

STRATEGI HOLISTIK PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DAN KESELAMATAN PASIEN MELALUI PROGRAM WELLBEING BERBASIS MCU BERKALA, PELATIHAN PATIENT EXPERIENCE, DAN INTERNALIASI NILAI AKHLAK–RWP

¹Nurlyta, ²Yoche Noor Raisus, ²Ahmad Hariri

¹Health, Safety, Scurity and Environtment Rumah Sakit Pusat Pertamina

²Human Capital Operation and Culture Organization Rumah Sakit Pusat Pertamina

Email : nurlyta@ihc.id

A. Ringkasan

Program Wellbeing RS Pusat Pertamina (RSPP) dirancang untuk meningkatkan kesehatan fisik-mental tenaga kesehatan, membangun budaya kerja berbasis nilai AKHLAK dan Respectful Workplace, serta memperkuat kompetensi pelayanan berorientasi keselamatan pasien. Melalui tahapan terstruktur—mulai dari MCU berkala, tindak lanjut medis, pelatihan patient experience, penerapan etika layanan 4S1B, hingga evaluasi tahunan program ini menghasilkan peningkatan kepercayaan diri, produktivitas, kolaborasi lintas unit, mutu layanan, dan indikator keselamatan pasien. Evaluasi berkelanjutan memastikan program tetap relevan dan adaptif. Budaya wellbeing kini menjadi keunggulan kompetitif RSPP, memperkuat citra rumah sakit, dan menjaga mutu pelayanan yang konsisten serta aman bagi pasien.

B. Latar Belakang

Industri layanan kesehatan saat ini dihadapkan pada tantangan yang kompleks, mulai dari tuntutan mutu pelayanan, risiko keselamatan pasien, hingga dinamika kerja yang menuntut ketahanan fisik dan mental tenaga kesehatan. Di RS Pusat Pertamina (RSPP), keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kecakapan teknis, tetapi juga pada kondisi wellbeing para pekerja yang menjadi garda terdepan.

Beban kerja yang tinggi, rotasi kerja yang dinamis, serta interaksi intens dengan pasien dan keluarga sering kali menimbulkan risiko burnout, stres, dan penurunan kinerja. Jika tidak diantisipasi, kondisi ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan, keselamatan pasien, bahkan inovasi di lingkungan kerja. Menjawab tantangan tersebut, RSPP menginisiasi Program Wellbeing sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kesehatan fisik-mental pekerja melalui Medical Check Up (MCU) berkala disertai tindak lanjut yang tepat, mengintegrasikan nilai-nilai AKHLAK dan Respectful Workplace (RWP)

guna membangun budaya kerja kolaboratif dan saling menghargai, serta memperkuat kompetensi pelayanan melalui pelatihan *patient experience* berkelanjutan.

Program ini juga dirancang untuk mendorong inovasi dan kolaborasi lintas unit, sehingga pekerja mampu beradaptasi terhadap perubahan dan tuntutan industri kesehatan. Lingkungan kerja yang sehat dan harmonis terbukti meningkatkan kualitas interaksi pekerja dengan pasien, yang pada gilirannya memperkuat keselamatan pasien dan citra pelayanan rumah sakit. Melalui program ini, RSPP berkomitmen menjadikan wellbeing sebagai budaya berkelanjutan, bukan sekadar kegiatan sesaat, sehingga setiap pekerja dapat mengembangkan potensi, berinovasi, dan memberikan pelayanan terbaik bagi pasien dan masyarakat.

