

**IMPLEMENTASI BUDAYA BerAKHLAK MELALUI
PROGRAM KERJA AGENT OF CHANGE**

**DISUSUN UNTUK MENGIKUTI
PERSI AWARD 2024
KATEGORI LEADERSHIP AND MANAGEMENT**



Disusun oleh:

**TIM KERJA ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA
DIREKTORAT SUMBER DAYA MANUSIA, PENDIDIKAN DAN PENELITIAN**

RUMAH SAKIT ANAK DAN BUNDA HARAPAN KITA

2024

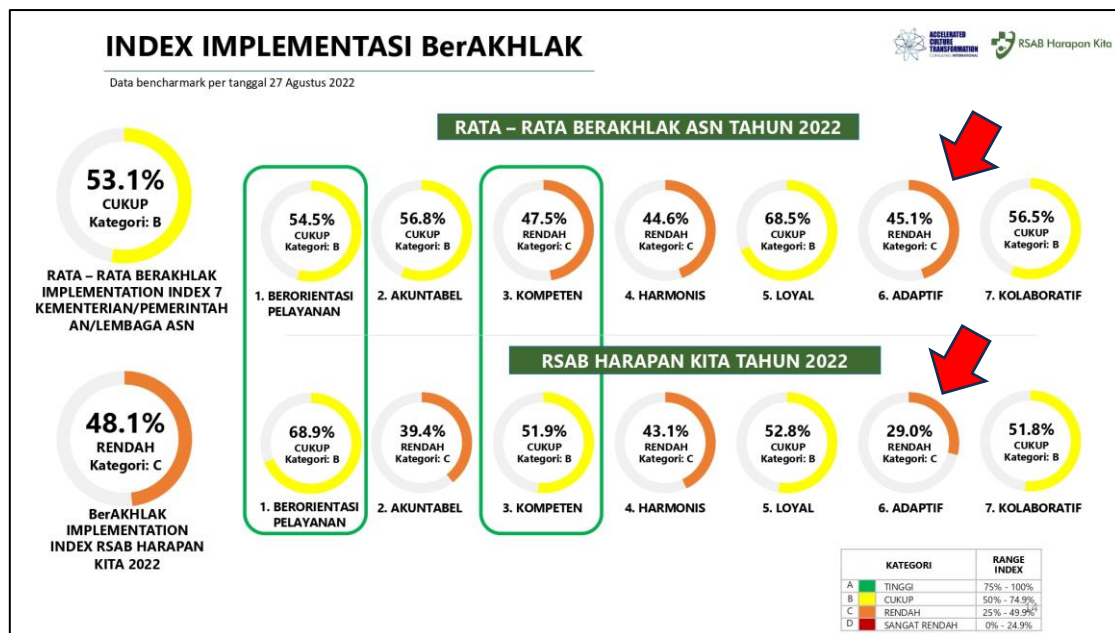
IMPLEMENTASI BUDAYA BerAKHLAK MELALUI PROGRAM KERJA *AGENT OF CHANGE*

LATAR BELAKANG

RSAB Harapan Kita merupakan salah satu rumah sakit vertikal Kementerian Kesehatan yang berperan penting dalam penyediaan layanan kesehatan di Indonesia, khususnya bagi ibu dan anak. Sebagai bagian dari jaringan pelayanan kesehatan nasional, rumah sakit dituntut untuk selalu memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, RSAB Harapan Kita menghadapi berbagai tantangan, termasuk meningkatkan jumlah pasien non JKN, perubahan kebijakan kesehatan, serta ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan kesehatan.

Untuk menjawab tantangan ini, Kemenkes menginisiasi transformasi internal yang menekankan pada penerapan nilai BerAKHLAK sebagai landasan budaya kerja. Budaya BerAKHLAK, merupakan singkatan dari Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa seluruh ASN mampu memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat.

RSAB Harapan Kita menyadari bahwa keberhasilan transformasi ini sangat bergantung pada kemampuan rumah sakit dalam menginternalisasi nilai-nilai BerAKHLAK ke dalam budaya kerjanya. Namun, berdasarkan hasil Survey Budaya Tahun 2022, tingkat Organization Health Index (OCHI) masih di kategori C (rendah) dengan nilai 48,1%. masuk kategori rendah dan berada di bawah indeks rata-rata implementasi BerAKHLAK tujuh kementerian dan lembaga yaitu 53,1% dengan kategori cukup. Dari ketujuh aspek yang diukur pada survey ini, nilai “Adaptif” berada pada posisi paling rendah yaitu 29% jauh di bawah nilai rata-rata BerAKHLAK yang ditetapkan oleh Kemenkes RI yaitu 45,1%.



