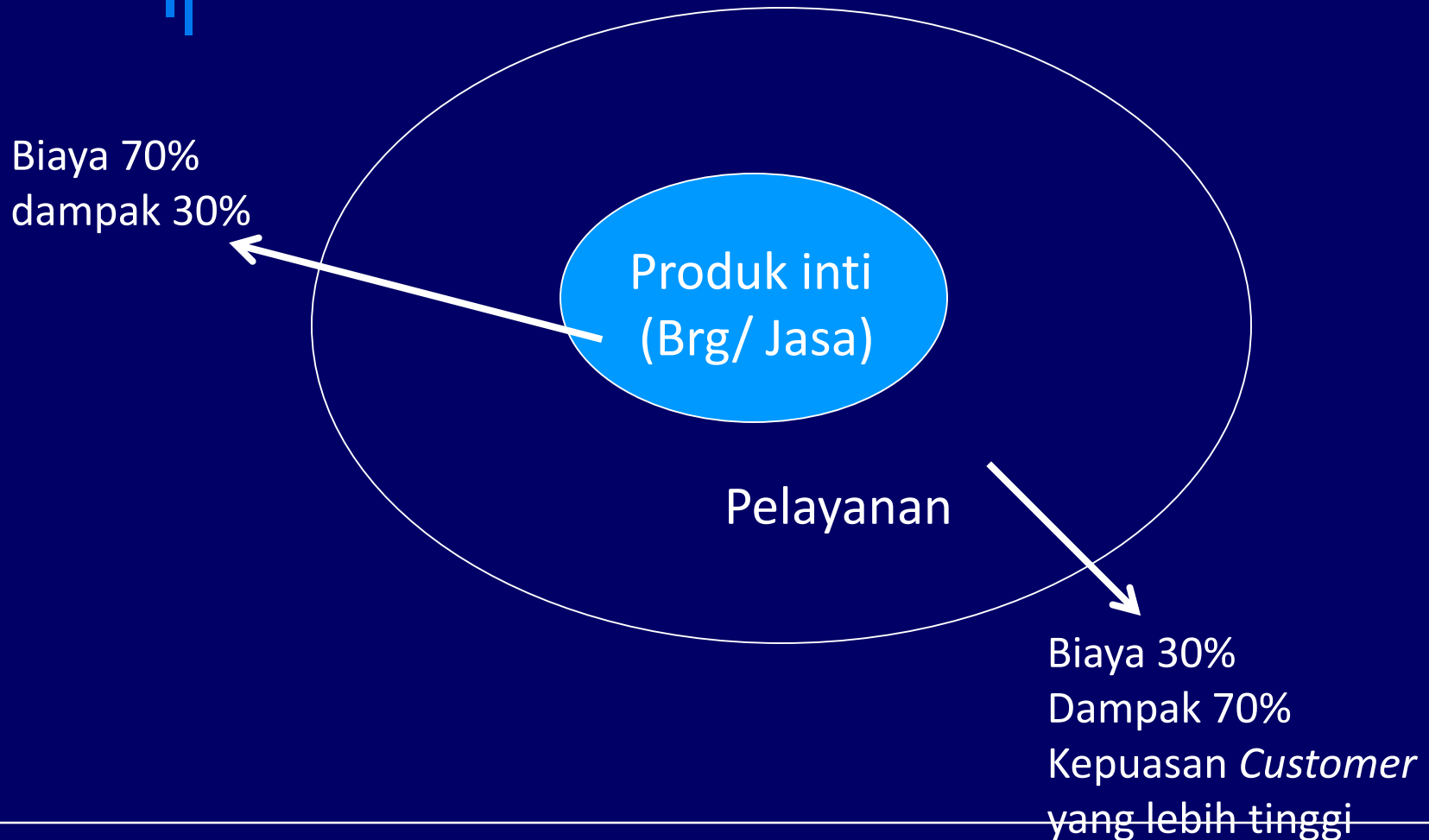


APA YANG DIHARAPKAN PELANGGAN DARI RUMAH SAKIT

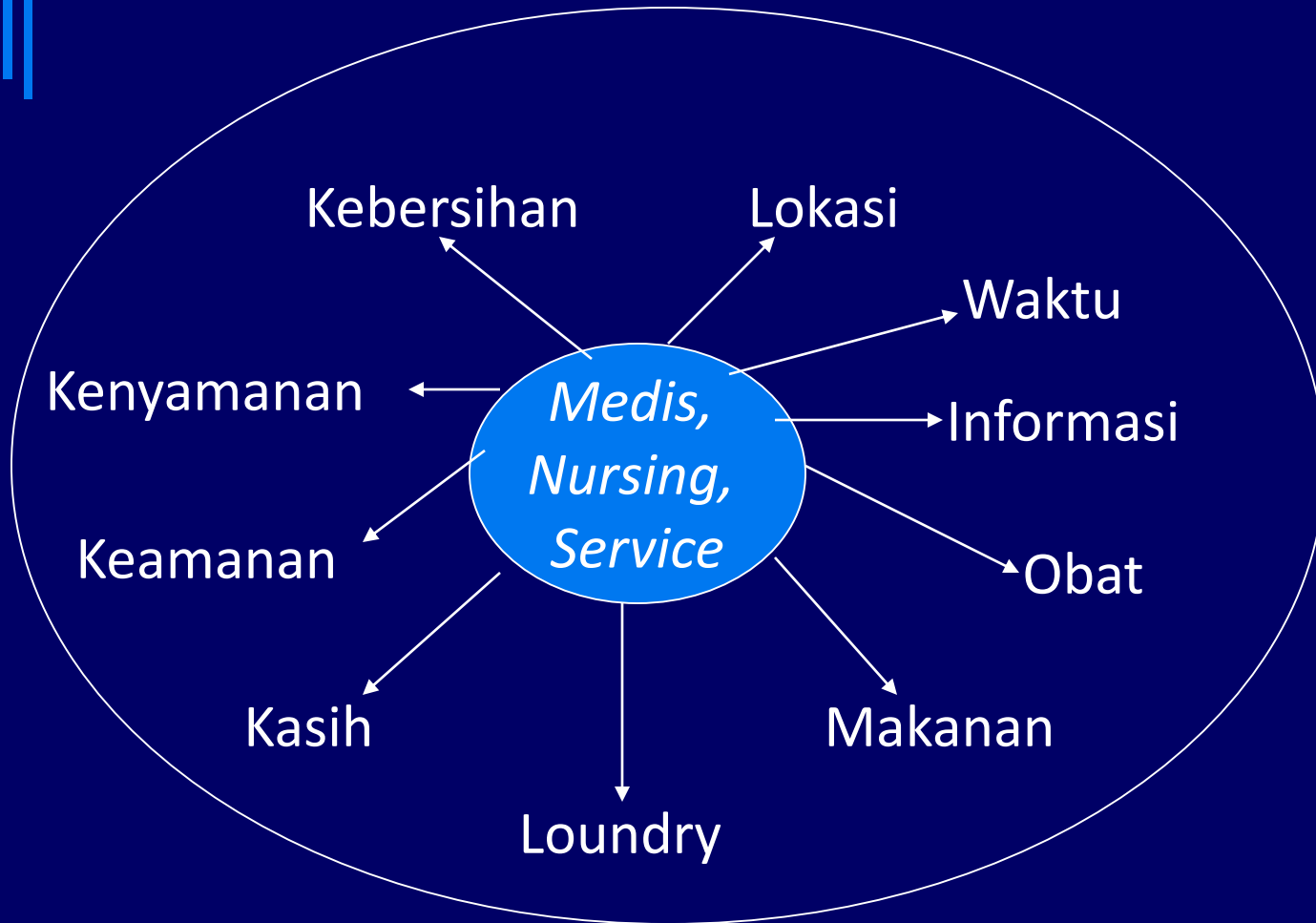
Terlihat:

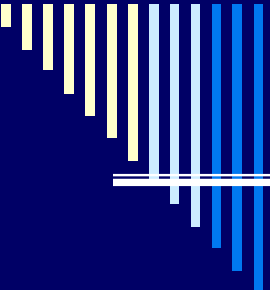
- ☐ Performance baik
 - ☐ Fasilitas dan Penataannya
 - ☐ Peralatan
 - ☐ Reputasi Perusahaan
 - ☐ Reputasi SDM
 - ☐ Lokasi Perusahaan
 - ☐ Mudah Dicapai
-

Core Product and Customer Service



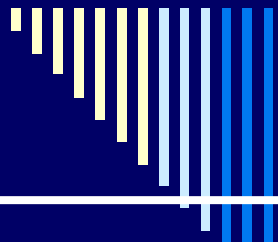
Core Product Rumah Sakit





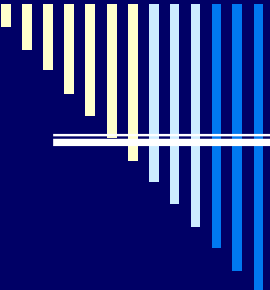
SATISFACTION

- Satisfaction adalah dampak dari produk atau jasa yang diterima atau dialami oleh *customer*.
 - Tiga tingkat kepuasan pelanggan:
 - Kebutuhan dasar terpenuhi
 - Harapan terpenuhi
 - Harapan terlampaui (*delighted*)
-



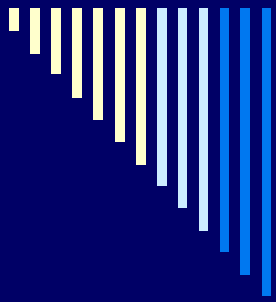
Examples of Hospital Customer Satisfaction

Your Service	Rawat Inap/Poliklinik	Admission Office
Fulfil basic needs	Medis, Nursing, Service	Greetings & Information
Fulfill expectations	Cepat, Tepat Ramah, Professional	Smile & Warm
Exceed expectations	Professional, Kasih	Well informed, Know your name



Perilaku *Customer Service*

1. Senyum tulus
2. Wajah antusias
3. *Customer is VIP*
4. Dengarkan kebutuhannya
5. Sebut namanya
6. Bahasa tubuh
7. Bicarakan yang diminati *Customer*
8. Bahasa santun
9. Beri tahu proses yg akan/telah dikerjakan
10. *Product Knowledge*
11. Tampil rapi (*appearance*)



Terima Kasih



Prof. YASLIS ILYAS, HP : 0811 16 7429