C. Tujuan

Program Wellbeing di RS Pusat Pertamina (RSPP) bertujuan membangun kepercayaan dan *sense of belonging* pekerja, sehingga tercipta budaya kerja yang berorientasi pada keselamatan pasien. Sebelum dimulai, target yang ingin dicapai meliputi: (1) peningkatan kesehatan fisik dan mental melalui MCU berkala setiap semester dan evaluasi lanjutan, disertai dorongan untuk proaktif menjaga kebugaran; (2) transformasi budaya kerja berbasis nilai AKHLAK dan Respectful Workplace (RWP) untuk menciptakan lingkungan yang harmonis dan saling menghargai; (3) penguatan kompetensi pelayanan melalui pelatihan *patient experience* yang menekankan komunikasi empatik, manajemen emosi, respon cepat, serta penerapan etika layanan 4S1B; (4) peningkatan kolaborasi antar unit melalui forum *sharing* dan *case discussion*; dan (5) fokus pada keselamatan pasien dengan memastikan setiap upaya wellbeing berkontribusi pada kinerja klinis yang lebih teliti, tanggap, dan aman.

D. Langkah-Langkah / Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan Program Wellbeing di RS Pusat Pertamina (RSPP) dirancang dalam tahapan terstruktur agar tujuan peningkatan kesehatan fisik-mental, transformasi budaya kerja, penguatan kompetensi pelayanan, dan fokus pada keselamatan pasien dapat tercapai secara optimal.

1. Medical Check Up (MCU) Berkala pada Semester 1

Seluruh pekerja wajib mengikuti pemeriksaan kesehatan fisik dan mental secara menyeluruh. Pemeriksaan mencakup evaluasi kondisi medis, status kebugaran, kesehatan mental, serta faktor risiko penyakit kronis. Hasil MCU dicatat dan diolah dalam sistem

data kesehatan pekerja untuk memudahkan pemantauan longitudinal serta perencanaan tindak lanjut yang tepat sasaran.

2. Tindak Lanjut MCU pada Semester 2

Berdasarkan hasil MCU, dilakukan program follow-up individual yang dapat berupa konsultasi medis lanjutan, program olahraga terstruktur, konseling psikologis, atau penyesuaian beban kerja sesuai rekomendasi dokter. Tahap ini memastikan intervensi yang diberikan bersifat personal, relevan, dan terukur dalam perbaikan kesehatan pekerja.

3. Pelatihan dan Pembelajaran Patient Experience

Minimal dua kali setahun, pekerja mengikuti pelatihan patient experience untuk memperkuat keterampilan komunikasi empatik, pelayanan prima, serta manajemen komplain pasien. Metode pelatihan memadukan teori, simulasi kasus, dan role play agar keterampilan dapat langsung diaplikasikan di lingkungan kerja.

4. Penciptaan Lingkungan Kerja Berbasis AKHLAK dan RWP

Nilai-nilai AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) disosialisasikan melalui poster, workshop, team building, serta keteladanan dari pimpinan sebagai role model. Penerapan Respectful Workplace dilakukan secara tegas untuk mencegah diskriminasi, pelecehan, dan perilaku yang merusak keharmonisan tim, sehingga tercipta lingkungan kerja yang aman, inklusif, dan saling menghargai.

5. Penerapan Etika Layanan 4S1B

Etika layanan Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Bantu (4S1B) diinternalisasikan sebagai standar perilaku dalam semua interaksi, baik dengan pasien, keluarga pasien, maupun rekan kerja. Untuk menjaga konsistensi, dilakukan refreshment training setiap triwulan, dilengkapi evaluasi observasi di lapangan.

6. Peningkatan Kolaborasi Antar Unit

Forum sharing dan case discussion diadakan secara berkala untuk memperkuat koordinasi lintas unit, menghilangkan hambatan birokrasi, serta memfasilitasi pertukaran ide inovatif. Tahap ini penting untuk membangun rasa saling percaya dan sense of belonging yang memperkuat kerja tim dalam konteks pelayanan terpadu.

7. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Setiap akhir tahun, dilakukan survei kepuasan pekerja dan pasien untuk menilai efektivitas program. Data keselamatan pasien dianalisis untuk mengidentifikasi hubungan antara tingkat wellbeing pekerja dan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar

perbaikan berkelanjutan, termasuk penyesuaian program, penambahan pelatihan, atau inovasi metode intervensi.