Gambar 1. 1 Indeks Implementasi BerAKHLAK Pegawai RSAB Harapan Kita Tahun 2022

Sumber: Laporan BerAKHLAK *Culture Health Index (ACHI)* RSAB Harapan Kita, *Accelerated Culture Transformation Consulting International, 2023*

Sebagai upaya memperbaiki capaian nilai tersebut, Direksi berkomitmen untuk mengimplementasikan budaya BerAKHLAK secara terstruktur dengan harapan nilai-nilai tersebut menjadi ciri khas pelayanan RSAB Harapan Kita, dengan melibatkan *middle manager* dan pegawai pilihan sebagai *Agent of Change (AOC)* untuk membuat program dan mengaplikasikan nilai BerAKHLAK sebagai pedoman pegawai berkomunikasi, berinteraksi dan berkolaborasi memberikan layanan kesehatan yang berkualitas.

Program dan peran AOC inilah yang memberikan nuansa berbeda, sehingga RSAB Harapan Kita dapat meningkatkan index budaya organisasi di tahun 2023 menjadi 54,1%.

TUJUAN

Tujuan utama dari implementasi budaya melalui program AOC ini adalah membangun budaya organisasi yang selaras dengan semangat transformasi internal Kementerian Kesehatan dan mampu mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan kesehatan di RSAB Harapan Kita. Secara khusus program ini bertujuan untuk:

- 1. Meningkatkan Keterlibatan Pegawai:** Budaya yang positif menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi.
- 2. Membangun Hubungan yang Harmonis:** Implementasi budaya yang baik memperkuat hubungan antar pegawai dan dengan manajemen, menciptakan iklim kerja yang harmonis.

3. **Adaptasi dan Inovasi:** Budaya yang kuat juga membantu organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan dan mendorong inovasi untuk keberlanjutan jangka panjang.
4. **Meningkatkan Produktivitas:** Budaya yang baik menciptakan suasana kerja yang kondusif, meningkatkan kinerja, efisiensi, dan produktivitas pegawai.

LANGKAH-LANGKAH

Untuk mempercepat internalisasi budaya, direktur utama selaku pemimpin budaya membentuk struktur budaya yang terdiri dari Pemimpin Budaya itu sendiri (*Culture Leader*), Pengawal Budaya (*Culture Champion*), Agen Budaya (*Change Leader*), Penguat Budaya (*Culture Booster*) sebagai *Agent of Change*, Sasaran Budaya (*Culture Change Target*), dan Tim Penunjang (*Support Team*) yang masing-masing memiliki peran penting.

Agent of Change sebagai ujung tombak didukung oleh *Leader of Change* sebagai pemimpin yang menginisiasi, menyusun, mengawal, dan melaporkan program perubahan atau seluruh program aktivasi implementasi budaya. Selain itu, mereka juga bertugas sebagai pemimpin informal yang mendorong dan memotivasi pegawai lain untuk beradaptasi dengan perubahan, menghadapi tantangan, dan berkomitmen pada tujuan bersama dalam memberikan layanan kesehatan terbaik.

Agent of Change dipilih mewakili talenta terbaik dari unit kerjanya. Dengan fokus meningkatkan produktivitas, di tahun 2023 program-program perubahan yang disusun oleh *AoC* tersebut difokuskan untuk meningkatkan pelayanan rawat jalan. Mereka menyusun program kerja berupa inovasi-inovasi sebagai berikut:

No	Unit Kerja	Program Kerja
1	Instalasi Radiologi	Si Paling <i>Ontime</i>
		Radiology <i>Awarness</i>
		Tim Solidaritas
		SKP TOP BGT
		Si Paling SOP BGT
		Radiologi Modis
		Kunci Sukses
		Lambe Radiologi
		Setoran Yang Bikin Sakit Kepala

