



**RS. ISLAM JAKARTA  
CEMPAKA PUTIH**  
rsijpusat@rsi.co.id / www.rsi.co.id



★★★★★  
**PARIPURNA**  
LEMBAGA AKREDITASI  
RUMAH SAKIT INDONESIA

# PERSI AWARD 2023

**Meningkatkan *94% Employee Engagement*  
Dalam waktu 6 bulan**

Kategori : *Leadership And Management*



X rsislamjakarta

🎵 📷 📱 rsijcempakaputih

📺 📺 rsijcempakaputihofficial

**Meningkatkan 94% *Employee Engagement*  
Dalam waktu 6 bulan**

**KATAGORI :**  
*Leadership And Management*

## RINGKASAN

### Meningkatkan 94% *Employee Engagement* Dalam waktu 6 bulan

*Employee Engagement* adalah bagian dari terciptanya kinerja optimal organisasi. Hasil survei semester 1 Tahun 2023 diperoleh : **32% engaged**, **66 % not engaged** dan **1% Actively Disengaged**, dengan *Employee Net Promoter Score* sebesar **45% (promoter)**.

Berdasarkan hasil survei tersebut dibuat suatu program untuk meningkatkan *engagement* karyawan yaitu : *Communication & relationship programe, Letter & Massage for employee, Leadership Practice, Real Project Team & competency development*.

Setelah program dilaksanakan selama 6 bulan, terjadi peningkatan **Employee Engagement** sebesar **94%** dan peningkatan **Employee Net Promoter Score** sebesar **4%** menjadi **49%**.

**DAFTAR ISI**

<b>RINGKASAN.....</b>	<b><i>i</i></b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b><i>ii</i></b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan.....	1
1.2.1 Tujuan Umum .....	1
1.2.2 Tujuan Khusus .....	2
<b>BAB 2 LANGKAH – LANGKAH .....</b>	<b>3</b>
2.1 Forum Group Discuss (FGD) .....	3
2.2 Penyusunan program Rencana Tindaklanjut .....	3
2.3 Evaluasi Hasil .....	4
<b>BAB 3 HASIL KEGIATAN .....</b>	<b>5</b>
3.1 Hasil Pengukuran.....	5
3.2 Perbandingan sebelum dan sesudah treatment.....	6
<b>Lampiran: Surat Pengesahan Direktur RS .....</b>	<b>8</b>

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi tentunya menginginkan agar karyawan dapat selaras dengan organisasi, karyawan memahami apa yang di harapkan perusahaan juga sebaliknya perusahaan memahami apa keinginan dan kebutuhan karyawan. Guna mengupayakan hal tersebut maka manajemen akan berusaha memberikan perhatian kepada karyawan sehingga hadir rasa saling memiliki dan timbul keterikatan yang erat. Keterikatan antara karyawan dengan organisasi di harapkan dapat memberikan kinerja yang terbaik bagi organisasi.

Menurut salah satu penelitian Gallup (2006) tingkat engagement yang tinggi akan memberikan keuntungan kepada perusahaan sebesar 12%, dan akan bermasalah ketika keterikatan kepada perusahaan rendah. Hal ini pula yang di rasakan oleh RSII Cempaka Putih di tahun 2022 banyak karyawan yang merasa bahwa manajemen kurang memberikan perhatian kepada karyawan, total rata-rata skor untuk elemen Management Support (grow) yang terdiri dari motivasi atau alat pemuas seperti pencapaian, tanggung jawab, dan dukungan organisasional yang mendukung kepuasan kerja hanya sebesar 3.82. Karyawan merasa atasan kurang memberikan penghargaan serta kepedulian.

Hasil pengukuran untuk kategori tipe karyawan terdapat 32% responden yang masuk dalam kelompok *engaged* dan 66 % *not engaged* serta 1% *Actively Disengaged*. Hambatan yang menjadi *improvement area* adalah terkait dengan bagaimana memberikan umpan balik secara berkala selama enam bulan, penghargaan terhadap hasil kerja, menciptakan rasa karyawan di perhatikan , komitmen dan kebersamaan rekan kerja dalam meningkatkan kualitas hasil kerja dan juga peningkatan kesempatan untuk karyawan belajar dan bertumbuh.

### 1.2 Tujuan

#### 1.2.1 Tujuan Umum

Manajemen Rumah Sakit memahami hubungan antara organisasi dengan karyawannya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif dan membuat upaya pengembangan *full engagement* agar rumah sakit dan management

dapat memberikan inspirasi, motivasi dan mampu menggali potensi terbaik pegawai melalui beberapa program yang terstruktur.

