



EMERGENCY

LAPORAN PROYEK PERUBAHAN

dr. CARLES SIAGIAN, SpOT (K) spine
NDH : 010

SISTEM RESPON CEPAT MEDIS
(SRCM)

IGD RS BHAYANGKARA TK I
PUSDOKKES POLRI
UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN
KESEHATAN DI LINGKUNGAN
POLRI

PELATIHAN
KEPEMIMPINAN NASIONAL TK. II
ANGKATAN XXII PUSDIKMIN POLRI
TAHUN 2022



LAPORAN PROYEK PERUBAHAN



SISTEM RESPON CEPAT MEDIS (SRCM) IGD RS BHAYANGKARA TK I PUSDOKKES POLRI UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN KESEHATAN DI LINGKUNGAN POLRI

OLEH

**Nama : dr. CARLES SIAGIAN, SpOT (K) Spine
NDH : 010**

**Peserta Pelatihan Kepemimpinan Nasional tingkat II
Angkatan XXII Tahun 2022**

**LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI (PUSDIKMIN) BANDUNG
TAHUN 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

SISTEM RESPON CEPAT MEDIS (SRCM) IGD RS BHAYANGKARA TK I PUSDOKKES POLRI UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN KESEHATAN DI LINGKUNGAN POLRI

Peserta Diklat

**Nama : dr. CARLES SIAGIAN, SpOT (K) Spine
NDH : 010**

**Telah disetujui pada tanggal: November 2022
Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung**

Coach

**GRACE RAHAKBAU, SIK
AKBP NRP. 76110038**

Mentor



**dr. YAYOK WITARTO, MS, SpGK
KOMBES POL NRP. 66080690**



Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.. 1

LEMBAR PERSETUJUAN.. 2

ABSTRAK.. 4

KATA PENGANTAR.. 5

DAFTAR GAMBAR.. 6

BAB I PENDAHULUAN.. 8

A. LATAR BELAKANG.. 8

B. TUJUAN.. 10

C. ASPEK DAN MANFAAT UNTUK ORGANISASI ADAPTIF. 11

D. INOVASI DAN OUTPUT PERUBAHAN.. 11

E. RUANG LINGKUP. 13

BAB II DESKRIPSI PROYEK PERUBAHAN.. 18

A. TAHAPAN STRATEGIS RENCANA PROYEK PERUBAHAN.. 18

B. PETA STAKEHOLDERS DAN STRATEGI KOMUNIKASI 23

BAB III HASIL IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN.. 26

A. CAPAIAN TAHAPAN STRATEGIS. 26

B. KESESUAIAN ANTARA MILESTONE DAN IMPLEMENTASI. 28

C. IMPLEMENTASI STRATEGI MARKETING DAN BRANDING PROPER.. 41

D. STRATEGI MANAJEMEN PERUBAHAN.. 42

E. STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI 43

F. KONTRIBUSI MATA PELATIHAN PILIHAN.. 45

G. LESSON LEARNT. 48

BAB IV KESIMPULAN.. 49



Dokumentasi



Abstract

Kepercayaan masyarakat kepada Polri masih jauh dari harapan para Stakeholder bangsa, diperlukan adanya komitmen dari unsur pimpinan Polri untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi warga negara Indonesia. Polri yang ideal dimana masyarakat sendiri yang menjadi garda paling depan dalam menjaga kemandirian dan memelihara ketertiban masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, dukungan masyarakat terhadap Polri untuk membantu dalam hal menjaga keamanan dan ketertiban. Polri memiliki Pusdokkes sebagai fungsi pendukung yang dapat menjadi sarana untuk memperoleh kepercayaan masyarakat, melalui RS Bhayangkara Tk I R Said Sukanto. Rumah sakit pada dasarnya adalah sebuah organisasi sosial dimana dalam pelayanan kepada masyarakat dengan asas kemanusiaan. Dengan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat lewat RS Bhayangkara Tk I R Said Sukanto, Pusdokkes yang merupakan bagian dari Polri dapat memperoleh kepercayaan masyarakat. Misi kemanusiaan Polri lewat Rumah Sakit dapat dijadikan strategi pimpinan Polri dalam mendapatkan kepercayaan masyarakat. Selain kepercayaan, profesionalisme juga merupakan salah satu hal utama dalam pelayanan RS Bhayangkara Tk I R Said Sukanto, dimana personil yang ada dituntut untuk memperlengkapi dirinya dengan pengetahuan dan kemampuan yang sesuai dengan perkembangan jaman. Modernisasi dunia kedokteran saat ini berkembang sangat pesat sehingga memberikan perubahan pada sistem pelayanan rumah sakit. Kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pasien terutama dalam kasus gawat darurat dapat meningkatkan angka harapan hidup pasien. Saat ini RS Bhayangkara TK I Pusdokkes Polri belum memiliki sistem penanganan medis respon cepat untuk menangani keadaan gawat darurat, khususnya untuk anggota Polri dan keluarga. Adanya sistem respon cepat di rumah sakit akan memudahkan layanan kesehatan emergensi di lingkungan Polri, dan pada akhirnya akan menjadi pondasi layanan kesehatan emergensi di masyarakat. Proyek ini dibuat sebagai langkah strategis Instalasi Gawat Darurat RS Polri untuk meningkatkan layanan kesehatan Dokkes Polri yang Presisi.



Kata Pengantar

PUJI Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan segala kemudahan dalam penyusunan Laporan Implementasi Proyek perubahan yang diberi judul “SISTEM RESPON CEPAT MEDIS IGD RS BHAYANGKARA TK I PUSDOKKES POLRI UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN KESEHATAN DI LINGKUNGAN POLRI” sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Laporan ini merupakan tahap yang dipersyaratkan dalam rangkaian kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXII Tahun 2022. Ucapan terima kasih yang sebesar besarnya saya haturkan ke semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran dan dukungan nyata dalam menyelesaikan Proyek Perubahan ini, yaitu :

1. Karumkit TK I Puskokkes Polri BJP. dr. Hariyanto, SpPD Polri sponsor dalam proyek perubahan ini;
2. Kombes Pol. dr. Yayok Witarto, MS, SpGK. selaku Mentor yang sangat mendukung penyelesaian proyek perubahan ini;
3. AKBP. Grace Rahakbau, SIK selaku Coach yang dengan sabar telah memberikan arahan, saran, masukan selama proses pelaksanaan proyek perubahan;
4. Pihak-pihak yang telah memfasilitasi pelaksanaan piloting, soft launching, dan sosialisasi proyek perubahan;
5. Rekan-rekan peserta PKN Tingkat II Angkatan XXII Tahun 2022 yang sangat solid dan saling memotivasi untuk penyelesaian proyek perubahan ini;
6. Seluruh Tim Efektif yang berkomitmen tinggi dalam mendukung pelaksanaan kegiatan proyek perubahan ini;
7. Istri dan anak-anak tercinta (dr. Sheena R Angelia, MGz, Sp. GK, Sultandoli, Seanjogi, Charlotte) atas dukungan yang tak terhingga selama pelaksanaan pelatihan.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan kontribusi untuk penyempurnaan laporan ini.

Semoga laporan pelaksanaan proyek perubahan ini memberikan manfaat yang sebesar besarnya kepada semua pihak.

Jakarta, November 2022

Penulis,

dr. CARLES SIAGIAN, SpOT (K) Spine

Daftar Gambar

Gambar 3.1 Komunikasi dengan stakeholder tentang rencana pembentukan Sistem respon cepat medis di IGD

Gambar 3.2 A. Ambulans khusus B. Ruangan Khusus C. Alat komunikasi

Gambar 3.3 Pembentukan Tim Efektif

Gambar 3.4 A. SPO Aktivasi Code Blue. B. Daftar Nama Anggota Tim Respon Cepat Medis IGD

Gambar 3.5 Rapat Koordinasi stakeholder dengan Tim efektif

Gambar 3.6 Gambar 3.6 Surat Pengajuan Pembentukan Tim Respon Cepat Medis

Gambar 3.7 Skep Karumkit tentang Sistem Respon Cepat Medis

Gambar 3.8 A. Simulasi Call Center B. Simulasi Respon Cepat (BTLS, BCLS)

Gambar 3.9 Kegiatan Tim Respon Cepat Medis ketika Shift Jaga IGD berlangsung

Gambar 3.10. Kegiatan evakuasi pasien emergensi dari polda Kalbar

Gambar 3.11. Sosialisasi Sistem Respon Cepat Medis ke pers Polri

Gambar 3.12 Koordinasi internal untuk evaluasi sistem respon cepat medis

Gambar 3.13 Feedback pimpinan terhadap hasil evaluasi SRCM

Gambar 3.14 Sprin Project Leader mengikuti pelatihan surveyor

Gambar 3.15 Dokumentasi Pelatihan Surveyor di RS Karyadi, Semarang



Daftar Tabel dan Diagram

Tabel 1.1 Faktor Kunci Keberhasilan Proyek Perubahan

Tabel 1.2 Uraian Tugas

Tabel 2.1 Milestone

Tabel 3.1 Tabel Capaian Tahapan Strategis

Tabel 3.2 Strategi Marketing

Tabel 3.3 Tabel Strategi Manajemen Perubahan

Diagram 1.1 Kondisi saat ini dan Kondisi yang diharapkan

Diagram 1.2 Struktur IGD RS Bhayangkara Tk I Puskor Polri

Diagram 2.1 Kuadran Stakeholders

Diagram 2.2 Peta Stakeholders



LATAR BELAKANG

Deskripsi umum

Pasal 4 UU Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menyebutkan setiap orang berhak atas kesehatan. Hak yang dimaksud dalam pasal ini adalah hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan dari fasilitas pelayanan kesehatan agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri merupakan Institusi pelayanan kesehatan Polri yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan anggota Polri dan keluarga secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, rawat jalan, diagnostik, dan kedokteran forensik.