		Radiologi Ngaji
		KPR Naik
2	Instalasi Rawat Inap	RAIN CARE
		RAIN CARE
3	Instalasi Rehabilitasi Medik	<i>Sharing is Caring</i>
		Bintang Kebahagiaan Rehab Medik
		<i>Smart Rehab, Do Smart</i>
4	Substansi Umum & IKLK3 RS	MONTIR (MONitoring parkIR) dan MORNINGS (MONitoRiNg cleanING Service)
		P3K RSAB Pelayanan Pelatihan Prima Pegawai Outsourcing RSAB
		KPK (Karyatan Panutan Kita)
5	Instalasi Laboratorium Terpadu	Pendataan <i>stocking reagen</i>
		Pengusulan pekerjaan tambahan pada log book ke SDM
		Pembuatan Alur Pelaksanaan <i>stocking reagen</i>
		Sosialisasi pembentukan tim kerja <i>stocking reagen</i>
		Pelaksanaan <i>stocking reagen</i>
		Evaluasi hasil <i>stocking reagen</i>
6	Instalasi Verifikasi dan Penjaminan Pasien	<i>Action "CaBe" (CepAt BEnar)</i>
		Prioritas "2C dan 3S" (2C = Cekatan dan Cermat 3S= Senyum, Sopan, Salam)
		"SiCePat" BerAKHLAK (Sinergi Cepat dan tePat)
7	Instalasi Gawat Darurat	Program IGERCEP TIME
8	Instalasi Rekam Medik	IRMIK CERIA
9	Instalasi Rawat Jalan	Sosialisasi Pendaftaran Online Rawat Jalan Anak
		Sosialisasi Pendaftaran Online Rawat Jalan Umum
		Sosialisasi Pendaftaran Online Rawat Jalan Ibu
		Edukasi <i>Service Excellence</i>
		SOD (<i>Staff On Dutty</i>)
10	KSM Spesialis Lain	Si Super Si Ranking Satu
		KSM Sp Lain <i>Day Out</i>
		Layanan Vaksin Dewasa
11	Instalasi Farmasi	Farmasi OTR (<i>On Time Reward</i>)

		Farmasi A'Hola! (<i>A Few Hours Listening Aspiration</i>)
		Farmasi AWaRe
12	KSM Gigi dan Mulut	Nyarap (Sarapan Pagi)
13	KSM Anestesi	morning report & share
		training keperawatan anestesi
14	KSM Anak	RSABHK KUAT (Kinerja akUrAT)
		RSABHK Terintegrasi " <i>fast track</i> "
		RSABHK TAAT (TepAt wAkTu)

Program ini dimonev setiap bulan bersama seluruh tim penggerak budaya (*Change Leader*) melalui *Focus Group Discussion*, dengan hasil diskusi seperti yang tergambar pada laporan beberapa program perubahan berikut:

