

AGENT OF CHANGE (AOC) HOSPITALITY RSUD BUDHI ASIH

Gina Fahaiyena¹, Siti Rodiah², Rizki Putri Handayani³, Sefa Andriyani⁴, Rahma Fadillah Sopha⁵

RINGKASAN

Dalam target mewujudkan misi RSUD Budhi Asih yaitu Rumah Sakit Umum Daerah berdaya saing global dan dalam rangka menunjang misi kedua RSUD Budhi Asih menyediakan Sumber Daya Manusia penuh *hospitality*. Maka RSUD Budhi Asih memerlukan *Agent of Change (AoC) Hospitality* sebagai salah satu strategi dan jalan untuk mencapai target tersebut.

Agent Of Change (Aoc) Hospitality atau Agen Perubahan *Hospitality* adalah orang yang melaksanakan sosialisasi, membantu terlaksananya proses perubahan pada masing-masing perangkat daerahnya, menjadi panutan (*role model*) dalam penerapan Budaya Kerja dalam setiap aktivitas di lingkungan kerjanya. Tujuan khusus dari dibentuknya *Agent Of Change (Aoc) Hospitality* RSUD Budhi Asih adalah menjalankan perubahan budaya dan kinerja ke arah positif, menjadi *role model* atau panutan, membimbing dan memfasilitasi serta menginspirasi rekan sejawat dan pimpinan di unit kerjanya untuk mengimplementasi perubahan tersebut sehingga dengan cepat dapat mempengaruhi dan mendukung orang lain menuju keberhasilan implementasi *hospitality* di RSUD Budhi Asih.

Individu *Agent Of Change (AoC) Hospitality* memerlukan keterampilan berbicara dan mendengarkan yang baik untuk mengadvokasi perubahan serta memastikan adanya pemahaman sehingga berperan sebagai jembatan antara pimpinan dan seluruh karyawan RSUD Budhi Asih. Berbagai langkah dalam mencapai tujuan dan hasil (output) dalam kegiatan *Agent Of Change (AoC) Hospitality* ini berdampak langsung terhadap kepuasan pasien atau pelanggan dan pengembangan Sumber Daya Manusia di lingkungan RSUD Budhi Asih.

LATAR BELAKANG

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Budhi Asih dibawah Pemerintah Daerah Dinas Kesehatan DKI Jakarta menjadi unit institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna kepada masyarakat baik secara kuratif, preventif, promotif dan rehabilitatif.(Pusdatin, 2018)

Instalasi Rawat Jalan, Rawat Inap, Penunjang dan bagian lainnya di RSUD Budhi Asih dituntut untuk menghasilkan produk jasa atau pelayanan kesehatan yang benar-benar menyentuh kebutuhan dan harapan pasien dari berbagai aspek, menyangkut mutu (medik dan nonmedik), jenis pelayanan, mekanisme pelayanan, harga, dan informasi yang dibutuhkan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 antara lain menyelenggarakan kualitas pelayanan Kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit; menyelenggarakan pelayanan Kesehatan paripurna tingkat dua dan tiga (spesialis dan subspesialis); menyelenggarakan Pendidikan dan pembinaan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia; serta menyelenggarakan penelitian dan penapisan teknologi untuk meningkatkan pelayanan Kesehatan.(Kemenkes, 2008)

RSUD Budhi Asih mempunyai Visi yaitu Rumah Sakit Umum Daerah berdaya saing global dan ditunjang dengan misi kedua RSUD Budhi Asih yaitu menyediakan Sumber Daya Manusia penuh *hospitality*. *Hospitality* atau keramahtamahan ini berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. (Wijono, 2008).

Untuk dapat mencapai pelayanan kesehatan yang mengedepankan *hospitality*, maka RSUD Budhi Asih memerlukan *Agent of Change* (AoC) *Hospitality* sebagai salah satu strategi dan jalan untuk mencapai target tersebut. *Agent Of Change (AoC)* atau Agen Perubahan menurut Robbins & Coulter dalam (Supriyanto, 2016:32), agen perubahan adalah orang yang bertindak sebagai katalisator dan mengelola perubahan yang terjadi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa AoC *Hospitality* RSUD Budhi Asih adalah orang yang berperan dalam perubahan budaya pelayanan yang efektif sehingga terciptanya kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Budhi Asih.

Peningkatan kualitas pelayanan terkait kepuasan pasien masih ditemukan beberapa masalah. Masalah kesederhanaan prosedur, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses untuk pasien, keramahan petugas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Dampak yang ditimbulkan bila tidak segera diatasi akan menghambat pelayanan. Pasien tidak mendapatkan pelayanan secara memuaskan karena kendala teknik di lapangan. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap jasa pelayanan yang di dapat akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan kunjungan berikutnya. (Indrayani, 2018)

Berdasarkan data mutu di RSUD Budhi Asih tentang kepuasan pasien pada tahun 2023 sebesar 90,67%, untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan minimal dan *zero* komplain RSUD Budhi asih salah satu yang dilakukan adalah perbaikan internal petugas / karyawan dengan kegiatan AoC *Hospitality*.

