

**Penerapan *Gamification* Sebagai Strategi Kepemimpinan Dalam
Membangun Budaya Keselamatan Pasien & Pengembangan Staf
di Primaya Hospital Pasar Kemis**

Makalah ini diajukan untuk mengikuti lomba PERSI-AWARD 2025
Kategori 6 ***“Leadership & Management”***



RINGKASAN

Budaya Keselamatan Pasien dan Pengembangan Staf merupakan dua pilar utama yang mendukung pelayanan kesehatan yang bermutu dan mengutamakan keselamatan pasien. Keduanya sangat membutuhkan komitmen yang elaboratif dari setiap staf rumah sakit. Penerapan *Gamification* muncul sebagai strategi kepemimpinan Primaya Hospital Pasar Kemis untuk mendorong ‘naluri’ staf untuk melaporkan insiden dan mengikuti training diklat rumah sakit. Terkait budaya keselamatan pasien, ini meningkatkan kesadaran dan motivasi untuk melaporkan insiden. Dari sisi pengembangan staf, ini menjadi alternatif baru untuk proses belajar lebih menyenangkan, dan efektif. Sehingga, inovasi *gamification* menjadi strategi efektif untuk meningkatkan *engagement* dengan tanpa disadari oleh staf rumah sakit.

Keywords: *Gamification*, Kepimpinan, Budaya Keselamatan Pasien

LATAR BELAKANG

Primaya Hospital Pasar Kemis merupakan bagian dari Primaya Hospital Group, jejaring rumah sakit swasta dengan visi menjadi jejaring pelayanan kesehatan/rumah sakit terkemuka yang berstandar internasional. Guna mencapai visi tersebut, Kami selalu berupaya memberikan layanan bermutu dan mengutamakan keselamatan pasien. Kepemimpinan Rumah Sakit yakin bahwa hal ini membutuhkan keterlibatan staf terhadap mutu layanan serta kompetensi dan keterampilan staf untuk memberikan layanan yang berkualitas.

Keterlibatan staf dalam mutu merupakan faktor krusial karena staf berada di garis terdepan pelayanan rumah sakit dan berinteraksi langsung dengan pasien. Peran aktif mereka berkontribusi besar dalam meningkatkan mutu pelayanan. Bentuk nyata keterlibatan tersebut adalah partisipasi dalam pelaporan insiden, yang berfungsi untuk mengidentifikasi potensi risiko dan mencegah terulangnya kejadian yang sama di masa mendatang.

Rumah sakit berupaya mengembangkan budaya *Just Culture* melalui sistem pelaporan mutu yang bersifat anonim sebagai upaya untuk mendorong keterbukaan dan mengurangi kekhawatiran staf terhadap stigma negatif/ potensi sanksi jika melaporkan insiden. Melihat jumlah pelaporan dan variasi insiden yang sudah dilaporkan, manajemen merasa bahwa ini masih menjadi fenomena gunung es.

Di sisi lain, *Delivery* pelayanan yang bermutu dan menjamin keselamatan pasien membutuhkan kompetensi dan keterampilan yang baik dari masing-masing stafnya. Untuk memastikan kesesuaian tersebut, Primaya Hospital Pasar Kemis melakukan analisa kebutuhan pelatihan (*Training Need Analysis/TNA*) serta mengembangkan program diklat untuk mengembangkan kompetensi seluruh staf melalui pendidikan dan pelatihan sesuai kebutuhan pelayanan rumah sakit. Namun, pencapaian ini sulit karena rendahnya motivasi staf dalam pemenuhan kewajiban ini.

Menghadapi tantangan tersebut, manajemen rumah sakit berupaya mencari strategi inovatif yang mampu mengatasi kedua hambatan sekaligus. Salah satu pendekatan yang dipilih adalah penerapan *gamification* yaitu penggunaan elemen-elemen permainan dalam konteks non-permainan untuk meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan hasil kinerja staf. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya menciptakan suasana pembelajaran yang lebih menarik, tetapi juga membangun rasa kompetitif yang sehat sehingga staf terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

TUJUAN KEGIATAN

Secara umum, penerapan *gamification* untuk meningkatkan *engagement* setiap staf dalam upaya meningkatkan mutu dan keselamatan pasien. Secara khusus, penerapan *gamification* dapat:

1. Menanamkan budaya *Just Culture* yang terlihat dari partisipasi aktif staf dalam pelaporan insiden
2. Meningkatkan motivasi staf dalam melaporkan insiden - insiden
3. Memberikan masukan kepada manajemen terhadap ruang perbaikan dari setiap insiden yang dilaporkan
4. Meningkatkan kompetensi dan keterampilan setiap staf sesuai kebutuhan pelayanan
5. Meningkatkan capaian jam pelatihan tahun yang harus dicapai setiap staf.
6. Maksimalisasi utilisasi *Learning Management System* (LMS) dalam meningkatkan motivasi pembelajaran tanpa mengganggu pelayanan.

LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN

1. Integrasi LMS ke *leaderboard system*

Langkah pelaksanaan program diawali dengan integrasi *Learning Management System* (LMS) ke *leaderboard system*. Primaya Hospital Pasar Kemis memiliki *Learning Management System* (LMS) untuk memfasilitasi para staf melakukan pembelajaran secara daring. Hal ini memudahkan proses pembelajaran seluruh staf yang bekerja dengan jadwal padat atau secara shift. Integrasi ini dilakukan melalui pembuatan matriks poin yang mempertimbangkan dua indikator utama, yaitu nilai hasil *post test* dan kecepatan penyelesaian *post test* pada setiap pelatihan. Semakin tinggi nilai yang diperoleh dan semakin cepat penyelesaian *post test*, maka semakin besar poin yang diberikan. Skema ini diharapkan dapat memotivasi staf untuk tidak hanya memahami materi dengan baik, tetapi juga mengerjakan *post test* secara efisien. Poin yang terkumpul dari LMS diakumulasikan dan ditampilkan dalam *leaderboard*, sehingga capaian pembelajaran dapat dipantau secara transparan dan memacu kompetisi positif antar-unit.

MATRIX NILAI POST TEST		MATRIX KECEPATAN	
Range Nilai	Point	Range Nilai (Menit)	Point
< 31	0.5	< 10	3
31 - 40	1	10 - 15	2.5
41 - 50	1.5	15 - 30	1.5
51 - 60	2	> 30	0.5

Gambar 1. Point Matrix Learning Management System (LMS)

2. Intergrasi sistem pelaporan insiden ke *leaderboard system*

Penerapan *gamification* pelaporan insiden diawali penyusunan matriks poin. Matriks poin melibatkan 2 komponen: kategori insiden (KPC, KTD, KNC, KTC) dan tingkat signifikansi risiko. Setiap jenis insiden diberikan skor berbeda sesuai tingkat keparahannya, mencakup insiden klinis dan insiden non-klinis seperti matrix pada tabel di bawah ini. Poin yang terkumpul dari laporan insiden akan

diakumulasi untuk unit pelapor, kemudian dimasukkan ke *leaderboard* yang dipublikasikan secara berkala untuk mendorong budaya pelaporan yang proaktif dan tanpa rasa takut dan ragu.

Point Matrix							
No.	Category	Risk	Type of Patient Safety Incidents				Significance
			Potential harm	Near Miss	No harm incident	Harmful incident	
1	CLINICAL	Wrong Site, Wrong Procedure, Wrong Patient Related to Surgery	0.5	1	1.5	2	2
2		Medication Errors					1.8
3		Pressure Ulcer					1.8
4		Unmet Critical Supply					1.8
5		Failure to install the infusion					1.8
6		Error or delay in diagnosis					1.7
7		Delay or Wrong Treatment					1.7
8		Improper Patient Handover					1.7
9		Readback Failure					1.7
10		Lack of Coordination of Care					1.6
11		Failure of blood collection (>2x)					1.5
12		Transfusion Error					1.3
13	NON CLINICAL	Operational Disturbance due to IT Failure	0.5	1	1.5	2	1.9
14		Regulatory Incompliance					1.8
15		Contractor Non Compliance					1.8
16		Improper Use of Abbreviation					1.8
17		Bad-debt >90 days					1.8
18		Improper Contract Management					1.7
19		AR aging					1.7
20		Hazardous substances and dangerous goods					1.6
21		Waste Management					1.6
22		Unpaid Patients					1.5
23		Dietary & Food service (Wrong assessment, lack of food quality)					1.4

Gambar 2. Point Matrix Pelaporan Insiden

3. Trial dan error leaderboard system

Setelah matrix poin selesai disusun, dilakukan tahap *trial and error* untuk memastikan sistem *leaderboard* berjalan optimal. Tahap ini mencakup pengujian teknis, validasi skor, serta uji coba publikasi hasil sementara kepada perwakilan unit. Melalui proses ini, masukan dari pengguna dapat dikumpulkan untuk menyempurnakan sistem, mengidentifikasi potensi kendala, serta memastikan bahwa mekanisme penilaian dan peringkat berjalan secara adil, transparan, dan memotivasi seluruh staf dalam peningkatan kompetensi dan keselamatan pasien.