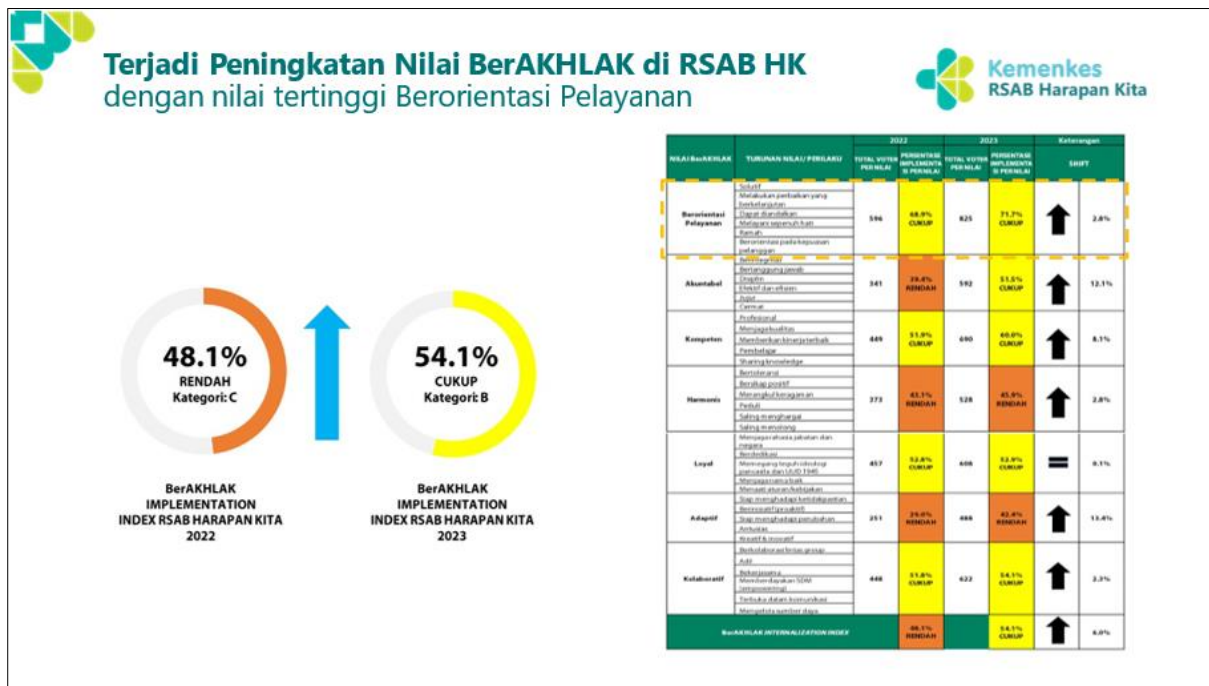
Direktorat	: Direktorat Medik dan Keperawatan						
Unit Kerja	: Instalasi Farmasi						
Waktu Pelaksanaan	Nama Fasilitator	Tim CA	Program yang Berjalan di Bulan Ini	Program yang Berjalan Sesuai Rencana	Program Tidak Terlaksana / Masih Kurang Maksimal	Upaya Perbaikan Bulan Depan	Program yang Akan Berjalan di Bulan Depan
Agustus Hari, Tanggal : Jumat, 8 Sept 2023	Kartika	Desi Yuliana	Farmasi OTR, sasarannya pegawai. Kehadiran 100% sesuai jadwal, dimana depo agak keberatan.	Menggunakan media WA group, ternyata kurang efektif karena banyak yang pasif. Akhirnya pakaibanner besar dan dampaknya cukup bagus. Bulan agustus ada 9 dari 70 orang yang sudah berhasil. Bulan depan harapannya ada kenaikan.	Di awal bulan masih menemukan formula dengan coaching leader agar rekan di pelayanan bisa mengerti. Karena di farmasi ada depo dan admin yang tidak di l ruangan. Sehingga baru berjalan di akhir bulan. Sosialisasi menggunakan WA Group.	-	Program masih tetap 3 dengan beberapa perbaikan yang akan dilakukan agar implementasinya lebih maksimal.
			Farmasi Aware, sasarannya pasien. Agar pasien bisa berkonsultasike farmasi melalui whatsapp.	Awalnya nomor tsb digunakan untuk tele medicine, dan ada beberapa pertanyaan daripasien. Namun jangkauannya belum luas.		Penggunaan banner kurang efektif, menggunakan media lainberupa leaflet. Targetnyasemua pertanyaan bisa terjawab.	
			Farmasi Ahola, sasarannya ke pegawai dimana kita melakukan briefing.	Sasarannya ke pegawai		-	
			Keberhasilan program skala 8/10. Keberhasilan ini didukung oleh CL yang sangat berperan aktif, yang membuat kami juga semangat. Dari awal, CA langsung reach out CL dan memberikan feedback positif dan menjadwalkan pertemuan rutin setiap Selasa.	Mulainya lebih cepat. Hari ini akan diberikan reward kepada pegawai dari program OTR karenasudah memenuhi kriteria.			

