

MAKALAH
LOMBA PERSI – MAKERSI AWARD 2025

Kategori: CUSTOMER SERVICE, MARKETING, AND PUBLIC RELATION

TRANSFORMASI BUDAYA KERJA
DALAM UPAYA PENINGKATAN *PASIENT EXPERIENCE*
DI RSUP FATMAWATI



Nurhidayatun
NIP. 198402152010122002

RSUP FATMAWATI
2025

LEMBAR PENGESAHAN

KATEGORI
CUSTOMER SERVICE, MARKETING, AND PUBLIC RELATION

TRANSFORMASI BUDAYA KERJA DALAM UPAYA PENINGKATAN
***PASIENT EXPERIENCE* DI RSUP FATMAWATI**

Disusun oleh :

Ns. Nurhidayatun, M.Kep., Sp.Kep.An
NIP. 198402152010122002

Jakarta, 15 Agustus 2025

Direktur Utama RSUP Fatmawati

Dr. Wahyu Widodo, Sp.OT (K)
NIP. 197310122009121001

TRANSFORMASI BUDAYA KERJA DALAM UPAYA PENINGKATAN *PASIENT* *EXPERIENCE* DI RSUP FATMAWATI

RINGKASAN

Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati merupakan salah satu rumah sakit vertikal kementerian Kesehatan yang sudah seharusnya menerapkan core values BerAkhlaq, Transformasi Budaya kerja pada semua civitas hospitalia RSUP Fatmawati dengan tema Eksukusi Efektif, Cara Kerja Baru, dan Pelayanan Ungggul di semua sisi area pelayanan di RSUP Fatmawati, baik kebijakan internal eksternal, pemenuhan sarana prasarana untuk pelanggan internal dan eksternal, sehingga *Pasient Experience* pada pasien yang mendapatkan pelayanan di RSUP Fatmawati dapat terwujud.

LATAR BEKALANG

Pasient Experience saat ini menjadi hal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Indikator *Pasient Experience* yang baik adalah dari kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan mulai dari kedatangan pasien sampai dengan kepulangan pasien, dari segi klinis maupun non klinis. Meskipun beberapa waktu terakhir ini pelayanan kesehatan sudah menggunakan pendekatan pelayanan kesehatan berpusat pada pasien, namun hal itu saja belum dirasakan cukup tanpa memperhatikan *pasient Experience*.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia pada tahun 2021, hanya sekitar 60% pasien yang puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit di Indonesia. Data yang diperoleh dari CRM (Cepat Respon Masyarakat) tahun 2022 menunjukkan bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit milik pemerintah. Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati merupakan salah satu rumah vertikal Kementerian Kesehatan, sehingga Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati juga harus melakukan upaya perbaikan agar *Pasient experience* dapat tercapai optimal.

Banyaknya keluhan mengenai kurangnya keramahan dan empati dari tenaga kesehatan maupun tenaga non kesehatan, kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien mengenai kondisi kesehatannya, kurangnya perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien, kurang baiknya fasilitas kesehatan baik sarana maupun peralatan, misalnya kurangnya sarana parkir, kurangnya kebersihan toilet pasien dan penunggu pasien. Dari hal tersebut, maka rumah sakit harus berbenah diri terkait dengan hal tersebut. Upaya perbaikan dapat dilakukan secara internal dengan melakukan transformasi budaya kerja.

Berdasarkan hasil evaluasi tahun 2021 di RSUP Fatmawati didapatkan bahwa sekitar 80% dari komplain pelanggan diakibatkan karena komunikasi yang kurang baik. Yang mencakup kesabaran dan kejujuran para petugas dalam memberikan pelayanan, sikap adil petugas dalam melayani setiap pelanggan, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap pelanggan, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Komunikasi berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparatur (petugas) dan pengguna jasa dalam proses pemberian pelayanan. Kelancaran hubungan

ini secara otomatis memberikan kesempatan bagi kecepatan pemberian layanan secara berkualitas, sesuai dengan harapan para pengguna jasa maupun misi dari birokrasi publik.