Dalam memberikan layanan kesehatan RS Polri wajib melayani pasien secara paripurna karena merupakan rumah sakit rujukan untuk semua RS Bhayangkara yang ada di seluruh Indonesia.

Sesuai klasifikasi kemenkes, RS Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri adalah rumah sakit tipe A yang setaraf dengan RS Pusat Angkatan Darat Gatot Subroto, RS Ciptomangunkusumo, dan RS besar lainnya.

RS Bhayangkara Tk I R. Puskokkes Polri

- Kapasitas tempat tidur sebanyak 1118 buah
- Jumlah bed ICU sebanyak hampir 100 buah,
- Jumlah pasien yang berobat ke Instalasi Gawat Darurat setiap hari dapat mencapai 250-300 pasien.

Dengan data tersebut membuat RS Polri menjadi RS yang sangat sibuk dan tentunya menemukan berbagai macam kendala di dalam memberikan pelayanan kesehatan.



Kendala

Salah satu kendala yang ada di RS Polri adalah persentase mortalitas dan morbiditas di ruang perawatan yang masih tinggi. Penyebab dari tingginya angka mortalitas dan morbiditas di lingkungan RS Bhayangkara Tk I Puskor Polri adalah kurang cepatnya personil rumah sakit dalam merespon adanya keadaan darurat napas atau jantung. Kurang tanggapnya personil dalam merespon disebabkan beberapa kendala, diantaranya adalah kesibukan personil piket dalam melaksanakan kegiatan rutin, saling mengandalkan antara personil ruangan dan personil yang piket.

Penanganan henti napas atau henti jantung disebut **code blue**, dimana tim yang merespon keadaan tersebut dipilih secara bergilir dari ruangan dan dimasukkan dalam daftar piket. Personil yang masuk dalam daftar piket code blue, tetap melaksanakan tugas rutin sehari-hari di tempatnya masing-masing. Oleh karena itu, seringkali saat terjadi code blue atau adanya pasien dengan henti jantung dan henti napas, tidak ada personil yang merespon karena sedang melaksanakan kegiatan rutin di tempat tugas masing-masing.

Perlu adanya suatu pemikiran untuk sebuah sistem respon cepat dalam keadaan emergensi henti jantung dan henti napas di lingkungan rumah sakit. Selain itu, pemikiran masalah layanan respon cepat kasus emergensi di Indonesia saat ini belum bisa memberikan layanan seperti rumah sakit di luar negeri, dimana masing-masing negara memiliki call center dan tim respon cepat yang dapat segera melakukan pertolongan pada kasus emergensi. Layanan emergensi yang saat ini ada di Indonesia hanya melayani pemanggilan ambulan dan evakuasi pasien, sehingga angka mortalitas dan morbiditas kasus emergensi menjadi tinggi, pasien sudah dalam keadaan yang kurang baik saat di IGD.

Solusi

Penulis tertarik untuk membuat sebuah sistem pada IGD yang terintegrasi, sehingga dapat merespon setiap panggilan emergensi. Dalam era asuransi kesehatan BPJS, banyak rumah sakit yang melakukan adaptasi untuk meningkatkan layanan mereka. Begitu juga dengan RS Polri yang sudah menjadi bagian dari badan layanan umum, sehingga memiliki kebebasan dalam berkreasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya di lingkungan Polri dan masyarakat pada umumnya. Penulisan ini berisi tentang perencanaan dalam membuat sistem respon cepat medis di instalasi gawat darurat RS Bhayangkara Tk I Said Sukanto yang telah dijadikan sebagai **center of excellent** dibidang pelayanan kesehatan oleh Puskor Polri untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi anggota Polri dan keluarga serta untuk masyarakat luas.



TUJUAN

Tujuan utama gagasan proyek perubahan ini adalah upaya menjalin kemitraan strategis dengan stakeholder yang mengimplementasikan Sistem Respon Cepat Medis di IGD RS Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri menuju layanan prima dan sinergitas nasional melalui 3 (tiga) tahapan tujuan, yaitu:

1. Tujuan Jangka Pendek (2 bulan)

1. Membangun koordinasi antara internal dengan Tim efektif
2. Menyusun Skep Karumkit tentang Sistem Respon Cepat Medis (SRCM) IGD
3. Sosialisasi tentang Sistem Respon Cepat Medis (SRCM) di lingkungan Polri
4. Membentuk tim respon cepat medis
5. Menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan tim respon cepat medis dalam melaksanakan tugasnya
6. Menyediakan sarana dan prasarana Call Center
7. Mencapai komitmen bersama pelaksanaan proyek perubahan Sistem Respon Cepat Medis (SRCM) sehingga selalu diimplementasikan dalam melayani setiap kasus emergensi

2. Tujuan Jangka Menengah (6 bulan)

1. Meningkatnya layanan Call Center IGD
2. Meningkatnya kecepatan layanan emergensi dengan mengimplementasikan Sistem Respon Cepat Medis (SRCM)
3. Menurunkan tingkat mortalitas pasien rawat inap
4. Menurunkan tingkat morbiditas pasien rawat inap yang membutuhkan bantuan hidup dasar

3. Tujuan Jangka Panjang (1-2 tahun)

1. Meningkatnya kepercayaan anggota Polri terhadap mutu pelayanan RS Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri
2. Meningkatnya kepercayaan pimpinan Polri terhadap kinerja pelayanan RS Polri
3. Terciptanya layanan kesehatan prima di lingkungan Polri



ASPEK DAN MANFAAT

Tercapainya tujuan dari perbaikan Sistem Respon Cepat Medis (SRCM) di IGD RS Bhayangkara Tk I Puskokes Polri ini memiliki manfaat besar bagi RS terkait pelayanan emergensi dan juga bagi semua stakeholder dan masyarakat. Manfaat dapat dideskripsikan yaitu sebagai berikut:

Manfaat Internal

Manfaat untuk internal RS dan Puskokes Polri dari proyek perubahan ini yaitu:

1. Meningkatkan standar mutu layanan kesehatan IGD RS Puskokes Polri
2. Meningkatkan akses dan kecepatan respon layanan emergensi
3. Menurunkan mortalitas pasien rawat inap
4. Menurunkan morbiditas pasien rawat inap yang memerlukan bantuan hidup dasar

Manfaat Eksternal

Masyarakat

Mendapatkan layanan emergensi yang mudah di akses dan merespon cepat dengan adanya SRCM.

Stakeholder

1. Meningkatkan kepercayaan anggota Polri dan keluarga terhadap mutu pelayanan RS Polri
2. Terpeliharanya kesehatan anggota Polri dan keluarga.
3. Mendukung Polri dalam pelaksanaan tugas.
4. Menjadi proyek percontohan untuk RS lain



INOVASI DAN OUTPUT PERUBAHAN

Inovasi

Untuk mencapai manfaat, Kepala Pelayanan IGD dalam hal ini project leader membuat proyek perubahan **Sistem Respon Cepat Medis (SRCM)** di IGD ini dengan harapan dengan adanya perbaikan sistem ini terdapat peningkatan layanan RS Bhayangkara Tk I Puskokkes keseluruhan karena adanya sistem pelayanan emergensi yang lebih kuat. Tabel dibawah ini adalah analisis kondisi IGD RS Bhayangkara TK I Puskokkes Polri yang terjadi saat ini maupun kondisi yang diharapkan terjadi setelah dilakukan intervensi dari proyek perubahan ini:

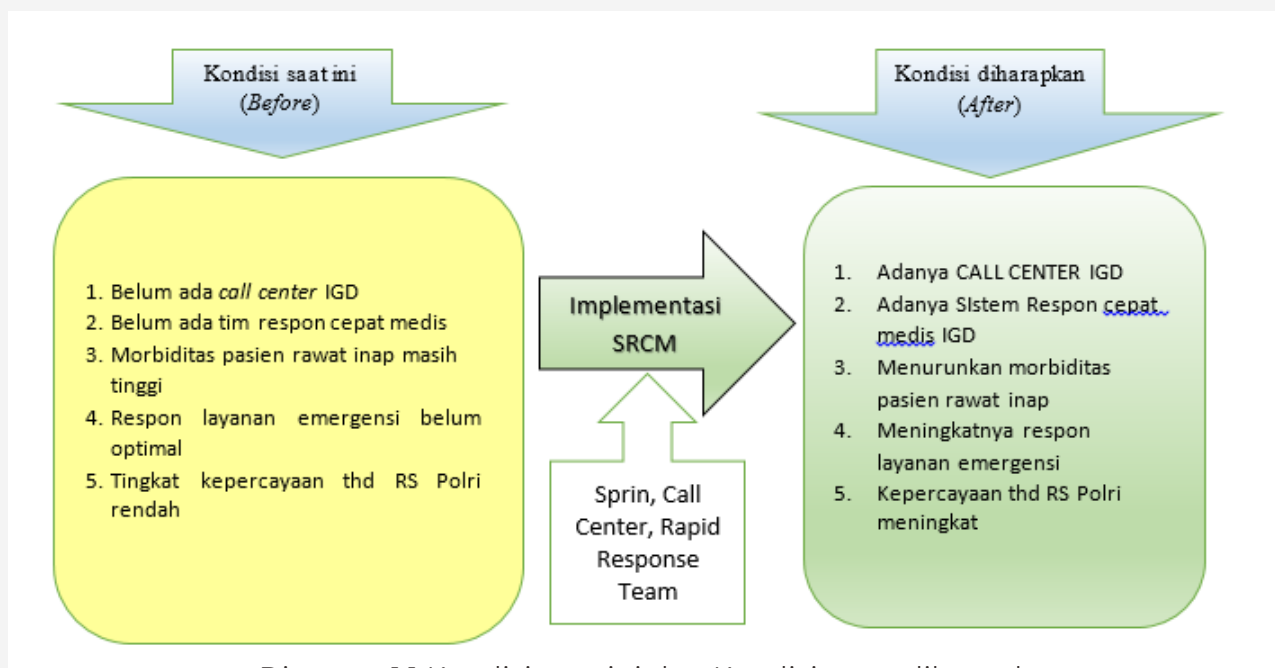


Diagram 1.1 Kondisi saat ini dan Kondisi yang diharapkan

Dalam mewujudkan proyek ini Kepala Pelayanan IGD dalam hal ini project leader membuat proyek ini lebih terintegrasi untuk semua stakeholder. Project leader memiliki harapan dengan adanya SRCM ini, RS Bhayangkara TK I Puskokkes Polri sebagai pusat pelayanan kesehatan bagi Polri dan keluarga, dapat melayani seluruh masyarakat dengan lebih baik karena adanya penguatan dalam sistem emergensi yang terintegrasi dengan seluruh stakeholder atau instansi.