### 1.2.2 Tujuan Khusus

Secara khusus tujuan *Employee engagement* pun dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sudut pandang organisasi / manajemen serta karyawan.

a. Dari sudut pandang organisasi / manajemen

- *Meningkatkan engage karyawan terhadap rumah sakit*
- *Loyalitas Karyawan*

*Employee engagement* melihat bagaimana seorang karyawan dapat loyal dalam bekerja. Tidak hanya sekedar menyelesaikan tugas yang diberikan, namun juga dapat menyelesaikan tepat waktu dengan kualitas yang baik, serta mereka pun dapat merasa bangga akan pekerjaan mereka.

- Meningkatkan produktifitas karyawan

Tujuan akhir yang diharapkan perusahaan, jika karyawan dapat *engaged* dengan baik, adalah untuk meningkatkan produktivitas mereka, serta mempertahankan mereka di perusahaan atau menurunkan tingkat *turnover rate*.

- *Lean Management*

Usaha untuk meningkatkan peningkatan kinerja bagi perusahaan dengan mengurangi aktivitas - aktivitas yang tidak berguna dan meningkatkan keterlibatan karyawan dari semua level untuk mengembangkan inisiatif- inisiatif yang berguna demi mencapai tujuan.

b. Dari sudut pandang karyawan

- *Memahami perannya sebagai karyawan*

*employee engagement* membuat karyawan menyadari perannya dalam organisasi sehingga mereka dapat terus merasa bersemangat dalam pekerjaannya. Karyawan jadi memiliki rasa bahwa mereka memberikan kontribusi bagi tujuan kolektif organisasi serta memiliki *kebanggaan sebagai karyawan dan bekerja di RSIIJCP*.

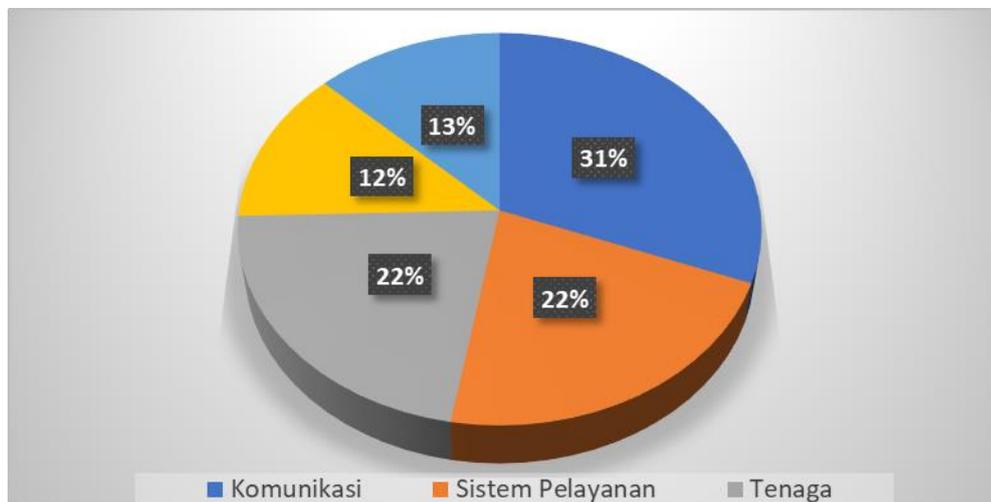
## BAB 2 LANGKAH – LANGKAH

Berdasarkan hasil survei, selanjutnya disusun program yang akan digunakan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan *employee engagement* sbb :

### 2.1 *Forum Group Discuss* (FGD)

FGD dilakukan untuk menggali dan memperoleh informasi. Peserta FGD mewakili seluruh unit kerja dan profesi di RSIJCP. Lima besar issue yang disampaikan oleh peserta FGD adalah sbb :

Grafik 2.1.1.  
5 besar Issue pada FGD



### 2.2 Penyusunan program Rencana Tindaklanjut

Melakukan survei *Employee Engagement* merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui kepuasan dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan mereka. Namun, hasil survei tidak akan memiliki dampak yang signifikan jika tidak diikuti dengan program tindaklanjut yang tepat untuk meningkatkan kepuasan dan keterlibatan karyawan, meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi, memperkuat reputasi RSIJCP serta memperoleh keuntungan yang lebih baik.

Manajemen support merupakan elemen yang menjadi skala prioritas untuk perbaikan. Upaya tindaklanjut dilakukan dengan menyusun perencanaan dan melaksanakan kegiatan sesuai *improvement area* sebagai berikut :

Tabel 2.2.1.