4. Sosialisasi ke manajemen

Setelah fase trial dan error selesai, sistem ini disosialisasikan kepada manajemen untuk menilai kesesuaian matriks, tampilan, sekaligus membahas rencana sosialisasi, implementasi dan evaluasi kepada staf terkait adanya sistem *gamification* ini. Dengan melibatkan manajemen, diharapkan ada dukungan penuh terhadap pelaksanaan program *gamification*, baik dari sisi kebijakan maupun sumber daya.

5. Sosialisasi ke staf

Tahap berikutnya adalah sosialisasi kepada seluruh staf rumah sakit yang dilakukan secara bertahap oleh Unit penanggung jawab dari *gamification* ini: Komite PMKP, Unit Diklat, dan Unit IT. Sosialisasi ini mencakup penjelasan lengkap mengenai tujuan program, mekanisme perhitungan poin, serta proses publikasi *leaderboard*. Selain itu, staf diberi pemahaman bahwa capaian pelaporan mutu per unit dan hasil pelatihan individu akan diakumulasikan menjadi poin yang ditampilkan dalam *leaderboard* setiap kuartal untuk mendorong kompetisi positif antar-unit. Pelaporan insiden bersifat anonim dan keterbukaan dalam perhitungan poin untuk menciptakan rasa aman dan kepercayaan dalam melapor. Program ini dijadwalkan mulai resmi berjalan pada awal 2025, dengan pengumpulan poin dilakukan per unit dan publikasi *leaderboard* setiap tiga bulan.

6. Implementasi *gamification* dan evaluasi berkala

Setelah program *gamification* resmi dijalankan, dilakukan proses evaluasi terpadu setiap kuartal untuk memastikan efektivitasnya. Evaluasi ini melibatkan bagian Diklat, Komite Mutu, dan Manajemen. Bagian Diklat berperan dalam menilai keterkaitan hasil pelatihan dengan capaian poin serta melihat kebutuhan pelatihan lanjutan. Komite Mutu memantau tren pelaporan insiden, mengidentifikasi peningkatan atau penurunan pada kategori tertentu,

serta menilai dampak *gamification* terhadap budaya keselamatan pasien. Sementara itu, pihak Manajemen meninjau hasil evaluasi dari sisi kebijakan, sumber daya, dan keberlanjutan program.

Hasil evaluasi ini digunakan untuk melakukan perbaikan sistem secara berkesinambungan dan terukur, misalnya dengan penyesuaian bobot poin, penyempurnaan materi pelatihan, atau peningkatan fitur *leaderboard*. Dengan mekanisme evaluasi berkala, program *gamification* diharapkan tidak hanya mendorong partisipasi aktif staf, tetapi juga menghasilkan dampak nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit.

HASIL KEGIATAN

Setelah mendapatkan persetujuan, program *gamification* berjalan per bulan Januari 2025, dimana semua staf bisa mulai mengumpulkan poin baik secara individu maupun per unit melalui dua aspek utama: pelaporan insiden dan partisipasi dalam *Learning Management System* (LMS). Poin dari kedua aktivitas ini ditampilkan dalam bentuk *leaderboard* yang menumbuhkan motivasi dan kompetisi sehat antar staf maupun unit. Dengan demikian, *gamification* tidak hanya mendorong peningkatan jumlah dan kualitas pelaporan insiden, tetapi juga memastikan staf aktif mengikuti pelatihan, menyelesaikan *post test*, serta menguasai materi keselamatan pasien. Pendekatan ini menjadikan pelaporan dan pembelajaran sebagai bagian dari budaya kerja sehari-hari yang berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

