

Rumah Sakit PHC Surabaya

# Mengedepankan FACE with Smile

RUMAH Sakit PHC Surabaya menjadi salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang telah sekian kali berturut-turut terpilih oleh MarkPlus dengan manajemen yang prima.

Rumah sakit yang berdiri di Jalan Prapat Kurung Selatan 1, Tanjung Perak Surabaya ini mempertahankannya dengan sejumlah strategi dan investasi yang berkesinambungan.

Kepala Rumah Sakit PHC DR. Drg. Dwi Aryani, MARS mengungkapkan, pihaknya mengutamakan pelayanan yang prima dengan dukungan tenaga ahli medis yang mumpuni dan peralatan mutakhir. Hasilnya, rumah sakit yang dikembangkan oleh PT Pelindo Husada Citra ini semakin dipercaya oleh masyarakat terutama di kawasan Indonesia bagian timur.

"Dua tahun ini misalnya, kami sudah lebih dari 80 pasien bedah jantung. Kami juga bisa menangani bedah saraf, bedah plastik dan one day care operasi katarak," ujarnya.

Operasi bedah jantung kini telah dilakukan setiap dua kali dalam seminggu. Aryani menambahkan, pihaknya juga telah mengembangkan spesialis ortopedi terutama penanganan knee replacement atau operasi ganti lutut dan panggul.

Namun di luar keung-

gulan tersebut, RS PHC memiliki strategi sendiri untuk mengenalkan diri kepada masyarakat dan memperluas pangsa pasar mereka. Salah satunya, memiliki Divisi Marketing khusus.

Divisi marketing ini yang memiliki tugas khusus untuk terjun kepada masyarakat melalui berbagai program edukasi kesehatan atau seminar. Dengan demikian, PHC tidak hanya membagikan pemahaman kesehatan kepada masyarakat tapi juga memperluas pasarnya.

Mereka juga memanfaatkan berbagai media tak terkecuali website dan media sosial. Seluruh kegiatan yang diagendakan akan terus terupdate secara komplit melalui media tersebut. "Kami tidak akan lengah menjumpai masyarakat dan menyampaikan informasi tentang kesehatan dan apa pelayanan yang kami miliki," ujar dokter gigi tersebut.

PHC juga memiliki fokus pada tujuh provinsi di Kawasan Indonesia Timur, yakni Jateng, Jatim, Bali, NTT, NTB, Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan. "PT Pelindo Husada Citra memiliki beberapa klinik di beberapa provinsi itu," imbuhnya.

Aryani menambahkan, pihaknya juga siap menjemput bola bila dibutuhkan masyarakat dari beberapa daerah yang membu-



FOKUS PELAYANAN: RS PHC melayani masyarakat dengan mengedepankan motto FACE with smile.

tuhkan bantuan medis. "Pernah juga dokter dan perawat kami menjemput pasien menggunakan helikopter. Kita sudah melakukannya dan cukup siap," ujar Aryani yang telah dua tahun terakhir ini memimpin PHC.

Dalam menghadapi pasien ataupun konsumennya, PHC mengedepankan motto mereka tersendiri, yakni FACE with Smile yang secara harfiah diartikan

sebagai Menghadapi atau melayani dengan senyuman. Kata FACE sendiri menyimpan singkatan lebih spesifik, Fast (Cepat), Accurate (Akurasi), Convenient (Nyaman terpercaya) dan Efficient (Efisien)

Aryani menjelaskan, motto tersebut diwujudkan dengan sarana kesehatan yang memadai, yakni peralatan medis yang canggih, mutakhir dan terkalibrasi dengan baik. Pelayanan

juga harus didasarkan pada base evidence.

Manajemen PHC juga terus melatih dan mendorong kualifikasi sumber daya manusia mereka dengan beragam pelatihan. "SDM kami seperti perawat, minimal per orangnya mendapat total 80 jam pelatihan per tahun. Upaya itu untuk mengupdate kemampuan mereka sehingga mereka minimal menerima 20 kali latihan dalam

setahun," ujarnya.

Kenyamanan pelayanan atau Convenient juga diwujudkan dengan menjaga kebersihan dan kesehatan setiap sudut rumah sakit, mulai udara, dinding dan lantai. Hal ini mengingat, rumah sakit yang bisa menjadi berkumpulnya bakteri ataupun infeksi yang mengintai pasien ataupun pegawai RS sendiri.

"Istilahnya dari depan sampai belakang dan lim-

bah semua bersih dan steril. Kami juga ingin membuat pasien merasa nyaman dan berada di tangan yang tepat dan terpercaya," ujarnya.

Selama ini PHC juga mengembangkan pelayanan elektronik untuk beberapa bidang. Salah satunya, E-Nota dinas guna mempermudah untuk pemberian disposisi. Artinya mengaku, dua tahun kedepan PHC akan menyelesaikan pelayanan E-rekam medis dan E-receipt.

Upaya tersebut dilakukan PHC untuk meraih prinsip cost-wise serta time-wise alias hemat biaya dan hemat waktu. "Upaya itu yang membuat kami menerima Akreditasi paripurna bintang lima dari KARS yang salah satu itemnya mengadopsi pada JCI (Join Commission International)," tukasnya.

Selain itu, RS PHC juga dipercaya menjadi satu-satunya rumah sakit di Indonesia bagian timur yang mengantongi Sertifikat dari Kementerian perhubungan untuk mengeluarkan surat medis (medical checkup) bagi para pelaut yang akan berlayar.