Pada tahun 2024 Kementerian Kesehatan telah menerbitkan Buku Pedoman Perubahan Budaya Kerja Kementerian Kesehatan untuk Akselerasi Transformasi Internal. Dalam melakukan transformasi internal Kementerian Kesehatan berfokus pada program perubahan budaya kerja dengan Visi *Core Values* BerAkhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), dengan tiga tema utama perubahan budaya, yaitu Eksekusi Efektif, Cara Kerja Baru, dan Pelayanan Unggul. Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati sebagai salah satu rumah sakit vertikal Kementerian Kesehatan secara otomatis mempunyai nilai-nilai budaya kerja yaitu Peduli, Profesional, Integritas, Komitmen, *Teamwork* dan Inovatif. Dalam melakukan upaya transformasi budaya kerja tersebut. Untuk menerapkan transformasi budaya kerja baru di lingkungan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati, maka Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati perlu menerapkan cara kerja yang lebih efektif, mendorong inovasi, serta membuka pola pikir seluruh civitas hospitalia rumah sakit, ketika seluruh civitas hospitalia rumah sakit telah menerapkan transformasi budaya kerja maka *pasient experience* akan tercapai dengan optimal.

TUJUAN ATAU TARGET SPESIFIK

Tujuan dari kegiatan ini adalah :

1. Penerapan Visi *Core Values* BerAkhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.
2. Implementasi transformasi budaya kerja baru Kementerian Kesehatan di lingkungan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.
3. Implementasi nilai-nilai budaya Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati yaitu Proaktif.

Target spesifik :

1. Civitas hospitalia rumah sakit menerapkan *Core Values* BerAkhlak dan transformasi budaya kerja eksekusi efektif, cara kerja baru serta pelayanan unggul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. *Pasient experience* yang mendapat pelayanan di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati meningkat.

LANGKAH-LANGKAH

Langkah-langkah yang telah dilakukan dalam upaya transformasi budaya kerja di lingkungan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Fatmawati dilakukan oleh semua Direktorat yang ada di RSUP Fatmawati, melakukan koordinasi sinergitas dalam penerapan upaya tersebut, adapun upaya yang telah dilakukan adalah :

1. Eksekusi efektif

Dalam menerapkan tema eksekusi efektif transformasi budaya kerja, RSUP Fatmawati melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pembentukan Unit Bisnis *Fatmawati Orthopedic Center* (FOC), Griya Husada, Bedah Prima, MCU dan *Wellness* untuk meningkatkan pendapatan.

RSUP Fatmawati melakukan persiapan pelayanan FOC, Griya Husada, Bedah Prima, MCU dan *Wellness* mulai dari penyusunan Struktur Organisasi dan Tata Kelola, menentukan jenis pelayanan yang akan diberikan kepada pasien, alur pelayanan, kualifikasi SDM tenaga kesehatan maupun non kesehatan, menyusun kebutuhan sarana prasarana dan alat medik yang dibutuhkan, menetapkan kebijakan, mensosialisasikan pelayanan, melakukan promosi dan branding. Pelayanan tersebut dilaunching oleh Menteri Kesehatan pada bulan Januari 2024.

- b. Transformasi tempat pendaftaran pasien menjadi admission center.

Melakukan upaya perubahan fisik dan non fisik pada pelayanan admission center. Benchmark ke RS vertikal lainnya untuk mengetahui alur pelayanan admission, mengadopsi. Membuat layout admission center yang memudahkan pasien dan keluarga dalam memperoleh pelayanan admission. Pelayanan satu pintu dari mulai pendaftaran pasien, pengurusan SEP, penyarian kamar rawat, pengurusan administrasi pulang.

- c. Transformasi digital: Optimalisasi pendaftaran online, pemanfaatan SIMRS, MyRSF, E-Remunerasi, pemanfaatan e-office (SRIKANDI).

Menyusun bisnis proses untuk proses reservasi online pasien rawat jalan, informasi mengenai realtime remunerasi bagi pegawai khususnya medis yang mendapat jasa *fee for service*, serta administrasi birokrasi secara paperless menggunakan aplikasi SRIKANDI.

Setelah aplikasi dibuat oleh ISIMRS Rumah Sakit, aplikasi tersebut disosialisasikan dan diinternalisasikan kepada pelanggan internal maupun eksternal RSUP Fatmawati, sehingga aplikasi digital tersebut dapat dimanfaatkan oleh pelanggan.

d. Pelaksanaan *Clinical Research Unit, Medical Training Executive Center: Training Center & Medical Education*.