Perencanaan Program Peningkatan *Employee Engagement*

NO	NAMA PROGRAM	WAKTU KEGIATAN		PIC PROGRAM
		PERIODE	FR. MINIMAL	
<b>COMMUNICATION &amp; RELATIONSHIP PROGRAM</b>				
1	Town Hall Meeting	TW	2	Sekretariat
2	KIE Ka. Ur / Ka. Ru	Mingguan	1	Manajer
3	KIE Manajer / Manajemen Day	Mingguan	1	Manajer SDI
4	KIE Unit	Bulanan	1	Masing-masing manajer / Ka. Unit
5	Kunjungan GEMBA	Mingguan	4	Direksi
6	Jumat Bersih	Mingguan	1	Manajer Penunjang
7	Studi Kasus : kajian pelayanan dari seluruh PPA	Bulanan	1	Komite (medis, kep, nakes lain)
<b>LETTER &amp; MESSAGE FOR EMPLOYEE</b>				
8	Director Letter	Bulanan	1	Pemasaran
9	Daily APPI Heros	Bulanan	1	Binroh
<b>LEADERSHIP PRACTISE</b>				
10	Leader Act	Bulanan	1	Direksi
11	Telling Story	Bulanan	1	Direksi
12	One to One Discussion	Bulanan	1	Masing-masing direktorat

**2.3 Evaluasi Hasil**

Evaluasi hasil dilakukan dengan menggunakan survei *employee engagement*.

### BAB 3 HASIL KEGIATAN

Setelah dibuat Perencanaan Program Peningkatan *Employee Engagement* , selanjutnya program diajukan untuk mendapatkan persetujuan serta komitmen untuk dilaksanakan. Dalam kurun waktu 6 bulan setelah dijalankan berikutnya adalah dilakukan pengukuran ulang melalui survei ke-2. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil sbb :

#### 3.1 Hasil Pengukuran

Pengukuran kedua dilakukan pada 27 s.d 03 Oktober 2023

##### POPULASI

Populasi adalah seluruh pegawai yang bekerja di RS Islam Jakarta Cempaka Putih yang terdiri dari Pegawai tetap, dan PKWT. Populasi RSIJ Cempaka Putih berjumlah 1024 orang karyawan

##### SAMPEL

Dengan jumlah populasi demikian, maka sample penelitian dihitung dengan menggunakan SLOVIN untuk menentukan sampel dengan tingkat kepercayaan 96%. Jumlah sampel untuk populasi berjumlah 1024 dengan margin kesalahan sebesar 4%. Adalah sebesar 388 orang

**Tabel 3.1.1**  
Hasil survei ke 2

NO	TYPE KARYAWAN	JUMLAH RESPONDEN	%
1	<i>Actively Disengaged</i>	5	1%
2	<i>Not Engaged</i>	195	37%
3	<i>Engaged</i>	325	62%
	<b>TOTAL RESPONDEN</b>	<b>525</b>	<b>100%</b>

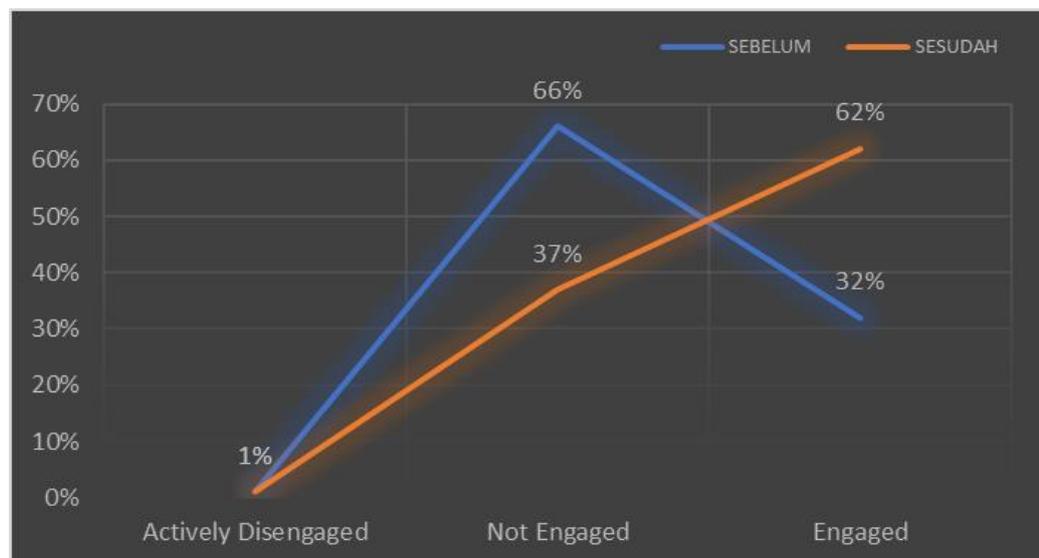
NO	PENGELOMPOKAN PER ELEMEN	RERATA	RANKING
1	<i>BASIC</i>	4.20	3
2	<i>MANAGEMENT SUPPORT</i>	3.80	1
3	<i>TEAMWORK</i>	4.07	2
4	<i>GROW</i>	4.24	4

### 3.2 Perbandingan sebelum dan sesudah treatment.

#### 3.2.1. *Employee Engagement*

Berdasarkan kedua hasil pengukuran terdapat perubahan yang signifikan terhadap pergeseran status karyawan terhadap tingkat engage terhadap organisasi.