OUTPUT PROYEK PERUBAHAN

Output kunci proyek perubahan Sistem Respon Cepat Medis (SRCM) IGD RS Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri ini antara lain:

Output Proper

1. Skep Karumkit tentang Sistem Respon Cepat Medis (SRCM)
2. Implementasi Sistem Respon Cepat Medis (SRCM) di IGD.
3. Terbentuknya Tim Respon Cepat Medis
4. Tersedianya call center IGD RS Puskokkes Polri
5. Tersedianya ruangan khusus Sistem Respon Cepat Medis
6. Tersedianya fasilitas internet
7. Tersedianya ambulans respon cepat medis
8. Meningkatnya panggilan layanan emergensi internal RS
9. Meningkatnya panggilan layanan emergensi eskternal RS
10. Menurunkan mortalitas pasien rawat inap yang membutuhkan bantuan hidup dasar

Outcome Proper

1. Meningkatnya standar mutu layanan kesehatan di RS Polri
2. Meningkatnya kepercayaan anggota Polri dan keluarga terhadap RS Polri
3. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap RS Polri



RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam implementasi proyek perubahan dibatasi pada pelayanan emergensi khususnya Code Blue yang menjadi kunci dalam usaha RS Polri dalam memberikan mutu pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Faktor Kunci Keberhasilan Proyek Perubahan

Tabel 1.1 Faktor Kunci Keberhasilan Proyek Perubahan	
DUKUNGAN SDM PROYEK PERUBAHAN	
Struktur	Deskripsi
Gambar struktur tim orang yang terlibat dalam penyelenggaraan proyek perubahan <pre>graph TD; SM[Sponsor dan Mentor] --> PL[Project Leader]; C[Coach] --- PL; PL --> TE[Tim Efektif]</pre>	1. Mentor Kombes. Pol. Dr. Yayok Witarto, MS, SpGK
	2. Project leader (Kepala Pelayanan IGD) dr. CARLES SIAGIAN, SpOT (K) Spine
	3. Coach AKBP. Grace Rahakbau, SIK
	4. Tim Efektif • Kasubid pelayanan medis • Wakil Kepala IGD • Kepala tim perawat



URAIAN TUGAS

KOMPONEN	PERAN
MENTOR	1. Membimbing peserta dengan profesionalisme 2. Memberikan bimbingan dalam penyusunan dan pelaksanaan proyek perubahan serta membantu arahan untuk mengatasi kendala yang muncul selama proses implementasi berlangsung 3. Membantu peserta dalam memetakan agenda project yang akan dilaksanakan dan rencana jadwal pertemuan yang akan dilaksanakan 4. Menjelaskan kontrak penyelesaian tugas 5. Sebagai atasan langsung memberikan kesepakatan dan persetujuan atas dokumen proposal proyek perubahan yang diajukan 6. Memantau setiap perkembangan proyek perubahannya dengan meminta progress report setiap minggunya 7. Memantau capaian yang didapat peserta sesuai dengan milestone yang telah ditetapkan oleh peserta dalam proyek perubahannya 8. Memberikan dukungan kepada peserta dalam mendayagunakan seluruh potensi sumberdaya yang diperlukan dalam melakukan implementasi proyek perubahan 9. Berperan sebagai inspirator dalam melakukan inovasi-inovasi yang diperlukan
COACH	1. Memberikan motivasi dan tantangan-tantangan kepada peserta 2. Melakukan monitoring kegiatan peserta selama tahap Implementasi melalui media teknologi informasi yang disiapkan

PUSAT KEDOKTERAN DAN KESEHATAN POLRI
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. I
R. SAID SIKANTO

	3. Koordinasi dengan mentor untuk membantu peserta apabila peserta mengalami permasalahan tahapan Implementasi 4. Memberikan masukan kepada peserta terkait usulan proyek perubahan 5. Memberikan feedback terhadap laporan progress implementasi proyek perubahan yang disampaikan peserta bimbingan 6. Mengembangkan instrument monitoring dan perekaman terhadap progress yang dilaporkan oleh peserta bimbingan 7. Menjadi counsellor pada saat peserta mengalami lack of motivation selama proses pembelajaran atau menyusun proyek perubahan
PROJECT LEADER	1. Mempersiapkan/merencanakan (dokumen/instrument/waktu) yang diperlukan dengan baik sebelum pertemuan dengan mentor 2. Mengambil inisiatif dalam dialog dengan mentor 3. Menggalang komunikasi dan kesepakatan dengan stakeholder terkait (internal dan eksternal) 4. Melakukan eksekusi keseluruhan tahapan yang telah dirancang dengan mendayagunakan seluruh sumberdaya yang dimiliki 5. Secara aktif melakukan diskusi dengan bertanya atau melaporkan 6. Progress implementasi proyek perubahan kepada coach 7. Mengacu rumusan milestone dalam dokumen pelaksanaan proyek 8. Sebagai dasar pencapaian target perubahan 9. Menggerakkan seluruh elemen stakeholders terkait (internal dan eksternal) dalam mendukung keseluruhan tahapan implementasi perubahan

	10. Mengembangkan instrument monitoring dan melakukan perekaman terhadap setiap progress yang dihasilkan dalam proses implementasi proyek perubahan 11. Menyusun laporan proyek perubahan
TIM EFEKTIF	1. Penyusunan Skep Karumkit terkait pelaksanaan Sistem Respon Cepat Medis untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan di lingkungan polri 2. Penyusunan SOP terkait pelaksanaan SRCM dan job description Tim Respon Cepat 3. Berkoordinasi dengan Stakeholder terkait dan mengagendakan rapat finalisasi Skep Karumkit dan SOP tersebut 4. Mempersiapkan dokumen pendukung yang diperlukan 5. Menyusun rencana dan jadwal pertemuan dengan para stakeholder 6. Menyiapkan dan melakukan simulasi uji coba kinerja SMRC 7. Mendokumentasikan seluruh pelaksanaan kegiatan proyek perubahan



BAB II

DESKRIPSI PROYEK PERUBAHAN

A.TAHAPAN STRATEGIS RENCANA PROYEK PERUBAHAN

Strategi penguatan layanan emergensi dengan membangun Sistem Respon Cepat Medis (SRCM) merupakan suatu gagasan inovasi perubahan dengan terobosan kemitraan strategis yang terjalin dengan para stakeholder RS Bhayangkara Tk I Puskor Polri untuk membangun sistem respon emergensi yang lebih bermutu dalam rangka memperbaiki kekurangan dalam pelayanan. Pemanfaatan sumberdaya dan sarana prasarana akan digunakan untuk mengembangkan sistem Call Center, pembuatan tim medis respon cepat, perbaikan fasilitas dari RS seperti ruangan khusus tim Medis Respon Cepat, ambulans dan jaringan internet khususnya di IGD. Sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan RS Bhayangkara Tk I Puskor Polri dengan menurunkan tingkat mortalitas dan morbiditas pasien emergensi. Selain itu, melalui kemitraan strategis dengan para stakeholder internal maupun eksternal diharapkan akan terciptanya keselaras sistem agar dapat dimanfaatkan lebih luas dan berkesinambungan dalam rangka pelayanan publik yang optimal.

