

## “Hearty Service” Strategi RSM Lamongan dalam Mewujudkan RS yang Unggul dan Bertaraf Internasional

Jum'at, 19-08-2016

MUHAMMADIYAH.OR.ID, LAMONGAN- Memberikan pelayanan dengan antusias, tulus ikhlas, empati, berfikir dan bertindak positif, proaktif serta kreatif merupakan modal utama bagi rumah sakit agar menjadi unggul dalam memberikan pelayanan, kepuasan pelanggan menjadi tujuan akhir yang harus dicapai dari setiap proses yang dilakukan oleh semua unsur yang ada di dalam rumah sakit.

"Konsep memberikan pelayanan yang unggul dan islami itu bisa kita teladani dari Rasulullah Muhammad.SAW yang selalu sopan santun dan penuh perhatian, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur, amanah, sabar, dan penuh dengan empati, dan tidak pernah ingkar janji," ungkap Lestary yang menjadi trainer dalam pelatihan *Service Excellence* pada Kamis (18/08) bertempat di Auditorium Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (RSML).

Pelatihan *service excellence* itu sendiri merupakan bentuk kerjasama antara Training Center Prodia dengan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Yang bertujuan untuk merefresh kembali ilmu dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada customer, mengingat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sedang mempersiapkan diri menjadi rumah sakit islam yang unggul bertaraf internasional.

Kembali ditambahkan oleh Lestary, terdapat berbagai strategi dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada pasien, yakni Arouse (menggetarkan/menarik pelanggan), Amuse (memikat pelanggan), Amaze (menakjubkan pelanggan).

"Dalam menarik pelanggan kita harus tampil profesional, memiliki bahasa tubuh yang bagus, mendengarkan dengan hati, serta melayani dengan sopan. Sedangkan untuk memikat pelanggan kita harus mampu berinteraksi dengan baik, menggunakan bahasa pelayanan yang professional," ungkap Lestary.

"Selain itu dalam memberikan pelayanan kita juga harus memahami dengan penuh empati. Sementara agar kita mampu membuat pelanggan takjub maka yang perlu kita lakukan adalah memberikan sesuatu yang mempunyai nilai lebih agar pelanggan menjadi terkesan dengan pelayanan yang kita berikan," tutup Lestary. (adam)

Kontributor: Bayu Saputra