TUJUAN

Tujuan *Agent Of Change* (Aoc) Hospitality atau Agen Perubahan *Hospitality* dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta nomor 54 Tahun 2020 adalah melaksanakan sosialisasi, membantu terlaksananya proses perubahan pada masing-masing perangkat daerahnya, menjadi panutan (*role model*) dalam penerapan Budaya Kerja dalam setiap aktivitas di lingkungan kerjanya, mendorong inovasi pengembangan Budaya Kerja, membantu kepala Perangkat Daerah dalam melaksanakan internalisasi dan pengembangan Budaya Kerja; dan melaksanakan program pengembangan Budaya Kerja melalui program budaya. (Pergub, 2020)

Demi tercapainya peningkatan mutu pelayanan dan pengembangan Sumber Daya Manusia maka RSUD Budhi Asih melakukan pembenahan secara internal terutama Sumber Daya Manusia yang belum menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai kinerja. Serta tujuan khusus dari dibentuknya *Agent Of Change* (Aoc) *Hospitality* RSUD Budhi Asih adalah menjalankan perubahan budaya dan kinerja ke arah positif, menjadi *role model* atau panutan, membimbing dan memfasilitasi serta menginspirasi rekan sejawat dan pimpinan di unit kerjanya untuk mengimplementasi perubahan tersebut sehingga dengan cepat dapat mempengaruhi dan mendukung orang lain menuju keberhasilan implementasi *hospitality* di RSUD Budhi Asih.

LANGKAH-LANGKAH

Agent of Change (AoC) adalah individu-individu terpilih dari berbagai unit kerja di lingkungan RSUD Budhi Asih yang ditugaskan untuk menjalankan agenda transformasi budaya organisasi atau menjadi motor penggerak. Seorang individu AoC memerlukan keterampilan berbicara dan mendengarkan yang baik untuk mengadvokasi perubahan serta memastikan adanya pemahaman sehingga berperan sebagai jembatan antara pimpinan dan seluruh karyawan RSUD Budhi Asih.

Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam kegiatan *Agent Of Change* (Aoc) *Hospitality* :

1. Penyaringan calon AoC *Hospitality*. Merupakan proses pemilihan yang dilakukan dari setiap unit kerja yang memenuhi kriteria seleksi untuk posisi seorang AoC. Proses seleksi dengan mengambil 1 (satu) orang dari setiap unit kerja sehingga berjumlah 40 (empat puluh) orang calon AoC *Hospitality* RSUD Budhi Asih.
2. Pelatihan AoC *Hospitality*. Manfaat dari pelatihan adalah untuk memberi pemahaman secara mendalam dan meningkatkan kinerja AoC dalam mempersiapkan tugas dan aktivitas tertentu yang berhubungan dengan pelayanan terhadap pasien. Training yang telah dilaksanakan yaitu selama dua hari pada tanggal 7-8 Maret 2024 di Ciawi, Bogor. Materi yang diberikan meliputi pemahaman mengenai *Agent of Change* (AoC), pelatihan komunikasi efektif, kepemimpinan, empati dan *grooming*. *Grooming* yang disosialisasikan berdasarkan panduan dari Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta.
Setelah menyelesaikan pelatihan, masing-masing setiap AoC diberikan surat tugas sebagai bukti bahwa seseorang telah menerima tugas dari pimpinan, sehingga mempermudah proses pelaksanaan tugasnya. Dan juga penyematan pin AoC sebagai identitasnya sebagai seorang AoC *Hospitality* RSUD Budhi Asih.
3. Pendampingan AoC *Hospitality* oleh konsultan *hospitality*. Pendampingan yang telah dilaksanakan yaitu selama 4 (empat) bulan mulai bulan April sampai dengan Juli 2024. Pendampingan ini melalui metode pengajaran, pengarahan, repetisi dan pembinaan dalam kelompok dengan mengembangkan proses interaksi dan komunikasi Dilakukan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, sehingga individu AoC menjadi lebih produktif dan efektif dalam menjalankan tugasnya.
4. Penilaian AoC *Hospitality*. Indikator penilaian ini berdasarkan survei kuesioner dari surveyor internal dan eksternal RSUD Budhi Asih, kepatuhan absensi, disiplin dalam pekerjaan, progres masing-masing individu AoC dalam kinerja, komunikasi inter dan intra unit, kreativitas atau inovasi serta kontribusinya kepada unit dan rumah sakit yang berlangsung selama 4 (empat) bulan.
5. AoC *Hospitality of The Year*. Sebagai bentuk apresiasi yang diberikan oleh RSUD Budhi Asih kepada individu AoC *Hospitality*, diberikan reward berupa perjalanan Ibadah untuk 2 (dua) orang AoC *Hospitality* dengan penilaian terbaik sesuai dengan indikator penilaian yang telah ditentukan. Penghargaan tahun ini diberikan kepada Sdr. Rio Ridwan Mahendra dan Sdri. Sokissa Evident.
6. Rencana Kerja AoC *Hospitality*. Dalam menunjang keberhasilan kegiatan AoC *Hospitality* RSUD Budhi Asih dibentuk Rencana Kerja serta timeline kegiatan AoC *Hospitality* agar seluruh kegiatan dapat berjalan dengan baik dan terstruktur. Kegiatan meliputi pelatihan internal, penilaian *hospitality* yang berkesinambungan serta kegiatan *charity* yang diadakan guna menunjang tercapainya kepuasan pelanggan dalam pelayanan di RSUD Budhi Asih.