Dengan tahapan ini, Program Wellbeing diharapkan menjadi bagian integral dari budaya organisasi RSPP bukan sekadar inisiatif sesaat sehingga setiap pekerja dapat berkembang, berinovasi, dan memberikan pelayanan terbaik dengan orientasi utama pada keselamatan pasien.

E. Hasil Inovasi / Keunggulan dalam Mutu & Keselamatan Pasien

Penerapan budaya wellbeing di RS Pusat Pertamina (RSPP) telah memberikan hasil yang nyata dan terukur dalam memperkuat mutu pelayanan sekaligus menjamin keselamatan pasien. Program yang dirancang untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental tenaga kesehatan ini terbukti menjadi penggerak perubahan positif yang berkelanjutan di berbagai aspek operasional rumah sakit.

1. Peningkatan Kepercayaan Diri dan Produktivitas Pekerja

Pekerja yang memiliki kondisi fisik prima dan mental sehat menunjukkan fokus kerja yang lebih tinggi, kreativitas dalam pemecahan masalah, serta kemampuan memberikan pelayanan tanpa terbebani tekanan emosional berlebih. Hal ini berdampak langsung pada efisiensi kerja dan kualitas interaksi dengan pasien, yang tercermin dari meningkatnya penilaian positif dalam survei patient experience.

2. Kolaborasi Lintas Unit yang Lebih Kuat

Budaya kerja yang saling menghargai, didukung oleh nilai AKHLAK dan prinsip Respectful Workplace, telah mempermudah koordinasi antarunit. Miskomunikasi yang sebelumnya menjadi hambatan berkurang secara signifikan, dan pengambilan keputusan terkait pelayanan pasien dapat dilakukan lebih cepat. Peningkatan kolaborasi ini juga memperkuat respons tim dalam situasi darurat, sehingga pelayanan menjadi lebih tanggap dan terintegrasi.

3. Mutu Pelayanan yang Lebih Baik

Data umpan balik pasien menunjukkan adanya peningkatan kepuasan terhadap keramahan, kecepatan layanan, dan profesionalisme tenaga kesehatan. Pelatihan patient experience yang diberikan secara berkala terbukti mampu membentuk perilaku pelayanan yang konsisten, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Citra rumah sakit sebagai penyedia layanan berkualitas pun semakin menguat.

4. Peningkatan Keselamatan Pasien

Tenaga kesehatan yang bugar dan fokus secara signifikan mengurangi risiko kesalahan prosedur medis. Indikator keselamatan pasien (patient safety indicator) menunjukkan tren positif dengan penurunan insiden yang dapat dicegah (preventable adverse events). Lingkungan kerja yang sehat juga mendorong kewaspadaan lebih tinggi dalam mematuhi protokol klinis, sehingga mutu layanan klinis semakin terjaga.

5. Perbaikan Berkelanjutan

Program Wellbeing dievaluasi setiap tahun untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya. Evaluasi mencakup survei kepuasan pekerja dan pasien, analisis data keselamatan pasien, serta umpan balik dari pimpinan unit. Penyesuaian program dilakukan mengikuti perkembangan standar pelayanan kesehatan dan kebutuhan nyata pekerja. Dengan pendekatan adaptif ini, wellbeing tidak hanya menjadi inisiatif sesaat, melainkan budaya yang mengakar di seluruh level organisasi.

Pencapaian ini telah menjadikan budaya wellbeing sebagai salah satu keunggulan kompetitif RSPP. Dengan menempatkan kesejahteraan pekerja sebagai fondasi, rumah sakit mampu menjaga konsistensi mutu pelayanan dan keselamatan pasien secara berkelanjutan. Keberhasilan program ini membuktikan bahwa investasi pada kesehatan dan kebahagiaan tenaga kesehatan adalah strategi efektif untuk memperkuat daya saing, membangun kepercayaan publik, serta memastikan keberlangsungan pelayanan unggul di masa depan.