Grafik 3.2.1  
Perbandingan hasil pengukuran survei *employee engagement* sebelum & sesudah *treatment*

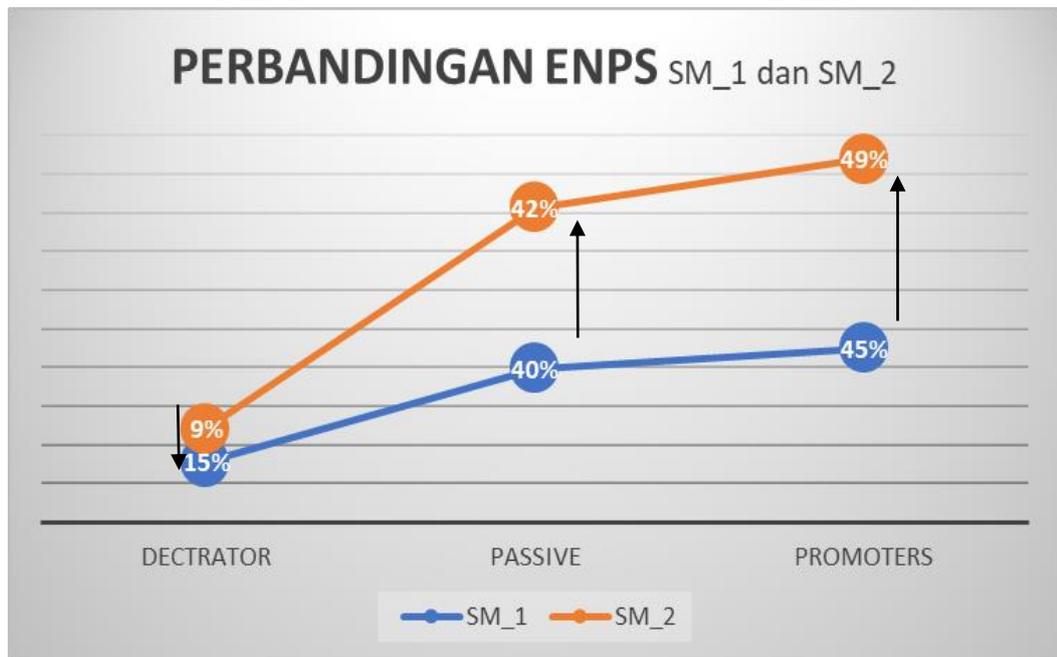


Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat terjadi peningkatan signifikan prosentase karyawan engage sebesar 94% yaitu : dari 32 % karyawan engage pada survei pertama menjadi 62% karyawan engage pada survei kedua.

#### 3.2.2. *Employee Net Promoter Score (ENPS)*

untuk mengukur kepuasan karyawan terhadap perusahaan. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemungkinan karyawan merekomendasikan RSIJCP kepada teman atau keluarga sebagai tempat bekerja.

Tabel 3.2.2.1  
Perbandingan ENPS Semester 1 dan semester 2





## RS ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Jalan Cempaka Putih Tengah I/1 Jakarta - 10510

Telepon : 021 4250451, 42801567

Email : rsijpusat@rsi.co.id Website : www.rsi.co.id



★★★★★  
**PARIPURNA**  
LEMBAGA AKREDITASI  
RUMAH SAKIT INDONESIA



### LEMBAR PENGESAHAN

**MENINGKATKAN 94% *EMPLOYEE ENGAGEMENT*  
DALAM WAKTU 6 BULAN**

Diajukan untuk mengikuti Lomba **PERSI AWARDS 2023**  
Dengan Kategori  
***Leadership And Management***

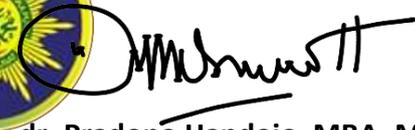
Disusun oleh

:



( Titi Kurniati )

Disahkan di Jakarta, 05/10/2023, oleh :



( dr. Pradono Handojo, MBA, MHA )  
Direktur Utama



**RS. ISLAM JAKARTA**  
**CEMPAKA PUTIH**  
rsijpusat@rsi.co.id / www.rsi.co.id



★★★★★  
**PARIPURNA**  
LEMBAGA AKREDITASI  
RUMAH SAKIT INDONESIA