HASIL INOVASI

1. *AoC Hospitality of The Year*. Sebagai bentuk apresiasi yang diberikan oleh RSUD Budhi Asih kepada individu *AoC Hospitality*, diberikan reward berupa perjalanan Ibadah untuk 2 (dua) orang *AoC Hospitality* dengan penilaian terbaik sesuai dengan indikator penilaian yang telah ditentukan. Penghargaan tahun ini diberikan kepada Sdr. Rio Ridwan Mahendra untuk menjalankan ibadah Umroh dan Sdri. Sokissa Evident menjalankan Ziarah *holyland*.
2. *E-Book* Pedoman *Hospitality* RSUD Budhi Asih. *E-book* ini berupa pedoman *grooming* dan *hospitality* yang menjadi dasar pedoman seluruh pegawai dan karyawan RSUD Budhi Asih dalam berpakaian dan bertindak dalam lingkup pekerjaan.
3. Individu *AoC Hospitality* dapat menjadi narasumber *hospitality* dalam *In House Training* (IHT) dan kegiatan sosialisasi lainnya.
AoC harus mempersiapkan sebelum melakukan IHT, yaitu dengan menganalisis kebutuhan pelatihan, merancang program pelatihan, mengembangkan dalam penyusunan materi pelatihan, dan implementasinya. Kemudian mengevaluasi efektivitas dari materi pelatihan tersebut. pada langkah terakhir apakah tujuan pelatihan telah tercapai dan pegawai telah memperoleh manfaat dari pelatihan yang diterima.
4. Menjadi *role model Hospitality* di unit khususnya dan rumah sakit pada umumnya. Menjadi *role model* tidaklah mudah karena menjadi panutan bagi unit nya. Seorang individu *AoC Hospitality* harus melaksanakan sosialisasi, membantu terlaksananya proses perubahan, mendorong inovasi pengembangan sejalan dan selaras dengan visi misi Rumah Sakit dan melaksanakan internalisasi program budaya kerja ber-AKHLAK yang sudah ditetapkan. Target utama *AoC Hospitality* RSUD Budhi Asih adalah dalam 3 tahun seluruh karyawan atau pegawai Rumah Sakit terpapar pemahaman mengenai *hospitality* dapat menjadi agen perubahan budaya di lingkungan kerjanya.
5. Pengembangan karakter leadership individu *AoC Hospitality*. Hasil pelatihan dan pendampingan *AoC Hospitality* berfokus kepada kemampuan leadership masing-masing individu *AoC Hospitality* RSUD Budhi Asih yang berdampak kepada pengembangan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit.
6. Kegiatan *charity* *AoC Hospitality* RSUD Budhi Asih. Kegiatan *hospitality* dalam lingkup Rumah Sakit sangat luas, karena itu bentuk keramahan atau *hospitality* kepada pengunjung ataupun pasien yang dilakukan oleh anggota *AoC Hospitality* RSUD Budhi Asih dengan melakukan kegiatan dalam bentuk “*patient days*” yang disupport oleh management. *Patient days* mempunyai kegiatan seperti : ikut pendampingan spiritual oleh tokoh agama kepada pasien rawat inap, management dan anggota *AoC Hospitality* yang bertugas ikut melayani pasien di area *help desk* dan pendaftaran. Kegiatan *beauty class* untuk pegawai RSUD Budhi Asih dalam lingkup penerapan pedoman *grooming*.

DAFTAR PUSTAKA

Pusdatin. Profil Kesehatan Indonesia [Internet]. Jakarta; 2018. Available from: website: <http://www.kemkes.go.id>

Kemenkes RI. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta; 2008.

Wijono, D. (2008). Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga.

Supriyanto. (2016). Manajemen Perubahan. Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Malang

Tri Irfa Indrayani W. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah. Menara Ekon. 2018;4(96–103).

Peraturan Gubernur Nomor 54 Tahun 2020 tentang Budaya Kerja

<https://www.google.com/search?q=langkah-angkah+pembentukan+aGENT+OF+CHANGE+hospitality>. Diunduh pada tanggal 30 Agustus 2024

<https://kumparan.com/info-psikologi/pengertian-personal-grooming-lengkap-dengan-manfaatnya-21P8UDnRfcY/2>. Diunduh pada tanggal 30 Agustus 2024

<https://digitalskola.com/blog/home/in-house-training>

<https://perpustakaan.unism.ac.id/2021/01/06/apa-itu-ebook-pengertian-fungsi-tujuan-dan-kelebihannya/>