



# RUMAH SAKIT UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

Jl. Cindelaras Raya Karang Sari, Wedomartani, Ngemplak, Sleman 55584

Telepon : (0274) 4477068, 4477069 (Hunting), Fax : (0274) 4477048

IGD : (0274) 4477030

Email : info@rsuad.co.id



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

## SURAT PENGESAHAN

Judul Makalah : Strategi Ultimate Service Menciptakan Tim Sat Set, Das Des Dalam Percepatan Pelayanan Hospitality di Rumah Sakit UAD

Kategori : *Leadership And Management*

Rumah Sakit : Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Alamat : Jalan Cindelaras Raya, Karang Sari Wedomartani, Ngemplak, Sleman Yogyakarta

Penulis/Peneliti : Eka Budy Santoso

Alamat email : ekabudysantsoso79@gmail.com

Contact Person : 085868353666

Mengetahui,

DIREKTUR RS



(dr. Mu'allim Hawari, MMR)

PENULIS

(Eka Budy Santoso)

***STRATEGI ULTIMATE SERVICE MENCIPTAKAN TIM SAT-SET,  
DAS-DES DALAM PERCEPATAN PELAYANAN HOSPITALITY DI  
RS UAD***



**Di Susun Oleh :  
Eka Budy Santoso  
RS Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta  
2023**

***STRATEGI ULTIMATE SERVICE MENCIPTAKAN TIM SAT-SET  
DAN DAS-DES DALAM PERCEPATAN PELAYANAN  
HOSPITALITY DI RS UAD***

**Eka Budy Santoso**  
Unit Humas, Pemasaran dan Medikolegal  
Rumah Sakit UAD

***ABSTRAKSI***

Menjadikan pelanggan sebagai landasan utama untuk menciptakan *ultimate service*. Faktanya di RS UAD ada yang dapat kita terapkan dalam menjalankan kegiatan untuk menciptakan generasi perubahan dalam pelayanan yaitu *hospitality hospital*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif maka sifat penelitian ini adalah analisis deskriptif. *Ultimate service culture* menciptakan TIM yang Sat-Set, Das-Des di RS UAD Yogyakarta, yang mungkin dapat diterapkan adalah kegiatan utama yaitu dengan cara pertemuan antar unit, *meeting morning*, *in house training* komunikasi pelayanan, *personal branding*, *public speaking*, *coaching*, pengajian dan membaca buku yang relevan dalam pelayanan dan mendengarkan rekaman motivasi para leader. Membangun *Good Team Player* adalah menjadi pilar penyangga terbangunnya *Good Team Player Ultimate Service*.

***Kunci: ultimate service, Hospitality, Sat-Set, Das-Des***

## **BAB I**

### **A. Latar Belakang**

*Ultimate service* adalah budaya melayani yang dilakukan oleh seluruh bagian RS UAD, yang memastikan bahwa palanggannya untuk terus kembali lagi dan terkait secara emosional. Hal ini dilakukan dengan memberikan kejutan yang tidak pernah terpikirkan oleh pelanggan, menyentuh hati pelanggan sehingga pelanggan cinta matidengan RS UAD dan tidak akan pernah melupakan pelayanan yang ada di RS UAD yang tentu berdampak terhadap peningkatan pendapatan RS UAD secara eksponensial. Faktanya dalam *Tim Sat-set dan Das-Des* di RS UAD ada yang dapat kita terapkan dalam menjalankan kegiatan untuk menciptakan generasi perubahan dalam pelayanan yaitu *hospitality hospital*.

Saat ini kita memasuki era baru dalam industry layanan . perubahan dari sisi cerita orang-orang, perubahan inovasi teknologi, pengalaman pribadi pelanggan, keadaan dunia, serta harapan yang berbeda dari setiap pelanggandapat bervariasi sesuai denganindustri dan perjalanan waktu. Bagaimanapun juga yang harus menjadi kunci perusahaan kita adalah bagaimana kita selalu di ingat oleh pelanggan kita. Bagi kami hal yang selalu lebih penting adalah membuatnya bertahan lama sehingga kita perlu menciptakan pengalaman terbaik bagi setiap pelanggan, yakni dengan cara menjadikan pelanggan sebagai landasan utama untuk menciptakan *Ultimate Service*.

Keramahtamahan itu termasuklah cara penyambutan dan kondisi lingkungan sekitar. Saat seseorang itu sakit, ia harus menghadapi dua stressor sulit sekaligus, pertama karena sakitnya, kedua karena mereka harus berada di lingkungan rumah sakit yang baru yang sama sekali. Pada situasi seperti ini sangat penting sekali adanya “*hospitality*” dalam rumah sakit untuk menghilangkan stress pada pasien.

Rumah sakit universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta adalah institusi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang parmanen menyelenggarakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

## **B. Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai oleh makalah ini adalah untuk mengetahui cara yang tepat pada strategi ultimate service dalam menciptakan Tim Sat-Set dan Das-Des dalam percepatan pelayanan yang *hospitality* di rumah sakit UAD.