Integrasi proses penelitian dengan pelayanan, dan adanya kerjasama dengan beberapa pihak eksternal, RSUP Fatmawati setiap tahun memberikan dana hibah penelitian bagi pegawai baik dokter perawat nakes lainnya maupun non nakes. Selain itu RSUP Fatmawati juga mensupport pegawainya yang memiliki ide inovasi untuk mengajukan inovasinya kepada Kementerian Hukum dan HAM untuk diterbitkan HAKI. Selain itu pegawai internal RSUP Fatmawati mempunyai kesempatan dalam melakukan penelitian dan disponsori oleh pihak diluar RSUP Fatmawati. Hal ini menjadikan RSUP Fatmawati tidak hanya fokus pada pelayanan tetapi juga pada kegiatan penelitian.

2. Cara Kerja Baru

Dalam menerapkan tema cara kerja baru transformasi budaya kerja, RSUP Fatmawati melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Upaya peningkatan volume dan kualitas layanan: penambahan jam layanan, penambahan kuota layanan rawat jalan, *Sunday Clinic & Layanan Fast Track*

Sebagai upaya menerapkan cara kerja baru dan untuk mempermudah akses pelayanan pasien yang lebih cepat dan lebih mudah, RSUP Fatmawati melakukan beberapa terobosan berupa, penambahan jam pelayanan kamar operasi, PCI 24 jam, penambahan kuota pasien rawat jalan, pelayanan Sunday clinic bagi pasien NON JKN, dan layanan operasi fastrack bagi pasien JKN. Penyusunan kebijakan terhadap pelayanan, penyusunan tarif yang menerapkan asas berkeadilan bagi seluruh pegawai. Serta memberikan pelayanan yang optimal bagi pasien JKN maupun Non JKN.

b. Pemanfaatan SIRegu sebagai sumber data regulasi level RS yang terintegrasi

Dokumen yang ditetapkan oleh seluruh satuan kerja yang ada RSUP Fatmawati, tersimpan dalam aplikasi SIRegu, yang aplikasi tersebut dapat diakses oleh seluruh pegawai RSUP Fatmawati, hal ini akan mempengaruhi informasi maupun semua kebijakan RSUP

Fatmawati dalam diketahui, dibaca, dipelajari, dan diaplikasikan oleh seluruh civitas hospitalia RSUP Fatmawati.

- c. Pelatihan manajemen bagi para Manajer (PCM) & Kepala Instalasi, penerapan *talent management*

Dalam upaya meningkatkan kapasitas para kepala satuan kerja di RSUP Fatmawati, dilakukan pelatihan manajemen bagi seluruh kepala satuan kerja, yang dilakukan setiap hari Jumat selama 3 bulan berturut-turut. Hal ini didiharapkan agar seluruh kepala satuan kerja dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai kepala satuan kerja secara optimal agar visi misi RSUP Fatmawati dapat dicapai secara bersama-sama oleh seluruh civitas hospitalia RSUP Fatmawati.

- d. Digitalisasi data SDM (*on process HRIS*) → untuk mempermudah tata kelola data SDM

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan data oleh Tim Kerja OSDM maka, dilakukan beberapa terobosan berupa membuat aplikasi digital terkait data SDM, agar data SDM dapat uptodate, realtime dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh civitas hospitalia RSUP Fatmawati.

- e. Penggunaan *esign* di pelayanan & *management*.

Dalam upaya menerapkan cara kerja baru, serta mengikuti perkembangan teknologi maka rumah sakit melakukan salah satu upaya terkait dengan pendaftaran *esign* pada pelayanan dan manajemen ke BSRE, sehingga dapat digunakan untuk mempermudah proses administrasi dan juga memperpendek respon birokrasi.

3. Pelayanan Unggul

Dalam menerapkan tema pelayanan unggul transformasi budaya kerja, RSUP Fatmawati melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pelatihan SDM untuk layanan prima
- b. Survei kepuasan pelanggan (eksternal)
- c. Survei kepuasan pegawai (internal)

- d. Seleksi petugas di Unit Bisnis
- e. Pemenuhan/perbaikan sarana dan prasarana
- f. *Help desk corner* untuk layanan SDM Internal
- g. *Customer feedback* dengan QR code (on process) untuk customer outreach
- h. Penguatan penunjang layanan: *valet parking*, *disabilitas parking*, *cashless parking*, *charging mobil listrik*, layanan pesan makanan digital, *parking control room*, *security control room*, *workshop sarpras*.
- i. Pemanfaatan ruang terbuka hijau: ruang tunggu, *healing garden*, *jogging track*.