Direktorat	: Direktorat Medik dan Keperawatan
Unit Kerja	: KSM Anak

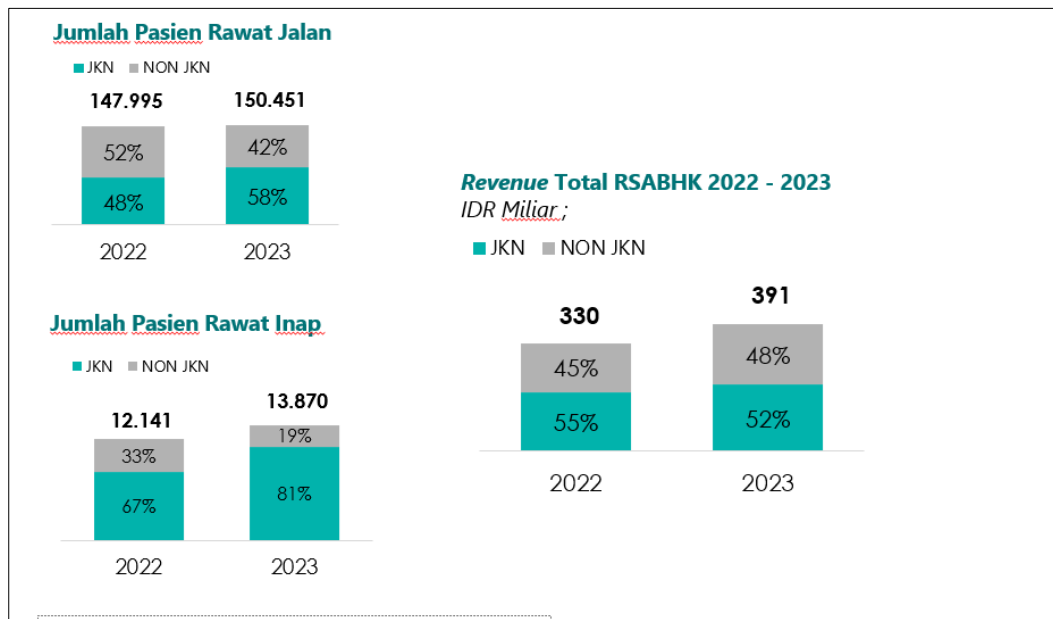
Waktu Pelaksanaan	Nama Fasilitator	Tim CA	Program yang Berjalan di Bulan Ini	Program yang Berjalan Sesuai Rencana	Program Tidak Terlaksana / Masih Kurang Maksimal	Upaya Perbaikan Bulan Depan	Program yang Akan Berjalan di Bulan Depan
Agustus Hari, Tanggal : Jumat, 8 Sept 2023	Habi	Syahminar	RSABHK KUAT (KinerjaUrAT)	RSABHK KUAT (KinerjaUrAT), koordinasi internal KSM.	Siapa yang harus merekap program.	Berkordinasi dan sosialisasi dengan tim RS terkait action plan, karenaberkaitan dengan tim rawat inap, rawat jalan, tim IT, rekam medis, humas.	RSABHK KUAT (KinerjaUrAT)
			RSABHK Terintegrasi "fast track"	RSABHK TAAT (TepAt wAKTu), kordinasi internal KSM.	Kordinasi dengan tim lainnya terutama dalam sistem smartsab.	Pengkajian awal terekap dengan baik.	RSABHK Terintegrasi "fast track"
			RSABHK TAAT (TepAt wAKTu)			Mengenai reward nanti akan seperti apa dengantim parkir dan humas.	RSABHK TAAT (TepAt wAKTu)

HASIL INOVASI DAN DAMPAKNYA


Hasil dari berbagai inovasi yang telah dilakukan oleh *Agent of Change* melalui berbagai program peubahan tersebut cukup signifikan. Internalisasi nilai-nilai BerAKHLAK telah berhasil menciptakan budaya kerja yang lebih adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Hal ini tercermin dari meningkatnya nilai *Organization Health Index* (OCHI) pada Survey Budaya Tahun 2023 dari 48,1% di kategori C (rendah) menjadi 54,1% di kategori B (cukup). Hampir semua komponen nilai BerAKHLAK meningkat dengan perubahan nilai tertinggi yaitu komponen Adaptif dari 29,9% menjadi 42,14% atau naik 13,4%. Sedangkan untuk nilai tertinggi yaitu Berorientasi Pelayanan dengan nilai 71,7%.



Perubahan nilai berdampak langsung pada meningkatnya jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap di RSAB Harapan Kita terutama dari segmen pasien non-JKN, yang menjadi salah satu indikator keberhasilan diversifikasi layanan. Peningkatan ini juga berdampak positif pada pendapatan rumah sakit, yang mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya jumlah pasien non-JKN. Pada tahun 2023, proporsi pasien non-JKN di RSAB Harapan Kita mencapai 42%, mendekati target 50% yang telah ditetapkan.




Selain itu, rumah sakit ini juga berhasil meraih berbagai penghargaan, termasuk "Most Innovative Hospital" dan "Layanan Eksekutif Terbaik", yang semakin memperkuat reputasinya sebagai penyedia layanan kesehatan unggulan.