## **C. Langkah-Langkah dan Prosedur Civitas Hospitalia sebagai Tim Sat-Set, Das-Des**

Prosedur seleksi meliputi beberapa tahapan. Terdapat empat fungsi utama dari dalam tahapan seleksi tersebut, yakni:

- 1 Pengumpulan Informasi meliputi pelaksanaan fungsi untuk mengumpulkan informasi tentang pekerjaan, dan kondisi pekerjaan. Disamping itu juga tentang para calon yang meliputi pengalaman

mereka, kualifikasi dan karakteristik personal.

2. Prediksi penggunaan informasi masa lalu dan kini tentang karakteristik calon sebagai basis untuk membuat prediksi tentang proyeksi perilakunya di masa mendatang.

Civitas hospitalia RS UAD Yogyakarta dipilih melalui proses pemilihan. Hampir semua adalah duta yang dipilih melalui sebuah pemilihan. Peserta pemilihan akan diuji oleh juri dan dinilai dari beberapa aspek. Materi-materi utama yang biasanya diujikan kepada peserta adalah *public speaking*, pengetahuan umum, pengetahuan mengenai pelayanan rumah sakit, personal branding, bakat dan kepribadian. academia yang telah terpilih akan mengemban tugas selama satu periode (1 tahun) untuk mempromosikan pelayan, pengembangan dan peningkatan serta pengembangan SDM dalam pelayanan, menciptakan suasana kinerja yang penuh (keramahtamahan, kebersamaan dan kekeluargaan).

### **3. Tim ultimate service civitas hospitalia RS UAD**

Tim ultimate service civitas hospitalia diikuti oleh peserta perwakilan dari unit pelayanan yang ada di lingkungan RS UAD Yogyakarta dari unit yang diwakili oleh 2 orang peserta. Peserta yang lolos administrasi dapat melanjutkan tes Asertif. Peserta lolos tes asertif akan melanjutkan seleksi wawancara dan peserta yang lolos dari seleksi wawancara akan melanjutkan karantina. Selama 2 hari akan mengikuti karantina dan terpilih 2 orang Duta Hospitality dan Duta *Ultimate Service*.

#### **4. *Good Team Player***

Rahasia lain dari *agent of change ultimate service culture civitas hospitalia* yang mungkin dapat kita terapkan di RS UAD Yogyakarta adalah apa yang mereka namakan *Good Team Player*. Tanpa kerja sama tim yang kuat dan bagus, cepat atau lambat yang dibangun akan rontok pada akhirnya; yang dalam hal ini “rontok” di sini dapat bermakna penurunan kinerja. Dalam membangun *Good Team Player agent of change*, para pelaku menerapkan 3 prinsip utama ini: Konsultasi, Edifikasi, *No Crosslining*. Dengan kata lain, tiga prinsip tersebut menjadi pilar penyangga terbangunnya *Good Team Player ultimate service*.

#### **D. Hasil Program Implementasi Ultimate Service dalam menciptakan *Tim Sat-Set, Das-Des dalam Percepatan pelayanan Hospitality di RS UAD***

Hal pertama yang dapat diambil pelajaran dari *Ultimate Service* dalam menciptakan *Tim Sat-Set* dan *Das-Des* dalam percepatan Pelayanan yang *Hospitality* di RS UAD Yogyakarta adalah etos kerja orang-orangnya, demikian masyarakat sering menyebutnya, seringkali didapati sebagai pribadi yang sangat militan, memiliki motivasi kuat untuk mengejar target, prima dalam pelayanan, dan mengutamakan sinergi. Empat kualitas tersebut penting dalam sukses tidaknya seseorang di dalam pelayanan dan empat kualitas tersebut juga penting dalam organisasi manapun, termasuk sektor publik.

Kenapa empat kualitas positif tersebut menjadi warna dominan di *ultimate service* namun terasa sulit mewarnai organisasi sektor public yaitu

kesehatan?, saya mengamati bahwa kualitas tersebut muncul karena atmosfir di RS UAD Yogyakarta memungkinkan untuk itu, dan melalui makalah ini saya berharap keempat kualitas tersebut dapat kita terapkan di sektor pelayanan publik yaitu kesehatan.

Tentu saja dalam *ultimate service* di RS UAD Yogyakarta, banyak hal keuntungan-yang keuntungan dimaksud bukanlah berarti material. Seorang atasan misalnya mendapatkan beban target, demikian pula bawahan. Maka konsepnya, dengan membantu bawahan mencapai target maka sang atasan pun akan memenuhi apa yang ditarget oleh organisasi untuknya. Miltansi akan terbangun jika hubungan atasan dan bawahan, sebagaimana, demikian sinergis demi mencapai target bersama-sama yaitu mengajak pegawai yang di *coaching* atau di *damping* akan melaksanakan suatu perubahan dalam interpersonalnya.

Di *ultimate service* RS UAD Yogyakarta, satu group, yang dipimpin seorang leader, akan menetapkan visi dan misi yang seluruh civitas hospitalia di dalam group tersebut sangat memahami dan termotivasi untuk mencapainya. Di dalam program ini, jika hal ini diterapkan maka motivasi akan merata di semua lini. Semua pegawai akan memiliki motivasi tinggi jika visi dan misi organisasi telah tertanam di benak setiap orang. Istilahnya, visi dan misi organisasi bukanlah hanya diketahui oleh tingkatan struktural, namun juga oleh seluruh pegawai. Hanya jika setiap pegawai di RS UAD Yogyakarta memahami visi dan misi organisasi, maka sinergi dapat dengan mudah diterapkan.