HASIL INOVASI / KEGIATAN

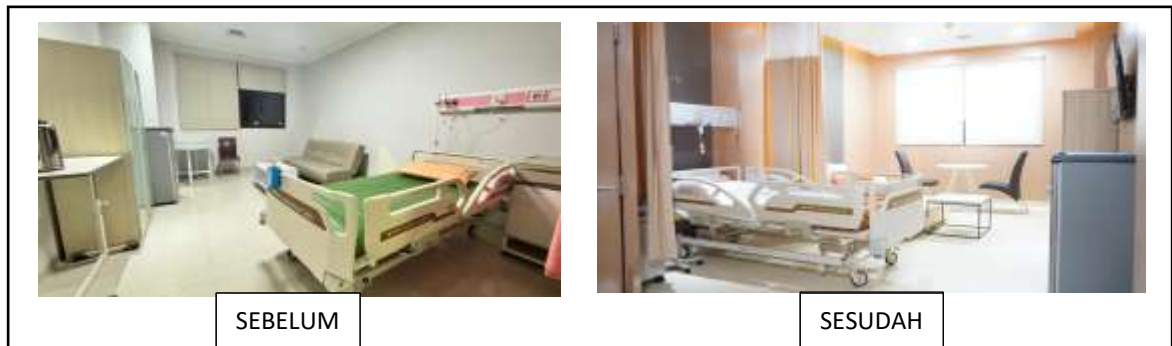
1. Pelayanan *Fatmawati Orthopedic Center*

Fatmawati Orthopedic Center (FOC) adalah layanan ortopedi eksekutif yang diposisikan sebagai pusat rujukan masalah tulang dan sendi, baik pada pasien dewasa maupun pediatrik. Pelayanan ini dirancang dengan standar internasional, dan FOC ini menyediakan perawatan canggih dan nyaman bagi pasien. Adapun layanan unggulan FOC diantaranya adalah pediatric & Limb Reconstruction (koreksi deformitas tulang, lenghthening, dan rekonstruksi bagi anak-anak serta pasien dewasa. Sendi dan tulang belakang (meliputi arthroplasty, penanganan spine, dan segmental reconstruction. Trauma & Oncology memberikan perawatan bagi pasien ortopedi berat, trauma dan kanker tulang. Hand & Ankle specialist layanan sub spesialisasi untuk cedera dan kondisi tangan serta pergelangan kaki.



2. Upaya perbaikan pelayanan rawat inap

Dalam upaya meningkatkan pelayanan pasien rawat inap, salah satu upaya yang dilakukan adalah perbaikan sarana prasarana ruang rawat, penyiapan kelas rawat inap standar (KRIS), hal ini akan meningkatkan kenyamanan pasien dalam menjalani perawatan di RSUP Fatmawati.



3. Migrasi rekam medik fisik menjadi rekam medik elektronik

Peralihan rekam medik fisik menjadi rekam medik elektronik merupakan hal yang sangat dibutuhkan pada masa saat ini, dan RSUP Fatmawati telah melakukan upaya tersebut.



4. Transformasi tempat pendaftaran pasien menjadi admission center.

RSUP Fatmawati melakukan upaya perbaikan pelayanan admission agar memudahkan akses masuk pasien, serta melakukan pelayanan satu pintu untuk pengurusan administrasi khususnya administrasi pasien rawat inap. Pelayanan admission center ini terletak di gedung Anggrek lantai 1 yang mengintegrasikan pendaftaran pasien masuk rawat inap, pengurusan SEP, pencarian kamar rawat serta pengurusan administrasi kepulangan pasien.

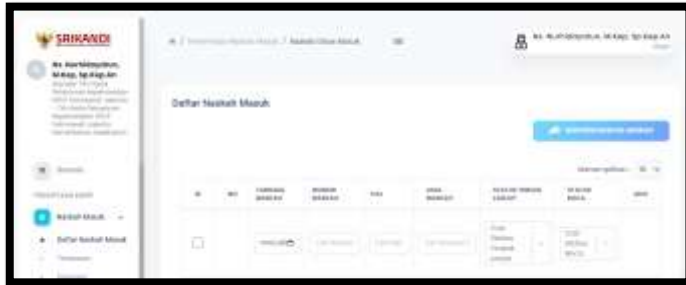


5. Transformasi digital: Optimalisasi pendaftaran online, pemanfaatan SIMRS, MyRSF, E-Remunerasi, pemanfaatan e-office (SRIKANDI).