MILESTONE

Milestone merupakan output/capaian yang dihasilkan dalam setiap tahapan, baik tahapan jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang. Penjelasan tentang milestone mencakup pula tentang proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai output pada setiap tahapan. Rancangan milestone proyek perubahan ini sebagai berikut:

Tabel 2.1 Milestone

No	Tahapan	Timeline	Output	Evidence	Satekholder Terkait
TAHAPAN UTAMA JANGKA PENDEK 2 BULAN					
	PERENCANAAN				
1.	Komunikasi dengan stakeholder tentang rencana pembentukan Sistem respon cepat medis di IGD	MINGGU III SEPT	Paparan pelaksanaan proyek perubahan	Laporan Foto	Project Leader Karumkit Kabidyanmen wat Mentor Coach
2.	Mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung	MINGGU III SEPT	Kelengkapan sarana dan prasarana	Laporan Foto	Kabidyanmen wat Kasubidkeu Kabidjangmed um
	PENGORGANISASIA N				
3.	Pembentukan Tim Efektif	MINGGU IV SEPT	Terbentuk tim efektif	Notulensi Foto Sprin Tim Pokja	Project Leader Mentor Tim Efektif
4.	Penyusunan SOP dan job description personil	MINGGU IV SEPT	Terbentuk SOP dan job description personel tim repon cepat	Notulensi SOP Daftar Hadir	Project Leader Tim Efektif
5.	Rapat Koordinasi stakeholder dengan Tim efektif	MINGGU IV SEPT	Terbentuk sistem koordinasi SMRC yang terstruktur dan sistematis	Notulensi Foto Daftar Hadir	Project Leader Karumkit Kabidyanmen wat Tim Efektif

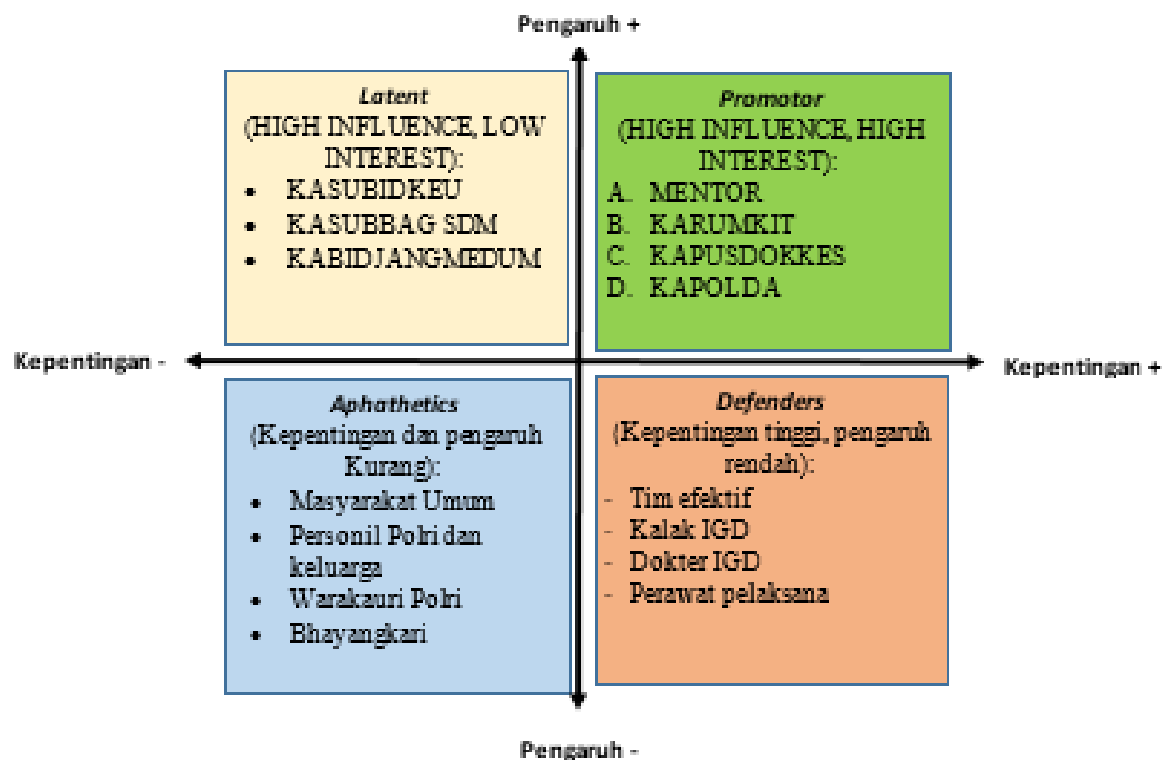
6.	Penyusunan Sistem Respon Cepat Medis	MINGGU IV SEPT	Terbentuk komitmen personil terhadap pelaksanaan SRCM	Notulensi Foto	Project Leader Karumkit Kabidyanmen wat Tim Efektif
	PELAKSANAAN				
7.	Penyusunan Skep Karumkit tentang Sistem Respon Cepat Medis	MINGGU I OKT	Terbentuk Skep Karumkit tentang SRCM	Laporan	Project Leader Tim Efektif Karumkit
8.	Pengajuan Skep Sistem Respon Cepat Medis dan ditandatangani	MINGGU II OKT	Persetujuan Skep SRCM oleh Karumkit	Laporan	Project Leader Karumkit
9.	Simulasi call center dan respon layanan emergensi	MINGGU II OKT	Kegiatan simulasi call center dan respon layanan emergensi yang baru	Laporan Foto	Project Leader Tim Efektif
10.	Sistem Respon Cepat medis operasional	MINGGU III OKT	Mulai beroperasinya SRCM	Laporan Foto	Project Leader Tim Efektif
11.	Sosialisasi sistem respon cepat medis ke pers Polri	MINGGU III OKT	Tersosialisasinya SRCM ke pers Polri	Laporan Foto	Project Leader Karumkit Kapolda Personil Polri
	EVALUASI				
12.	Koordinasi internal untuk evaluasi sistem respon cepat medis	MINGGU IV OKT	Laporan hasil evaluasi SRCM	Laporan	Project Leader Tim Efektif

13.	Pelaporan kepada pimpinan tentang sistem respon cepat medis	MINGGU IV OKT	Persetujuan dan feedback pimpinan mengenai SRCM	Laporan	Project Leader Karumkit
14.	Penyempurnaan sistem dan peralatan	MINGGU IV OKT	Perbaiki sistem dari hasil evaluasi SRCM	Laporan Foto	Project Leader Kasubidkeu Kasubidjang medum
15.	Penyusunan Laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan.	MINGGU I NOV	Laporan Akhir pelaksanaan aksi perubahan	Laporan akhir	Project Leader
TAHAPAN UTAMA JANGKA MENENGAH SEPT 2022-APRIL 2023					
16.	Meningkatnya panggilan layanan darurat melalui Call Center	APRIL 2023	Peningkatan Jumlah layanan Call Center	Laporan	Tim Efektif Polri Keluarga Polri
17.	Meningkatnya kecepatan layanan darurat	APRIL 2023	Peningkatan kecepatan layanan darurat	Laporan	Tim Efektif Polri Keluarga Polri Masyarakat
18.	Menurunkan mortalitas pasien rawat yang butuh bantuan hidup dasar	APRIL 2023	Penurunan mortalitas pasien rawat yang butuh bantuan hidup dasar	Laporan	Tim Efektif Polri Keluarga Polri Masyarakat
19.	Menurunkan morbiditas pasien rawat yang membutuhkan bantuan hidup dasar	APRIL 2023	Penurunan morbiditas pasien	Laporan	Tim Efektif Polri

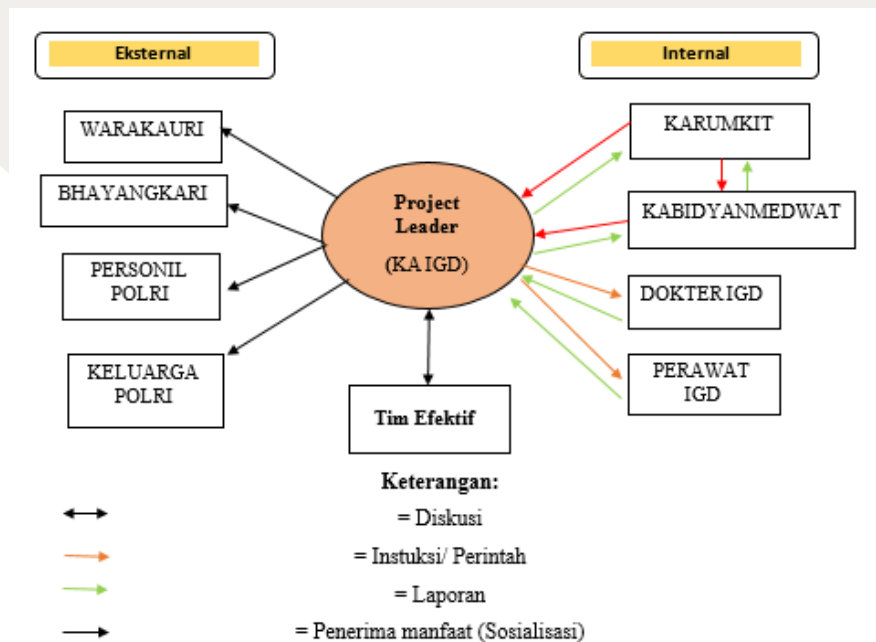
			rawat yang butuh bantuan hidup dasar		Keluarga Polri Masyarakat
20.	Koordinasi internal dan evaluasi sistem respon cepat medis	APRIL 2023	Laporan evaluasi kinerja SMRC	Laporan	Project Leader Tim Efektif
21.	Penyempurnaan sistem respon cepat medis	APRIL 2023	Perbaikan sistem dari hasil evaluasi SRCM	Laporan	Project Leader Tim Efektif
22.	Pelatihan anggota tim respon cepat medis	APRIL 2023	Bertambahnya ilmu dan skills anggota tim respon cepat medis	Laporan Foto	Project Leader Tim Efektif
23.	Melengkapi alat-alat medis sesuai kebutuhan	APRIL 2023	Kelengkapan alat-alat medis sesuai kebutuhan emergensi	Laporan	Tim Efektif Kasubidkeu Kabidjangme dum
24.	Sosialisasi kepada personil Polri dan keluarga	APRIL 2023	Meningkatnya awareness personil Polri dan keluarga mengenai SMRC khususnya <i>Call Center</i>	Foto	Project Leader Tim Efektif Polri Warakawuri Bhayangkari
TAHAPAN UTAMA JANGKA PANJANG SEPT 2022-SEPT 2023					
25.	Meningkatnya kepercayaan anggota Polri terhadap RS Pusedokkes Polri	SEPT 2023	Peningkatan jumlah pasien anggota polri	Laporan	Polri Warakawuri Bhayangkari