"Sekolah pelayaran pun setiap medical checkup untuk kesehatan pelaut dikirimkan ke sini. Sementara ini pelaut luar negeri ataupun lokal sebelum mendapat izin melaut akan tes medis di sini," tukasnya. (psy/rak)

## Karyawan sebagai Investasi

RUMAH Sakit PHC Surabaya berkembang pesat dan dipercaya oleh masyarakat. Hal itu juga didukung oleh sumber daya manusia mereka yang terus diasah dan dikembangkan kualitasnya.

Kepala Rumah Sakit PHC DR Drg Dwi Aryani, MARS mengungkapkan, pihaknya tidak ingin mengesampingkan peran dari pegawai rumah sakit yang menjadi ujung tombak pelayanan mereka. Dengan demikian, sebagai pimpinan tidak lupa membaur dan mendekati diri dengan seluruh staf demi meningkatkan kinerja.

Menurut Aryani, upaya tersebut bisa diawali dengan pembiasaan sehari-hari yang sederhana. Dia dan wakilnya selalu menyapa ramah kepada setiap pegawai yang ditemui. "Saya dan wakil kepala nggak boleh duduk manis saja di ruangan. Tapi harus mencoba turun dan mengamati pegawai dan perawat yang bertugas,"

ujarnya.

Menurut Dwi Aryani seringkali karyawan atau bawahan akan merasa canggung dan takut bila pimpinan tidak lebih dulu menyapa. Dari situ dirinya memutuskan untuk mendekati anak buahnya dengan turun sampai level terbawah seperti cleaning service atau pegawai outsourcing.

Setelah disapa hubungan menjadi lebih akrab dan suasana cair. Selain itu, dia meyakini hal ini sedikit banyak bisa menambah motivasi dari kinerja para pegawai. "Kalau komunikasi baik, kalau kita minta pegawai untuk lebih berkualitas pasti merasa bersemangat," ujarnya. PHC juga selalu memperhatikan kualifikasi perawat rumah sakit

dengan mengenalinya dengan pelatihan yang membutuhkan anggaran yang tidak sedikit.

Perawat UGD dan HD atau hemodialisa misalnya. Perawat yang merupakan tenaga organik ini membutuhkan pelatihan khusus untuk mengaplikasikan peralatan dan mendukung dokter ahli yang bertugas. Pelatihan perawat bisa membutuhkan waktu enam bulan dan biaya Pelatihan yang cukup tinggi.

"Pendidikan berjenjang kita perhatikan. Bukan biaya yang sedikit bisa puluhan juta. Tapi ini agar mereka qualified dan menjadi investasi kita di masa mendatang," ujarnya.

Selain itu, perawat yang terlatih dan berpengalaman akan mendukung kinerja dokter ahli mitra. Kedua unsur itu ditambah dengan investasi pengadaan peralatan medis yang canggih. "Ketiganya ialah suatu rentetan yang saling berkesinambungan," tandasnya. (psy/rak)



DR Drg Dwi Aryani, MARS

1st SERVICE INDONESIA MINI EXHIBIT

FROM WOW TO NOW

STORY  
STYLE  
SYNERGY  
SURPRISE  
SUBSTANCE

SURABAYA  
11 JULI 2017  
08.00 - 17.00 WIB  
SHANGRI-LA HOTEL

MARKPLUS.INC

M27

SERVICE POWER 5S MODEL

STORY: Clarity of Communication  
STYLE: Favorability of Brand  
SYNERGY: Accessibility of Channel  
SUBSTANCE: Suitability of Offering  
SURPRISE: Quality of Service

SERVICE POWER: From WOW to NOW!  
MELAMPAUI BATAS PELAYANAN PRIMA DI ERA MARKETING 4.0

WOW Service Day merupakan ajang pertukaran best practice para pelaku pelayanan dari berbagai latar belakang industri. Tema "Service Power" sengaja dipilih dengan tujuan mengajak seluruh pelaku pelayanan untuk bergerak melampaui batas pelayanan prima yang selama ini berlaku secara normatif. Hal ini dikarenakan dalam era Marketing 4.0 dengan para pelanggan yang semakin digital mewajibkan para penyedia pelayanan menjalankan pendekatan 5S agar layanan yang diberikannya semakin powerful.

Service Indonesia Mini Exhibition 2017

Hadirlah dan saksikan Service Indonesia Mini Exhibition 2017 yang akan menampilkan berbagai produk dan layanan untuk kebutuhan para insan dunia service.

WHO SHOULD ATTEND:

Perbankan | Lembaga Pembiayaan | Rumah Sakit | Perhotelan | Ritel | Telekomunikasi | Otomotif | Pendidikan | Transportasi | Pelayanan Publik | Dan Lain-Lain

FEATURING:

JACKY MUSSRY  
Deputy CEO  
MarkPlus, Inc.

AGENDA:

- Service Indonesia Mini Exhibition 2017
- Seminar SERVICE POWER: From WOW to NOW! Melampaui Batas Pelayanan Prima di Era Marketing 4.0
- Awarding Ceremony Service People of the Year 2017 WOW Service Excellence Award 2017 (Banking) WOW Public Service Excellence 2017
- Sharing Session Share and Learn from Multi-Industry Local Best Practices Share and Learn from Banking Local Champion
- Interactive Games Service People Roleplay Service Quiz Competition

INVESTMENT:

Rp. 500.000 / Peserta  
Rp. 2.000.000 / 5 Peserta

INFO:

Gabriella 0822 3102 2612  
www.wowserviceday.com

marketeers.com | Marketeers

@the\_marketteers | marketeers | MarketeersTV

Partner: HGS, TELKOMSEL, HONDA SURABAYA CENTER, MFM, KARA MODERN, GOJEK

Official Media Partner: Marketeers Local Media Partners: primaradio, RADAR SURABAYA, Gen 103.8 fm surabaya