Pendaftaran pasien secara online menggunakan aplikasi MyRSF yang bisa diakses di android dan web, hal ini memudahkan pasien dalam melakukan reservasi secara online dan dapat menentukan tanggal kedatangan sesuai dengan keinginan pasien.



Tata persuratan internal RSUP Fatmawati menggunakan aplikasi SRIKANDI yang dapat melakukan tracking surat tersebut, sehingga seluruh satuan kerja dalam RSUP Fatmawati dapat memantaunya secara online.



6. Pelaksanaan *Clinical Research Unit, Medical Training Executive Center: Training Center & Medical Education*.

Integrasi pelayanan dan penelitian kesehatan dalam rumah sakit dalam bentuk aplikasi digital akan memudahkan manajemen dalam memantau jenis penelitian yang dilakukan oleh internal maupun eksternal RSUP Fatmawati. Pada proses awal peneliti yang akan melakukan penelitian di RSUP Fatmawati dapat mengupload dokumen penelitian ke dalam sistem aplikasi, dan akan diproses oleh CRU untuk pengurusan administrasi izin penelitian, selain itu peneliti juga dapat melihat tracking pengurusan administrasi tersebut. RSUP Fatmawati telah bekerjasama dengan beberapa pihak ke-3 yang salah satunya adalah terkait sponsorship penelitian, yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh civitas hospitalia RSUP Fatmawati.



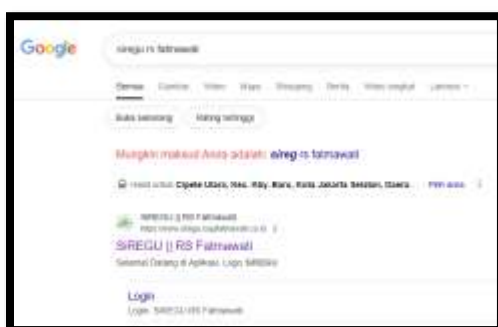
7. Upaya peningkatan volume dan kualitas layanan: penambahan jam layanan, penambahan kuota layanan rawat jalan, *Sunday Clinic & Layanan Fast Track*

Dalam upaya memperpendek antrian pelayanan, RSUP Fatmawati melakukan kebijakan salah satunya adalah penambahan kuota layanan rawat jalan reguler, menyediakan pelayanan Sunday klinik untuk pasien Non JKN, dan pelayanan *Fast track* untuk pasien JKN yang membutuhkan proses pembedahan.



8. Pemanfaatan SIREgu sebagai sumber data regulasi level RS yang terintegrasi

Sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan pastinya RSUP Fatmawati mempunyai kebijakan-kebijakan, regulasi, standar prosedur yang berlaku untuk memayungi jalannya semua proses di lingkungan rumah sakit. Maka agar regulasi tersebut dapat diakses oleh seluruh civitas hospitalia RSUP Fatmawati, semua jenis regulasi dari seluruh Direktorat yang ada di RSUP Fatmawati diarsipkan dalam bentuk digital berupa aplikasi SIREGU, aplikasi ini dapat diakses menggunakan jaringan internet dengan login akun individu masing-masing pegawai.



9. Pelatihan manajemen bagi para Manajer (PCM) & Kepala Instalasi, penerapan *talent management*

Dalam era persaingan yang semakin ketat, memiliki manajer yang terampil dan berkualitas menjadi kesuksesan sebuah organisasi. Pada hari Sabtu 4 Mei 2024 diadakan acara Private Class Manager Batch 1 dengan tema Building Skill on Managerial.



10. Digitalisasi Handling Survei Kepuasan pelanggan dan Keluhan pelanggan

untuk mempermudah Akses Masyarakat Memberikan untuk memberikan informasi dan masukan kepada Rumah Sakit, dan masukan yang disampaikan segera ditindak lanjut untuk dilakukan upaya perbaikan, sehingga rumah sakit terus melakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan pasien.



11. Digitalisasi Belanja online di lingkungan RS Fatmawati dengan cara scan QR code
Foodhall

Penyediaan barcode pemesanan makanan bagi penunggu pasien, mempermudah keluarga pasien dan pengunjung dalam mengakses dan membeli makanan di tenan RS Fatmawati.