26.	Meningkatnya kepercayaan pimpinan Polri	SEPT 2023	Peningkatan kepercayaan pimpinan Polri	Laporan	Kapolda Karumkit Kaposdokkes
27.	Terciptanya layanan kesehatan prima di lingkungan Polri	SEPT 2023	SMRC beroperasi secara fungsional dan berkelanjutan	Laporan	Tim Efektif Polri Keluarga Polri

B. PETA STAKEHOLDERS DAN STRATEGI KOMUNIKASI



Stakeholder (pemangku kepentingan) adalah individu/kelompok yang berpengaruh dan/atau terpengaruh oleh suatu kebijakan/program organisasi publik tertentu yang menambah atau mengurangi nilai-nilai tertentu. Stakeholders yang terkait dengan Proyek Perubahan ini terdiri dari:



Peran dan pengaruh stakeholder sangat mendukung terciptanya sinergitas integrasi pada proyek perubahan ini, antara lain :

1. **Langsung:** peran langsung dalam proyek perubahan adalah pihak stakeholder yang terlibat langsung dalam integrasi Sistem Respon Cepat Medis
2. **Tidak langsung:** peran tidak langsung dalam proyek perubahan adalah stakeholder yang terlibat tidak langsung dalam proses integrasi Sistem Respon Cepat Medis.
3. **Stakeholder internal:** merupakan pemangku kepentingan dari lingkungan Polri antara lain:
 - Tim efektif berperan dalam proses penyusunan dan implementasi proyek perubahan
 - Pimpinan RS berperan penting dalam pengambilan keputusan;
 - KABIDYANMEDWAT, Staf RS dan jajarannya berperan dalam keberhasilan implementasi proyek perubahan.
4. **Stakeholders Eksternal:** merupakan pemangku kepentingan diluar dari lingkungan Polri terlibat langsung maupun tidak langsung penyusunan dan implementasi proyek perubahan , antara lain :
 - WARAKAURI dan BHAYANGKARI, berperan dalam mendukung keberhasilan implementasi proyek perubahan ini sebagai pemberi masukan, feedback, dan penerima manfaat;
 - Personil Polri, Keluarga Polri dan Masyarakat sangat berperan penting dalam implementasi proyek perubahan, sebagai penerima manfaat dan sebagai tolak ukur keberhasilan dari pencapaian proyek perubahan ini

A. CAPAIAN TAHAPAN STRATEGIS

Pelaksanaan implementasi proyek perubahan sampai dengan akhir breakthrough II (bulan Oktober 2022) telah berhasil menyelesaikan 15 milestones atau 100% dari 15 milestones jangka pendek yang direncanakan dalam proposal Rencana Proyek Perubahan.

No	Tahapan	Timeline	Realisasi	Evidence	Pencapaian
TAHAPAN UTAMA JANGKA PENDEK 2 BULAN					
PERENCANAAN					
1.	Komunikasi dengan stakeholder tentang rencana pembentukan Sistem respon cepat medis di IGD	MINGGU III SEPT	19 September 2022	Laporan Foto	Sesuai rencana dan sesuai target output
2.	Mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung	MINGGU III SEPT	19 September 2022	Laporan Foto	Sesuai rencana dan sesuai target output
PENGORGANISASIAN					
3.	Pembentukan Tim Efektif	MINGGU IV SEPT	19 September 2022	Notulensi Foto Sprin Tim Pokja	Sesuai rencana dan sesuai target output
4.	Penyusunan SOP dan job description personil	MINGGU IV SEPT	19 September 2022	SOP Notulensi Daftar Hadir	Sesuai rencana dan sesuai target output
5.	Rapat Koordinasi stakeholder dengan Tim efektif	MINGGU IV SEPT	26 September 2022	Notulensi Foto Daftar Hadir	Sesuai rencana dan sesuai target output

6.	Penyusunan Sistem Respon Cepat Medis	MINGGU IV SEPT	27 September 2022	Notulensi Foto	Sesuai rencana dan sesuai target output
	PELAKSANAAN				
7.	Penyusunan Skep Karumkit tentang Sistem Respon Cepat Medis	MINGGU I OKT	1 Oktober 2022	Laporan	Sesuai rencana dan sesuai target output
8.	Pengajuan Skep Sistem Respon Cepat Medis dan ditandatangani	MINGGU II OKT	2 Oktober 2022	Laporan	Sesuai rencana dan sesuai target output
9.	Simulasi call center dan respon layanan emergensi	MINGGU II OKT	3 Oktober 2022	Laporan Foto	Sesuai rencana dan sesuai target output
10.	Sistem Respon Cepat medis operasional	MINGGU III OKT	7 Oktober 2022	Laporan Foto	Sesuai rencana dan sesuai target output
11.	Sosialisasi sistem respon cepat medis ke pers Polri	MINGGU III OKT	13 Oktober 2022	Laporan Foto	Sesuai rencana dan sesuai target output
	EVALUASI				
12.	Koordinasi internal untuk evaluasi sistem respon cepat medis	MINGGU IV OKT	21 Oktober 2022	Laporan	Sesuai rencana dan sesuai target output

13.	Pelaporan kepada pimpinan tentang sistem respon cepat medis	MINGGU IV OKT	24 Oktober 2022	Laporan	Sesuai rencana dan sesuai target output
14.	Penyempurnaan sistem dan peralatan.	MINGGU IV OKT	26 Oktober	Laporan Foto	Sesuai rencana dan sesuai target output
15.	Penyusunan Laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan.	MINGGU I NOV	30 Oktober	Laporan Akhir pelaksanaan aksi perubahan	Sesuai rencana dan sesuai target output

B. KESESUAIAN ANTARA MILESTONE DAN IMPLEMENTASI

1. Capaian Milestone 1: Komunikasi dengan stakeholder tentang rencana pembentukan Sistem respon cepat medis di IGD

Tujuan dari kegiatan ini adalah menyampaikan maksud dan tujuan serta manfaat dari proyek perubahan yang akan dilaksanakan, kegiatan dilaksanakan pada tanggal 19 September 2022 bertempat di ruang kerja Karumkit yang dihadiri oleh Project Leader, Karumkit, Kabidyanmenwat, Mentor.

Project Leader melakukan konsultasi kepada Mentor dalam Rencana Kerja yang akan dilaksanakan oleh Tim Efektif yang akan dibentuk, termasuk pihak-pihak yang akan dimintakan dukungan terhadap proyek perubahan ini.



Gambar 3.1 Komunikasi dengan stakeholder tentang rencana pembentukan Sistem respon cepat medis di IGD

2. Capaian Milestone 2: Mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung

Kebutuhan alat dalam mendukung pelaksanaan manajemen respon cepat medis dikaitkan dengan alat-alat medis untuk tindakan emergensi. Sarana dan prasarana pendukung dibagi berdasarkan:

1. Sarana penunjang

- Ambulans (1 unit) yang selalu Standby di depan IGD.
- Alat Bantuan Hidup Dasar
- Defibrilator
- Obat-obatan bantuan hidup

2. Prasarana Pendukung

- Seragam TMRC (Rompi) 15 buah
- Handy Talkie (HT) 3 buah
- Jaringan internet IGD
- Tablet/HP min RAM 8GB, Memori 256GB untuk piket
- Ruangan Piket

3. Anggaran

- Penambahan 1 orang dokter jaga triase dan merangkap piket TMRC (per SHIFT)
- Uang makan bila dinas luar sebesar Rp. 75.000 per orang per shift
- BBM Ambulan secara reimburse sesuai kebutuhan.



Gambar 3.2 A. Ambulans khusus B. Ruangan Khusus C. Alat komunikasi

3. Capaian Milestone 3: Pembentukan Tim Efektif

Tim efektif dibentuk dengan tujuan membangun SDM yang dapat dan mampu melaksanakan serta mendukung proyek perubahan, dan tim efektif ini disebut juga dengan agile team; artinya kumpulan orang yang memiliki semangat yang sama untuk mengembangkan dan membantu secara aktif dalam membangun Sistem Respon Cepat Medis (SRCM) menuju layanan prima.

Tim ini terdiri dari

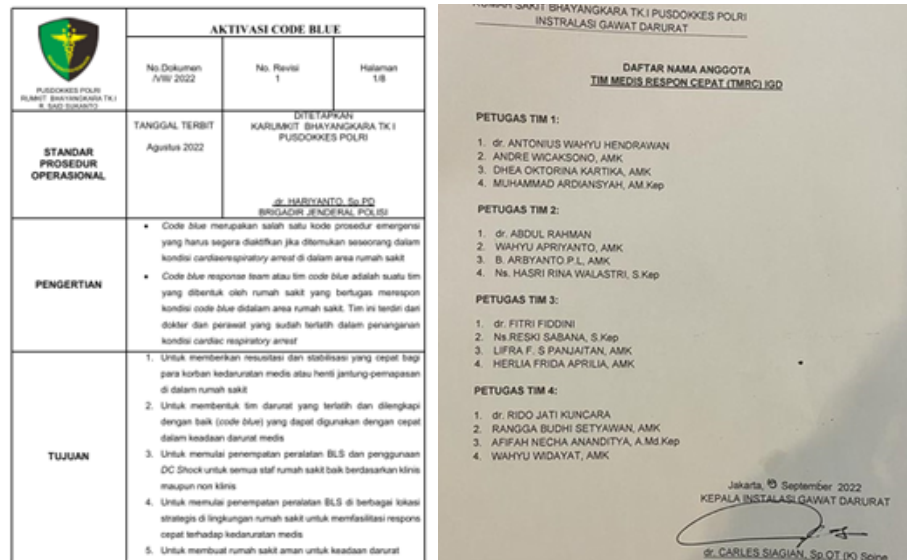
1. Kasubid pelayanan medis: AKB. Drg. Hendra, SpKG
2. Wakil kepala IGD: dr. Aktonius Wawan Hendrawan
3. Kepala tim perawat: Br. Ade, SKep



Gambar 3.3 Pembentukan Tim Efektif

4. Capaian Milestone 4: Penyusunan SOP dan job description personil

Kegiatan yang dilakukan adalah menyusun Rencana Kerja untuk masing-masing milestone yang telah dibuat dalam rancangan proyek perubahan. Rencana Kerja memuat rincian kegiatan untuk masing-masing milestone, rencana waktu pelaksanaan, daftar nama anggota Tim Medis Respon Cepat sebagai pelaksana yang bertanggung jawab, dan output yang dihasilkan.



