

INTISARI

Latar belakang: Di tengah persaingan pasar saat ini inovasi diperlukan agar dapat menjadi lebih unggul dibandingkan pesaing lain. Keunggulan-keunggulan tersebut harus ditemukan dan diasah sendiri oleh perusahaan atau rumah sakit dengan dasar kebutuhan pelanggan atau sesuai dengan kapabilitas yang dimiliki. Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita (RSAB Harapan Kita) yang didirikan 22 Desember 1979 memiliki poliklinik gigi khusus anak yang merupakan salah satu klinik unggulan. Karies rampan sebagai salah satu kasus yang paling sering ditemukan memerlukan perawatan holistik.

Tujuan: Mengevaluasi pelaksanaan manajemen perawatan holistik pada pasien karies rampan di RSAB Harapan Kita

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif

Hasil dan pembahasan: Perawatan karies rampan tidak dapat dilakukan hanya dengan sekali atau dua kali kunjungan saja. Untuk itu diperlukan kedatangan yang berkesinambungan selama perawatan. Perawatan yang berkesinambungan tersebut tidak lepas dari upaya-upaya poliklinik gigi anak dan dokter gigi melakukan komunikasi, informasi dan edukasi kepada pasien dan orangtua. Poliklinik gigi anak di RSAB Harapan Kita berkerjasama dengan klinik-klinik unggulan lain dan bertujuan dalam melakukan pendekatan pada orangtua untuk melakukan perawatan yang holistik pada pasien anak.

Kesimpulan dan saran: sebagian besar pasien mengikuti perawatan holistik secara berkesinambungan. Kerjasama antar klinik unggulan memungkinkan pelanggan klinik lain masuk ke klinik gigi. Upaya-upaya komunikasi, informasi dan edukasi terhadap orangtua pasien memperlihatkan sikap dan pandangan yang positif terhadap perawatan holistik. Untuk meningkatkan keunggulan dari rumah sakit diperlukan upaya-upaya komunikasi, informasi dan edukasi yang lebih intensif seperti pembuatan video sebagai pengganti poster dan pengunduhan leaflet dari situs web, penggunaan email dan facebook untuk mempermudah pasien mendapatkan informasi sekaligus mempermudah pelaksanaan *Health Promoting Hospital*. Rumah sakit sebaiknya memiliki seorang customer servis personel yang khusus memasarkan pasien-pasien yang berbasis klinik. Memperkuat jaringan antara klinik unggulan lain di RSAB Harapan Kita sehingga memperkuat edukasi pasien diluar klinik gigi anak.

Kata kunci: perawatan holistik, keunggulan kompetitif, *Health Promoting Hospital*

ABSTRACT

Background: Competitiveness in current market innovation is required in order to be superior to other competitors. These advantages to be discovered and honed by the company or hospital with the basic needs of the customer or in accordance with the capabilities possessed. RSAB Harapan Kita which was founded December 22, 1979 has a special children dental clinic is leading one of the clinic. Rampant caries as one of the most frequently found need care holistic.

Objective: To evaluate the implementation of the management of patient care holistic rampant caries in RSAB Harapan Kita.

Method: This research used qualitative and quantitative methods.

Result and discussion: Rampant caries treatment cannot be done in only once or twice visit. It is necessary for the continuous arrival during the treatment. Continuous treatment could not be separated from the efforts children dental clinic and dentist to communicate, inform and educate the patients and parents. Children dental clinic in RSAB Harapan Kita collaborates with other leading clinics and aims to approach the parents to make a holistic treatment in pediatric patients.

Conclusion and recommendation: Most of patients follow the holistic sustainable treatment. Cooperation between the leading clinics the clinic allows customers another entry into dental clinic. Attempts of communication, information and education to the parents of patients showed an attitude and a positive outlook towards the holistic care. To increase its excellence, the hospital requires efforts of communication, information and education for more intensive such as video production as a substitute for downloading posters and leaflets from the website, use of email and facebook to facilitate patient information as well as facilitate the implementation of the Health Promoting Hospital. The hospital should have a special customer service personnel to market-based patients clinic. Strengthen the network among other leading clinics in RSAB Harapan Kita Hospital strengthened patient education outside of children's dental clinic.

Key words: Holistic care, Competitive advantage, Health Promoting Hospital.