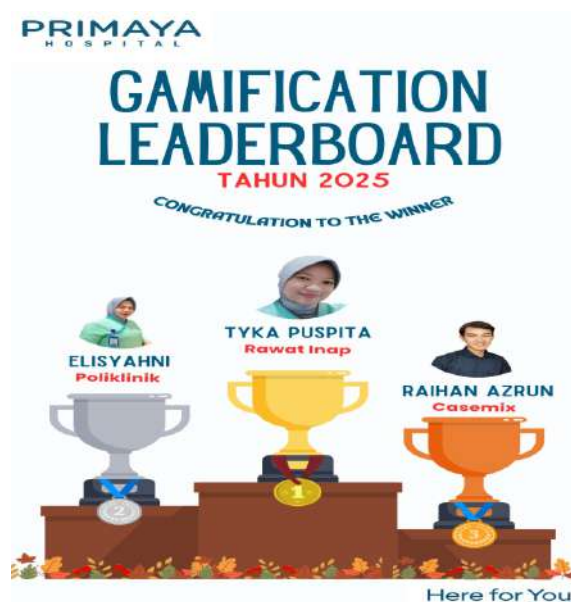
Gamification berhasil meningkatkan *participation rate* dari setiap *program training* di tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2025 sebesar 39%. Berdasarkan perbandingan data partisipasi LMS tahun 2024 dan 2025, terlihat bahwa jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan dengan rata-rata partisipasi bulanan, perbedaannya cukup signifikan. Pada tahun 2024, rata-rata jumlah peserta per bulan tercatat sekitar 40 orang, sementara pada tahun 2025 meningkat menjadi 56 orang per bulan. Hal ini menunjukkan adanya tren peningkatan konsistensi partisipasi sepanjang tahun 2025 dibandingkan tahun sebelumnya. Dengan kata lain, meskipun total partisipan tahunan hampir sama, tingkat keterlibatan karyawan per bulan di 2025 jauh lebih tinggi, menandakan distribusi keikutsertaan yang lebih merata dan aktif dibandingkan tahun 2024.

Capaian ini menunjukkan bahwa staf termotivasi untuk mengikuti program pelatihan dari LMS untuk berkompetisi sesama staf. Karena durasi menyelesaikan LMS mempengaruhi jumlah poin, hal ini pun memotivasi mayoritas peserta untuk menunjukkan performa baik dengan nilai tinggi dan waktu relatif efisien.



Gambar 3. Contoh Gambar *leaderboard* untuk pelaporan insiden

Dari sisi pengembangan budaya pelaporan insiden terlihat *gamification* merangsang antusiasme di antara para staf. Jika dibandingkan dengan tahun 2024, *gamification* menunjukkan adanya dampak positif terhadap budaya keselamatan pasien. Pada 2024 jumlah pelaporan masih rendah, khususnya pada kategori Kejadian Tidak Cedera (KTC) dan Kejadian Nyaris Cedera (KNC). Memasuki 2025 terjadi lonjakan signifikan dengan KTC meningkat menjadi 24–30 kasus per bulan dan KNC mencapai 67–68 kasus per bulan, mencerminkan meningkatnya kesadaran staf dalam melaporkan insiden.



Gambar 4. Contoh Gambar *leaderboard* untuk *Learning Management System*

Dari hasil-hasil diatas, sistem *gamification* mampu mendorong partisipasi (*engagement*) dan motivasi staf untuk berkontribusi dalam pelaporan insiden dan juga program diklat Rumah Sakit, dimana *gamification* membuat pelaporan insiden dan kewajiban belajar menjadi sesuatu yang menyenangkan dan efektif. Sistem *Gamification* ini juga menciptakan siklus perbaikan bersama antara Komite Mutu & Diklat, dimana komite mutu mengidentifikasi *room for improvement* yang menjadi masukan bagi diklat untuk membuat materi *training* yang dibutuhkan oleh staf agar mencegah insiden terjadi berulang. Sehingga dengan dukungan kepemimpinan yang kuat, strategi ini membentuk budaya keselamatan pasien dan pengembangan staf untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan menjamin keselamatan pasien.

LEMBAR PENGESAHAN

MAKALAH PERSI AWARDS

KATEGORI 6 : LEADERSHIP & MANAGEMENT

**PENERAPAN *GAMIFICATION* SEBAGAI STRATEGI KEPEMIMPINAN
DALAM MEMBANGUN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN &
PENGEMBANGAN STAF DI PRIMAYA HOSPITAL PASAR KEMIS**

Disusun oleh:

- 1. Syafira Hasanah Rodiah, SKM**
- 2. Vicka Putri Badriana, S.Psi**
- 3. Mohamad Ramdhani, S.Kom**

Tangerang, 14 Agustus 2025

Direktur Primaya Hospital Pasar Kemis



dr. Novita Widyawaty, M.Sc., MARS