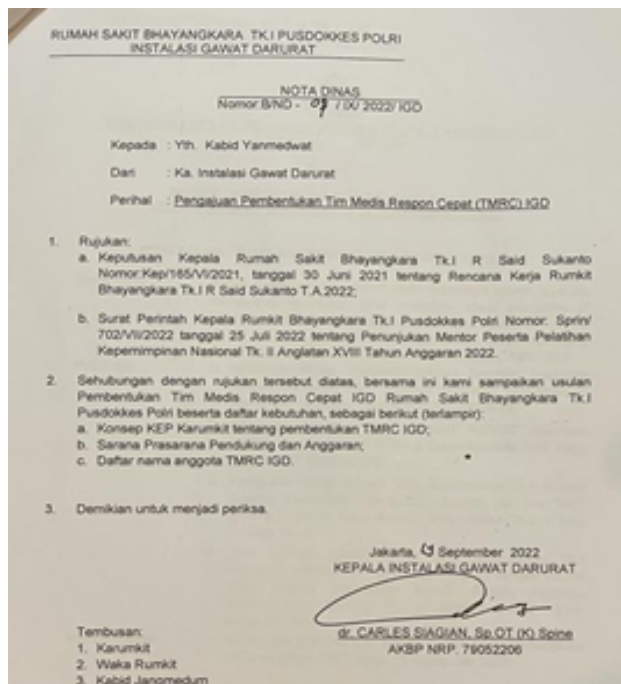
Gambar 3.4 A. SPO Aktivasi Code Blue. B. Daftar Nama Anggota Tim Respon Cepat Medis IGD

5. Capaian Milestone 5: Rapat Koordinasi stakeholder dengan Tim efektif

Pada tanggal 26 September 2022 bertempat di ruang rapat RS Polri diadakan rapat koordinasi dengan seluruh Kelompok Kerja beserta staf RS Polri. Rapat ini bertujuan menyamakan persepsi serta teknis pelaksanaan proyek perubahan guna peningkatan mutu pelayanan RS Polri. Dalam rapat koordinasi ini Project Leader memaparkan berbagai aspek dari proyek perubahan yang direncanakan termasuk milestonesnya dan meminta komitmen dan tanggung jawab seluruh staf yang terlibat dalam proyek perubahan.



Gambar 3.5 Rapat Koordinasi stakeholder dengan Tim efektif



Gambar 3.6 Surat Pembentukan Tim Respon Cepat Medis

6. Capaian Milestone 6: Penyusunan Sistem Respon Cepat Medis

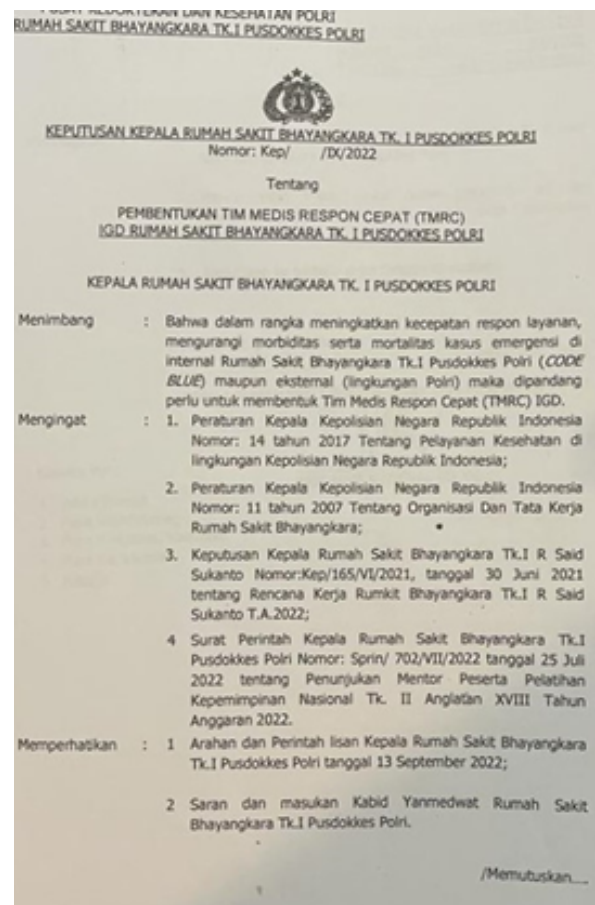
Kegiatan yang dilakukan adalah menyusun sistematisa SRCM yang terstruktur serta pembentukan komitmen bersama terhadap pelaksanaan SRCM. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 27 September 2022

7. Capaian Milestone 7: Penyusunan Skep Karumkit tentang Sistem Respon Cepat Medis

Tujuan dari milestone ini adalah tersusunnya Skep Karumkit tentang Sistem Respon Cepat Medis sebagai dasar hukum dalam pembentukan SRCM yang terintegrasi. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2022 bertempat di RS Bhayangkara Tk. I PUSDOKKES Polri.

8. Capaian Milestone 8: Pengajuan Skep Sistem Respon Cepat Medis dan ditandatangani

Setelah tersusunnya Skep Karumkit tentang Sistem Respon Cepat Medis sebagai dasar hukum dalam pembentukan SRCM yang terintegrasi. Skep diajukan kepada Karumkit untuk ditanda tangani. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2022 bertempat di RS Bhayangkara Tk. I PUSDOKKES Polri.



Gambar 3.7 Skep Karumkit tentang Sistem Respon Cepat Medis

9. Capaian Milestone 9: Simulasi call center dan respon layanan emergensi

Manajemen respon cepat medis membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, skill dan sikap perilaku yang baik. Dalam mencapai hal tersebut dibutuhkan pelatihan yang berkesinambungan dan konsisten. Dalam mencapai kualitas dan kuantitas anggota tim respon cepat medis yang ideal dilakukan kursus dan pelatihan. Kursus dan pelatihan diikuti oleh seluruh peserta secara bergantian dan berkelanjutan. Standar pelatihan untuk dokter adalah *Advance Trauma Life Support* dan *Advance Cardiac Life Support*. Sedangkan untuk perawat diberikan pelatihan *Basic Trauma Life Support* dan *Basic Cardiac Life Support*.



Gambar. 3.8 A. Simulasi Call Center B. Simulasi Respon Cepat (BTLS, BCLS)

10.Capaian Milestone 10: Sistem Respon Cepat medis operasional

Sistem Respon Cepat Medis mulai beroperasi secara fungsional pada 7 Oktober 2022. Tim Respon Cepat Medis yang dibentuk dari tim jaga IGD terdiri dari 1 dokter jaga, 2 perawat, akan melakukan tanggung jawabnya di triage IGD dan juga merangkap tim code blue (respon cepat) juga menjawab panggilan telpon dari luar (Call Center) yang membutuhkan respon cepat.



Gambar 3.9 Kegiatan Tim Respon Cepat Medis ketika Shift Jaga IGD berlangsung



Gambar 3.10 Kegiatan evakuasi pasien emergensi dari polda Kalbar

11. Capaian Milestone 11: Sosialisasi Sistem Respon Cepat Medis ke pers Polri

Kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan pada tanggal 13 Oktober 2022 bertempat di RS Bhayangkara Tk. 1 Pusdokkes Polri dengan menghadirkan Kabidyanmedwat dan seluruh Ka Instalasi. Tujuan Milestone 11 adalah melaksanakan sosialisasi di jajaran Pers Polri agar meningkatkan awareness dan mendapatkan dukungan penuh atas pelaksanaan proyek perubahan ini. Sosialisasi dilakukan secara terbuka langsung kepada stakeholders.

Materi sosialisasi secara langsung disampaikan oleh Project Leader. Kegiatan Sosialisasi ditujukan kepada Pers Polri. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman atas telah tersedianya Call Center, ambulan dan SRCM sebagai system emergensi baru yang dapat di akses oleh masyarakat khususnya anggota polri dan keluarga. Rencana proyek perubahan dan permohonan dukungan dari seluruh substansi proyek perubahan ini dimaksudkan agar seluruh stakeholder dan jajaran Polri memiliki awareness tentang layanan ini dan dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan, memiliki persepsi dan akses yang sama dalam mendukung pelaksanaan SRCM.



Gambar 3.11. Sosialisasi Sistem Respon Cepat Medis ke pers Polri

12. Capaian Milestone 12: Koordinasi internal untuk evaluasi sistem respon cepat medis

Setelah 2 minggu SRCM berjalan, dilakukan evaluasi oleh stakeholder internal. Dari hasil evaluasi operasional Sistem Respon Cepat Medis dalam jangka waktu 2 minggu didapatkan beberapa jumlah panggilan Call Center, improvement terhadap response time Code Blue yang sebelumnya 15-30 menit kini menjadi 7-10 menit, tercatat beberapa aktifitas ambulan yang sudah mulai beroperasi salah satunya adalah kegiatan evakuasi pasien emergensi dari polda Kalbar, gambaran yang lebih jelas mengenai pola kinerja tim efektif dan tim Medis Respon Cepat, dan kekurangan dari ketersediaan sarana dan prasarana.