Prestasi RSAB HK(1)

RSAB HK mendapatkan nilai tertinggi pada Penilaian Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Tahun 2023



3 NILAI TERTINGGI PADA UNIT KERJA / SATKER DI LINGKUNGAN DJEN YANKES

NO	ESELON III/SATKER	HASIL AKIP 2023					TOTAL	KATEGORI
		PERENCANAAN KINERJA	PENGUKURAN KINERJA	PELAPORAN KINERJA	EVALUASI KINERJA			
1	RSUPN PERSAHATAN	25,20	27,60	13,80	23,00	89,60	A	
2	RSAB HARAPAN KITA	25,20	27,60	13,80	23,00	89,60	A	
3	RS KANKER DHARMAIS	27,60	27,00	13,50	21,50	89,60	A	



Prestasi RSAB HK (2)



Most Innovative Hospital



Layanan Eksekutif Terbaik



Prestasi RSAB HK (3)



**Call Center dengan Layanan Baik
Kategori Kelompok Rumah Sakit Level 2
Tahun 2023**



**UPT Terbaik Peringkat 1 dalam
Pemanfaatan Aplikasi SRKANDI
Kategori UPT Rumah Sakit
Tahun 2023**



**Juara III pada Kegiatan Lomba Video
"Program Inisiatif Peningkatan
Layanan Sarana dan Prasarana RS"
Tahun 2023**



**Penghargaan Kepatuhan Interaksi
Pelayanan Publik**

Secara keseluruhan, inovasi yang dilakukan oleh RSAB Harapan Kita tidak hanya berhasil mengembangkan budaya kerja yang kuat dan sesuai dengan nilai-nilai BerAKHLAK, tetapi juga membawa dampak positif terhadap produktivitas dan kualitas layanan kesehatan serta keberlanjutan operasional rumah sakit. Dengan terus berpegang pada nilai-nilai ini, RSAB Harapan Kita diharapkan dapat terus menjadi pelopor dalam inovasi layanan kesehatan di Indonesia, sekaligus menjadi contoh bagi rumah sakit lain dalam mengimplementasikan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima.

DOKUMENTASI KEGIATAN AOC





Nomor : KP.05.04/D.XXII/2648 /2024

September 2024

Lampiran : Satu Berkas

Hal : Peserta Lomba PERSI AWARD 2024 RSAB Harapan Kita

Yth. Ketua Panitia Kongres PERSI XVI
di Jakarta

Menindaklanjuti hasil seleksi kertas kerja untuk PERSI AWARD Tahun 2024, yang dilakukan tanggal 4 September 2024, telah terpilih beberapa kertas kerja sebagai perwakilan RSAB Harapan Kita untuk mengikuti lomba dimaksud, dengan judul sebagai berikut :

No	Kategori	Judul	Keterangan
1	<i>Corporate Social Responsibility</i>	Tetap Belajar, Tetap Berjuang Inovasi Pendidikan Untuk Anak di RSAB Harapan Kita	KSM Anak, KK Hematologi
2	<i>Green Hospital</i>	Implementasi Sampah Organik Gizi Sebagai Bahan Baku <i>Organic Liquid Fertilizer</i> dan Kompos Untuk Pemeliharaan Tanaman di RSAB Harapan Kita	Instalasi K3KL
3	<i>Healthcare Workers' Wellbeing</i>	Layanan Catering Sehat Bagi Pendamping Pasien dan Karyawan di RSAB Harapan Kita	Instalasi Gizi
4	<i>Leadership and Management</i>	Implementasi Budaya BerAKHLAK	Tim Kerja OSDM
5	<i>Quality and Patient Safety</i>	Pengembangan Metode "AMAL" Bulanan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Cuci Tangan	Komite PPI
6	<i>Innovation in Healthcare</i>	Pengembangan Aplikasi Penapisan Kredibilitas Penyedia Barang dan Jasa Melalui Vemanis (Vendor Manajemen Sistem) di RS Vertikal RSAB Harapan Kita	Tim Manajemen

7. Customer.....

7	<i>Customer Service, Marketing and Public Relatuon</i>	Roadshow IVF: Menghadirkan Harapan Layanan Bayi Tabung RSAB Harapan Kita, Solusi Terpercaya Untuk Meraih Impian Keluarga	Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis
---	--	--	---

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur Utama
Direktur Layanan Operasional



dr. Kamal Amiruddin, MARS
NIP. 197110162005011002

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apa pun.
Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES
1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik,
silakan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.