Adapun hal yang dilakukan dalam ultimate service culture di RS UAD yaitu :

1. selalu membuka ruang untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Komunikasi yang dibangun dengan pelanggan bukan hanya sekedar untuk memastikan kepuasan pelanggan bukan hanya sekedar untuk memastikan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan, melainkan juga untuk mengetahui dan melampaui harapan atau keinginan pelanggan dengan memberikan kejutan.
2. Melakukan terobosan atau inovasi yang melibatkan pelanggannya sebagai bagian dari inovasi. Inovasi dibangun bukan karena persaingan dengan competitor tapi inovasi yang tepat, dapat dirasakan, serta dimanfaatkan oleh pelanggan sehingga memiliki dampak baik berupa pendapatan maupun bentuk lainnya bagi RS UAD
3. Selalu berfokus memberikan pengalaman pelanggan yang positif untuk membangun ketertarikan dengan pelanggan sehingga mendorong keuntungan RS UAD
4. Dapat mengakuisisi pelanggan serta mempertahankan loyalitas dan ketertarikan pelanggan karena akan meningkatkan pertumbuhan dan nilai bisnis RS UAD
5. Memiliki tim kuat yang mampu mengatasi masalah layanan, merespon pelanggan dengan cepat dan melakukan semua

yang bisa dilakukan secara efisien untuk melindungi kredibilitas perusahaan.

Rahasia lain dari *ultimate service* di RS UAD Yogyakarta, yang mungkin dapat diterapkan adalah dengan kegiatan berikut: pertemuan antar unit, *meeting morning* yang berkelanjutan, *in house training* komunikasi pelayanan, *coaching*, pengajian, dan membaca buku yang relevan dalam pelayanan. Belakangan, membaca buku dapat diganti menjadi mendengarkan rekaman motivasi para leader.

Sekolah *ultimate service* yang dilakukan di RS UAD Yogyakarta ini juga disebut sebagai *Support System*, yakni wadah bagi para civitas hospitalia untuk menjalankan kegiatan secara seragam. Keseragaman itu dibangun dari pertemuan antar unit, *meeting morning*, *in house training*, *coaching* dan membaca buku yang sama. Dalam *ultimate service culture* di RS UAD Yogyakarta merupakan analogi dari sekolah *ultimate service culture* dimaksud. Melalui kegiatan tersebut para pegawai di-*upgrade* agar memiliki tingkat skill yang merata di semua lini. Namun sekali lagi, yang membuat kegiatan *ultimate service culture* bagi civitas hospitalia RS UAD Yogyakarta tersebut demikian antusias diikuti oleh para pegawai adalah karena setiap pegawai RS RS UAD Yogyakarta demikian termotivasi untuk mencapai *goal* atau apa yang ditargetkan.

Ultimate Service Culture sebagai bentuk upaya menciptakan *agent of change* adalah program besar RS UAD Yogyakarta dalam

rangka transformasi budaya atau untuk membentuk *corporate culture* pegawai RS UAD Yogyakarta. Pegawai RS UAD Yogyakarta yang dipilih baik ditunjuk secara langsung oleh Unit kerja dan diseleksi terlebih dahulu melalui proses pemilihan dengan berbagai tahapan seleksi. Tim sat-set dan das-des adalah sosok yang dianggap mampu bekerja sama dengan manajemen untuk ikut mempromosikan pelayanan, menjadi duta keramahan (*Hospitality*) dalam rangka mewujudkan Motto RS UAD Yogyakarta yaitu Menolong dengan ramah. Agent of change civitas hospitaia RS UAD Yogyakarta diharapkan sebagai ikon Rumah Sakit UAD Yogyakarta yang mampu menjadi duta keramahan dan membagikan informasi tentang RS UAD suatu layanan kesehatan kepada masyarakat luas sehingga masyarakat tertarik untuk mengunjungi dan menggunakan layanan yang ada di RS UAD Yogyakarta.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



Gambar 1. Pelatihan Personal branding dan komunikasi interpersonal



Gambar 2. Sekolah ultimate service culture



Gambar 3. Role play frontliner services





Gambar 4. Tim Sat-Set, Das-Des Ultimate service



Gambar 5. pelaksanaan Coaching pegawai dengan Tim Ultimate Service



Gambar 6. In-House Training Komunikasi Efektif dalam pelayanan



Gambar 7. Implementasi pelayanan dengan ultimate service

# Pelatihan RS UAD: Ini yang Perlu Dikuasai Karyawan Terkait Komunikasi Efektif

Kompas.com, 15 Oktober 2022, 18:14 WIB



Komentar

Lihat Foto



Editor: **Albertus Adit**

**KOMPAS.com** - Menjadi karyawan rumah sakit tentu harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Sebab, semua berhubungan dengan pelayanan publik.