Upaya melakukan perubahan tidak jarang akan mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Dalam berjalannya Proyek Perubahan diidentifikasi beberapa kendala, antara lain:

1. Internal

- Ruang rawat inap tidak selalu melakukan panggilan tim respon cepat medis dalam keadaan emergensi
- Panggilan code blue belum mencapai standard response time yakni 3-5 menit

2. Eksternal

- Sosialisasi di lingkungan keluarga Polri masih kurang
- panggilan code blue dari eksternal RS Polri belum cukup cepat untuk direspon



Gambar 3.12. Sosialisasi Sistem Respon Cepat Medis ke pers Polri

13. Capaian Milestone 13: Pelaporan kepada pimpinan tentang sistem respon cepat medis

Data hasil evaluasi operasional Sistem Respon Cepat Medis oleh stakeholder internal kemudian dilaporkan kepada pimpinan, yakni terdapat beberapa jumlah panggilan Call Center sebanyak 15 panggilan, improvement terhadap response time Code Blue yaitu 7-10 menit, terdapat 5 aktivitas ambulan yang sudah mulai beroperasi salah satunya adalah kegiatan evakuasi pasien emergensi dari polda Kalbar, gambaran yang lebih jelas mengenai pola kinerja tim efektif dan tim Medis Respon Cepat, dan masih adanya kekurangan ketersediaan sarana dan prasarana yakni. Kegiatan ini dilakukan di ruangan Karumkit, pada tanggal 24 Oktober 2022. Dalam pelaporan ini, Karumkit memberikan dukungan bagi seluruh staff untuk membantu melengkapi kekurangan yang masih ada, dan menyampaikan untuk menjadikan respon cepat medis sebagai program rutin sehingga dapat meningkatkan layanan kesehatan di lingkungan Polri.

14. Capaian Milestone 14: Penyempurnaan sistem dan peralatan

Dalam mengatasi kendala yang akan ditemukan, memerlukan suatu pemikiran yang mendalam, koordinasi atau kerjasama yang baik, lobi yang intens kepada stakeholder untuk mengatasi kendala yang dihadapi tersebut. Beberapa langkah strategi yang akan dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut yaitu:

1. Internal

- Pembagian jadwal piket yang proporsional untuk mengatasi kekurangan personil
- Memberikan pemahaman dan briefing secara rutin kepada personil IGD tentang sistem respon cepat medis
- Meningkatkan koordinasi antar tim respon cepat medis
- Memberikan dukungan dan motivasi kepada anggota tim agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan fasilitas yang ada.
- Memohon dukungan stakeholder internal dengan komunikasi yang intens agar stakeholder memberikan sarana dan prasana sesuai kebutuhan

2. Eksternal

- Komunikasi intens untuk mendapat dukungan dari stakeholders
- Meyakinkan stakeholder tentang proyek perubahan.
- Memberdayakan fasilitas yang ada untuk mensukseskan proyek perubahan.
- Melakukan promosi dan publikasi tentang proyek perubahan di lingkungan Polri melalui media sosial

15. Capaian Milestone 15: Penyusunan Laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan

Tujuan Milestone 15 adalah terbentuknya laporan kegiatan sebagai analisa dan evaluasi seluruh rangkaian kegiatan yang beberapa minggu ini telah dilakukan oleh project leader dan tim efektif, dan dapat disimpulkan kegiatan berjalan lancar sesuai milestone yang telah disusun oleh project leader dan SRCM dapat beroperasi sesuai dengan tujuannya dan memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya polri dan keluarga polri.

C. IMPLEMENTASI STRATEGI MARKETING DAN BRANDING PROPER

Dalam proyek perubahan SRCM ini dilakukan model strategi marketing mix. Secara umum strategi marketing mix merupakan sekumpulan dari beberapa variable yang dirangkai guna mengejar target pemasaran dalam sasaran dan bisa dikendalikan secara berkelanjutan. Melalui strategi ini SRCM semakin efektif dan tepat sasaran. Project leader melaksanakan strategi marketing SRCM sebagai layanan emergensi yang prima dengan memasukkan beberapa komponen penting strategi marketing melalui produk, tempat, harga, promosi dan kostumer.

PRODUCT	PLACE	PRICE	PROMOTION	COSTUMER
i. Call center IGD ii. Tim respon cepat IGD iii. Ambulans iv. Jaringan internet v. Skep Karumkit vi. SOP sistem respon cepat medis	RS PUSDOKKES POLRI	vii. Dukungan Karumkit viii. Dukungan Kapusdokkes ix. Dukungan Anggaran	x. Sprin Karumkit xi. Sosialisasi Internal para Ka Instalasi xii. Sosialisasi pers Polri	xiii. POLDA xiv. POLRES xv. POLSEK xvi. MABES vii. WARAKAURI i. BHAYANGKARI

D. STRATEGI MANAJEMEN PERUBAHAN

++

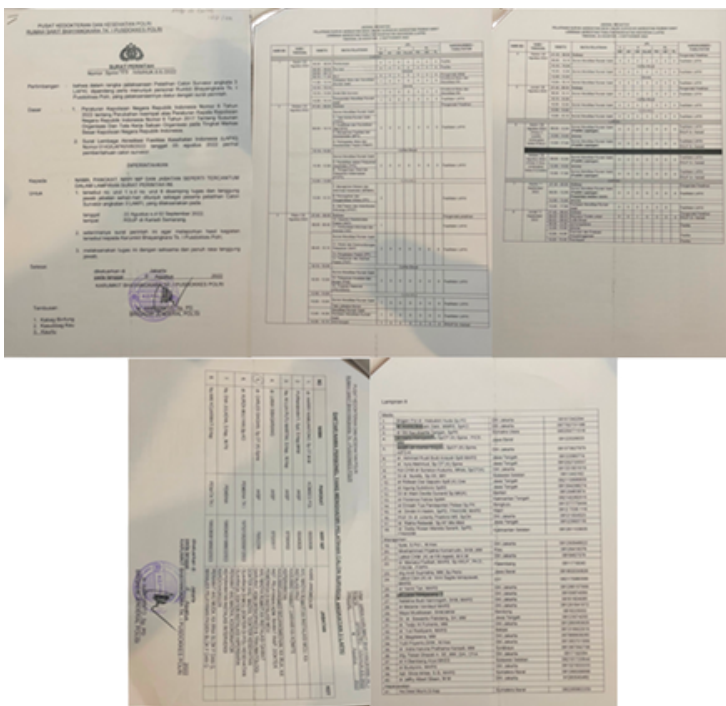
	Promoters	Latents	Defenders	Apathetic
Stakeholders	1) MENTOR 2) KARUMKIT 3) KAPUSDOK KES 4) KAPOLDA	1. KASUBIDKEU 2. KASUBAG SDM 3. KABIDIJANG MEDUM	1. Tim Efektif 2. Kalak IGD 3. Dokter IGD 4. Perawat Pelaksana	1. Masyarakat umum 2. Personil Polri dan Keluarga 3. Waraknuri Polri 4. Bhayangkari
Harapan	1. Komitmen dukungan pimpinan 2. Implementasi kebijakan secara langsung 3. Keselarasan tujuan stakeholders	1. Pemahaman nilai positif proyek 2. Dukungan terhadap implementasi perubahan	1. Berkolaborasi dalam implementasi pekerjaan	1. Pemahaman nilai positif proyek perubahan
Interaksi	1. Komunikasi secara langsung dan tidak langsung 2. Pelaporan dan monitoring secara berkala 3. Respon cepat jika stakeholders meminta informasi	1. Komunikasi informative dan konseling agar memberikan dukungan kebijakan 2. Diberikan informasi kebermanfaatan proyek perubahan	Memberikan informasi positif dan kinerja yang baik sehingga lahir persepsi bahwa terobosan yang dilakukan memiliki dampak positif pada lingkup aktivitasnya	Diberikan kebermanfaatan proyek perubahan

□

E. STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI

Dalam mencapai tujuan organisasi, perlu adanya suatu pembelajaran dan pengembangan potensi sumber daya manusia sebagai upaya optimalisasi upaya pendukung implementasi proyek perubahan. Oleh karena itu Project leader berusaha memberikan pengembangan kompetensi dirinya dalam rangka mencapai tujuan proyek perubahan. Hal yang terkait dengan pengembangan potensi tersebut dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

1. Mendaftarkan untuk mengikuti pelatihan Surveyor Akreditasi Rumah Sakit LAFKI
2. Mendapat surat perintah Karumkit TK I Pusdokkes Polri untuk mengikuti pelatihan Surveyor Akreditasi Rumah Sakit LAFKI Mengikuti pelatihan Surveyor Akreditasi Rumah Sakit LAFKI selama 8 hari secara daring
3. Mengikuti praktek lapangan Surveyor Akreditasi Rumah Sakit di RS Kariadi Semarang secara luring selama 2 hari
4. Mengikuti ujian Surveyor Akreditasi Rumah Sakit LAFKI
5. Lulus ujian Surveyor Akreditasi Rumah Sakit LAFKI
6. Diangkat menjadi Surveyor Akreditasi Rumah Sakit di seluruh Indonesia