12. Podcast Talk the Talk RS Fatmawati

RSUP Fatmawati mempunyai ruangan Podcast beserta perlengkapannya, podcast ini menjadi media efektif dalam menyebarkan informasi dan edukasi kepada masyarakat



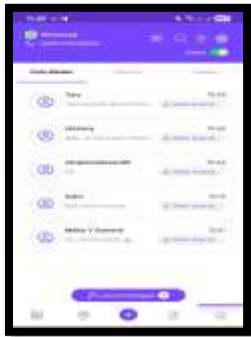
13. Digitalisasi edukasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit melalui QR code

Pasien, penunggu pasien dan pengunjung mendapatkan kemudahan dalam mengakses edukasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit melalui barcode, hal ini memudahkan akses pasien dan keluarga dalam memperoleh informasi dan edukasi mengenai kesehatan.



14. Chatbot

Penyediaan layanan chatbot memberikan informasi akurat sesuai kebutuhan pasien, membantu atau memandu pasien untuk daftar sampai berhasil mendapatkan barcode, dan membantu menyelesaikan kebutuhan pasien dengan respon yang cepat dan tepat.



15. Terdapat Videotron dan Digital Signage

Pemanfaatan media digital terkini untuk menyebarkan informasi tentang layanan, pelayanan dan fasilitas di dalam lingkungan RS Fatmawati.



16. Pembuatan Editorial Plan

Pembuatan editorian plan untuk kegiatan rencana Liputan, Video Edukasi, Video Promotif, konten media sosial dan Podcast secara mingguan dalam 1 Bulan berjalan, agar isi (konten) untuk semua kanal sosial daring, lebih terarah, terencana dan terukur.



17. Pembuatan dan Penyesuaian website RS Fatmawati yang lebih ramah pengguna (www.rs-fatmawati.go.id)

Pemanfaatan website sebagai landing page RS Fatmawati untuk peningkatan SEO, agar informasi yang diberikan selalu up to date.



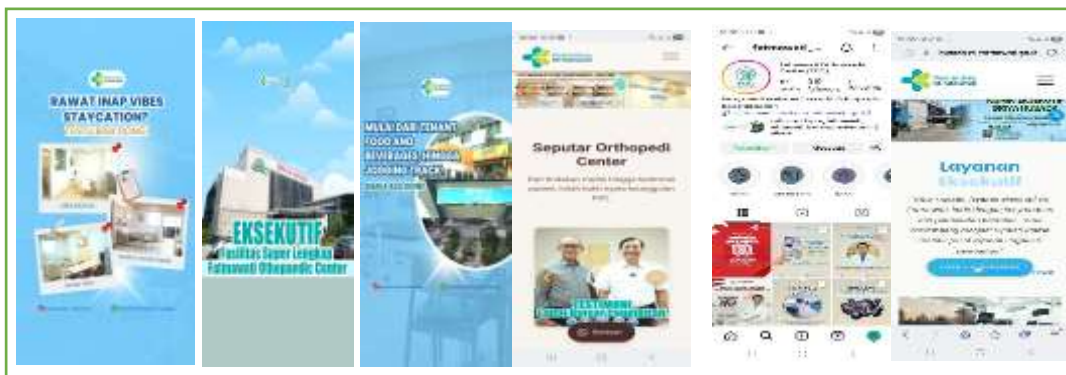
18. Pelayanan Escort di RS Fatmawati

Pengelolaan escort bagi pasien di griya Husada adalah salah satu upaya untuk melayani pasien yang masih perlu pendampingan terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan.



19. Branding layanan eksekutif:

memperkenalkan layanan eksekutif dan fasilitas pendukungnya, meningkatkan citra layanan eksekutif, membuat website khusus layanan eksekutif Griya Husada dan FOC, membuat IG khusus FOC, dan meningkatkan kunjungan pasien non JKN



20. Membuat promo paket layanan:

Membuat paket promo layanan dan diinformasikan melalui media sosial merupakan salah satu cara yang dilakukan agar masyarakat luas mengetahui terkait pelayanan yang diberikan rumah sakit. Adapun paket yang dibuat diantaranya adalah paket skrining ortopedi, USG fetomaternal, vaksin haji/umrah, slimming treatment, paket sehat pemeriksaan lab, sirkumsisi, operasi katarak, MCU anak dan remaja, CPET, MCU Visa Pelajar.

