

PUBLIC RELATION

(PELAYANAN PRIMA)

Dr Sri Soenaryati Mkes
Nurjanah, M.Kes

D3 REKAM MEDIS & INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN UDINUS

Kemampuan Public Relation (PR):

- Pengenalan Mutu Pelayanan terkait.
- Tugas Rekam Medis dan hubungan pelanggan internal & eksternal
- Public Relation dan Pemasaran social .
- Komunikasi inter personal dan konseling.
- Pengkajian kebutuhan klien pada pelayanan rekam medic.
- Mempraktekkan konsultasi informasi.


Apa yang Akan dipelajari ?

- Pengenalan Mutu Pelayanan Kesehatan (2,3) → identifikasi mutu yankes (terkait Rekam Medis)
- Tugas Rekam Medis & pelanggan Eksternal & internal (4)
- PR & pemasaran social mendukung mutu yankes (5,6, 7)
- KIP-K mendukung pelaksanaan PR (8,9,10)
- Identifikasi kebutuhan klien dan profesi lain untuk Public Relation (11,12).
- Praktek konsultasi informasi (13,14)

Pertanyaan :

- Apakah mutu pelayanan kesehatan?
- Mengapa mutu pelayanan penting
- Apa pengaruh mutu pelayanan terhadap pasien.
- Apa pengaruh pelayanan terhadap unit organisasi pelayanan kesehatan (RS, Puskesmas, dll)
- Standar pelayanan vs standar profesi

Pendahuluan

- ERA GLOBALISASI → INFORMASI
-  PERSAINGAN PEL. RS → PELANGGAN TIDAK PUAS → PINDAH KE RS PESAING.
- PELAYANAN PRIMA → tuntutan masyarakat, manajemen RS & sistem pembiayaan, tuntutan Keprofesian.
- KUALITAS PELAYANAN RS → PELAYANAN PRIMA → STRATEGI BERSAING.
- PELANGGAN TIDAK PUAS → 70 % UNSUR MANUSIA → *ATTITUDE* → PENTING BUDAYA → PELAYANAN PRIMA