Gambar 3.14. Sprint Project Leader mengikuti pelatihan surveyor



Gambar 3.15 Dokumentasi Pelatihan Surveyor akreditasi di RS Karyadi, Semarang

F. KONTRIBUSI MATA PELATIHAN PILIHAN

Project leader mengadopsi beberapa mata pelatihan dalam Pendidikan PKN tingkat II sebagai sarana untuk mendukung implementasi proyek perubahan. Mata pelatihan tersebut digunakan Project leader secara optimal agar teori yang dipelajari dapat diterapkan dalam praktek proyek perubahan. Melalui keikutsertaan mata pelatihan pilihan tersebut, project leader memiliki pengetahuan yang mampu mendukung implementasi proyek perubahan secara holistik. Adapun mata pelatihan yang dijadikan pilihan Project Leader sebagai berikut:

a. Kepemimpinan Digital

Digital leadership adalah suatu cara atau pola kepemimpinan yang berfokus pada pemanfaatan teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan dengan lebih cepat. Dalam era digital ini, pemimpin dituntut mampu berkomunikasi tidak hanya secara fisik dengan tatap muka, tapi juga piawai dalam berkomunikasi melalui berbagai saluran berbasis teknologi yang dapat menunjang efektivitas dan efisiensi, seperti melalui chat messenger seperti WhatsApp, social media, atau e-mail. Pada proyek perubahan ini, project leader memanfaatkan jaringan social seperti facebook/Instagram untuk memberikan informasi kepada anggota polri mengenai kegiatan dalam proyek perubahan seperti kegiatan simulasi BCLS yang dilakukan bagi tim Medis Respon Cepat, dan whatsapp group untuk melakukan komunikasi efektif bagi stakeholder dan staff dalam menjalankan kepentingannya.



b. Organisasi Pembelajaran

Sebagai learning organization yang efektif RS Bhayangkara Tk. I Puskor Polri memenuhi 5 dimensi sebagai berikut :

1. Personal Mastery

Dimensi Personal Mastery dalam proyek perubahan ini diwujudkan dengan penguatan dengan dasar hukum bahwa RS Bhayangkara Tk I Puskor Polri adalah rumah sakit tipe A yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, rawat jalan, diagnostik, dan kedokteran forensik bagi masyarakat khususnya anggota Polri dan keluarga secara paripurna karena merupakan rumah sakit rujukan untuk semua RS Bhayangkara yang ada di seluruh Indonesia.

2. Mental Model

Dimensi Mental Model yang digunakan dalam proyek perubahan ini adalah merubah paradigma para stakeholder bahwa kini telah dibentuk system emergensi SRCM yang telah menguatkan system Code Blue dan melayani Call Center dan ambulan khususnya bagi Polri dan keluarga.

3. Shared Vision

Dimensi Shared Vision proyek perubahan berupa ini dari komitmen dan stakeholder dalam mencapai visi, tujuan yang telah ditetapkan. dalam proyek perubahan yang diimplementasikan. Hal ini diwujudkan antara lain dalam bentuk dukungan kebijakan pimpinan berupa Surat Keputusan Karumkit tentang Sistem Respon Cepat Medis dan Perjanjian Kerja sama.



4. Team Learning

Dimensi Team Learning yang digunakan perubahan ini, yaitu kemampuan Project leader beserta tim efektif dalam memengaruhi stakeholder untuk mengimplementasikan proyek perubahan. Dalam beberapa pertemuan mulai dari rapat awal, knowledge sharing session, sosialisasi sampai dengan simulasi dan SRCM operasional, project leader senantiasa menyampaikan pentingnya sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, skill dan sikap perilaku yang baik. Hal ini mendapat dukungan dan apresiasi dari stakeholder baik secara vertical, horizontal maupun diagonal bahwa perlu diadakannya pelatihan skills seperti Advance Trauma Life Support dan Advance Cardiac Life Support bagi dokter atau untuk perawat diberikan pelatihan Basic Trauma Life Support dan Basic Cardiac Life Support secara berkala.

5. System Thinking

Dalam proyek perubahan ini dimensi System Thinking yang adalah peningkatan kordinasi dan sinergitas antara stakeholder dalam rangka pengadaan sarana dan prasarana, perizinan, teknis, operasional dan feedback, demi meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dengan melalui koordinasi dan komunikasi secara intensif antar stakeholder baik internal maupun eksternal.



c. Kepemimpinan Kewirausahaan

Kepemimpinan (leadership) adalah kemampuan, proses, atau fungsi yang digunakan dalam memengaruhi orang lain untuk berbuat sesuatu dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pada suatu kegiatan, kepemimpinan merupakan upaya membantu diri sendiri atau orang lain mencapai suatu tujuan. Karakter yang harus dimiliki oleh pemimpin dalam kepemimpinan kewirausahaan dalam hal ini adalah project leader adalah keberanian untuk bertindak yaitu berani membuat perubahan dengan membangun sebuah system yang belum ada di RS polri untuk meningkatkan mutu pelayanan, selain itu kecakapan dalam membangun tim yang bersedia untuk berkontribusi tenaga dan pikiran untuk mencapai tujuan dan manfaat bersama, serta tetap meminta masukan kepada mentor karena kesadaran bahwa kemampuan seorang pemimpin dan timnya memiliki batas dan kekurangan, oleh karena itu perlu untuk meminta saran dan masukan mentor atau orang yang akan membimbing dan membina untuk mengembangkan proyek baik dalam bidang teknis, maupun manajemen proyek perubahan ini.



G. LESSON LEARNT

Materi pembelajaran selama mengikuti kegiatan PKN II terimplementasikan dalam pelaksanaan proyek perubahan, yaitu:

1. Dalam menjawab dinamika perkembangan lingkungan strategis, diperlukan jiwa kepemimpinan yang mengharuskan seorang project leader mampu melihat peluang yang ada dan menangkap peluang tersebut menjadi sebuah terobosan yang akan mendukung organisasi, selain itu project leader juga mampu mengelola peluang tersebut menjadi sebuah system yang tertata dan terintegrasi dengan system sebelumnya.
2. Tahapan jangka pendek sampai menengah /milestone diperlukan sebagai proses kontrol terhadap tujuan organisasi yang kelak akan dilaksanakan oleh project leader.
3. Sumber daya manusia pendukung implementasi proyek perubahan harus selalu diberikan motivasi dan dilengkapi dengan kemampuan, sehingga diperlukan adanya Pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan. Sumber daya pendukung merupakan motor penggerak dari proyek perubahan.
4. Teori yang didapat selama pelatihan perlu pemahaman yang mendalam agar dapat diimplementasikan secara baik dalam organisasi yang nantinya project leader akan tempati.



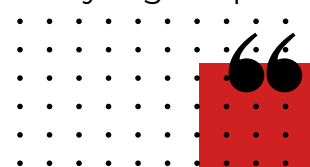
BAB IV

KESIMPULAN

Proyek perubahan merupakan proyek yang implementatif dan manfaatnya dapat langsung dirasakan atau digunakan bagi masyarakat dan stakeholder yang akan menjadi objek proyek perubahan (dalam hal ini Polri dan Keluarga Polri) sebagai pasien RS Bhayangkara Tk. I Sukanto Said. Sebagai team leader didalam proyek perubahan, kemampuan komunikasi menjadi sangat penting. Team leader menyampaikan rancangan proyek perubahan kepada stakeholder internal maupun eksternal agar proyek perubahan dapat dipahami dan dimengerti pada akhirnya diharapkan mendapatkan dukungan yaitu melalui komunikasi dalam pertemuan pertemuan non formal dan rapat rapat resmi. Tantangan kondisi pandemic yang membatasi gerak dan pertemuan fisik memaksa team leader terus memotivasi tim efektif untuk tetap berkomitmen bekerja dan menyelesaikan tahap demi tahap dari rencana jangka pendek. Pencapaian tersebut tidak dapat terpisahkan dari kemampuan manajemen organisasi dan komunikasi yang baik. Penguatan sistem pelayanan emergensi dengan SRCM meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan keefektifan, mempermudah akses, mempercepat layanan dan mengurangi mortalitas dan morbiditas pasien RS.

”Kesimpulan yang dapat diambil dari implementasi Proyek Perubahan ini antara lain:

1. Kondisi yang diharapkan dari proyek perubahan yang dilakukan adalah adanya penerapan sistem emergensi SRCM secara konsisten dan berkelanjutan
2. Sistem SRCM memberikan improvement dalam response time Code Blue, response time dokter terhadap pasien di IGD, memberikan layanan Call Center sebagai sistem layanan baru yang memberikan kemudahan bagi pasien khususnya Keluarga Besar Anggota Polri.
3. Laporan proyek perubahan ini sebagai panduan project leader dan tim efektif dalam mencapai tujuan jangka pendek berdasarkan pentahapan atau milestone yang telah ditentukan.
4. Produk proyek perubahan ini merupakan tahap perintisan yang hasil akhirnya disempurnakan pada tahap jangka menengah dan jangka panjang.
5. Potensi masalah dan alternatif pemecahannya akan dinamis seiring kondisi realita dilapangan dengan menerapkan strategi komunikasi yang efektif dan fleksibilitas serta menentukan siapa pihak yang dapat membantu



DAFTAR PUSTAKA

1. Dr. Setyo Riyanto, SE, MM, CPM(ASIA), 1999, Pengambilan Keputusan Strategis Berbasis EFAS/IFAS/SFAS dan AHP, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
 2. Fredy Rangkuti, 2007, Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
 3. Lewis Thomas dan Elaine B. Johnson. 2014. Contextual Teaching Learning. Jakarta: Kaifa
 4. Munandar, Perencanaan Anggaran,. Balai Pustaka, Jakarta, 2011
 5. Terry, George R. 1986. Asas-Asas Manajemen. Bandung: Penerbit Alumni, Jakarta
 6. Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Edisi Kedua. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
 7. RS Bhayangkara Tk I R Said Sukanto, 2015, Pedoman Pelayanan IGD RS Bhayangkara TK I R Said Sukanto, Jakarta.
 8. RS Bhayangkara Tk I R Said Sukanto, 2015, Panduan Pelayanan IGD RS Bhayangkara TK I R Said Sukanto, Jakarta.
-