

**SERAGAMKU SAYANG, SERAGAMKU MENAWAN...
SUATU KEGIATAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PROFESIONALISME DAN BUDAYA KERJA
DI RS PANTI RAPIH YOGYAKARTA**

KATEGORI :

INTERNAL SERVICE PROJECT



RUMAH SAKIT PANTI RAPIH

Jl. Cik Di Tiro 30 Yogyakarta 55283

Telp. 0274-563333

SERAGAMKU SAYANG, SERAGAMKU MENAWAN....
SUATU KEGIATAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME
DAN BUDAYA KERJA DI RS PANTI RAPIH YOGYAKARTA

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit Panti Rapih adalah salah satu RS Swasta terbesar di Yogyakarta yang memiliki kebijakan mutu salah satunya adalah menjadi RS terbaik di Yogyakarta dengan memberikan pelayanan medis tercepat dan fasilitas medis terlengkap. Untuk memberikan pelayanan terbaik tersebut maka tidak hanya diperlukan alat yang canggih dan gedung yang megah dan bersih, tetapi juga didukung oleh sumber daya manusia yang profesional, mempunyai sikap dan perilaku baik. Selain itu mempunyai budaya kerja yang berakar dari visi misi Rumah Sakit juga sangat mendukung dalam memberikan pelayanan terbaik yang berorientasi pada pasien.

Salah satu misi RS Panti Rapih adalah memandang karyawan sebagai mitra karya dengan memberdayakan mereka untuk mendukung kualitas kerja demi kepuasan pasien dan keluarganya¹. Mitra karya tersebut adalah petugas kesehatan baik medis dan paramedis maupun petugas lain yang tergabung dalam keluarga besar Rumah Sakit Panti Rapih dari mulai jajaran Direksi sampai dengan staff pelaksana. Di lingkup RS Panti Rapih, istilah “karyawan” disebut dengan “Pelayan Kesehatan”. Para pelayan kesehatan ini dituntut mempunyai sikap dan budaya kerja yang baik sesuai dengan visi misi RS Panti Rapih.

Pelayanan yang berorientasi kepada pasien dengan selalu melaksanakan unsur RAPIH (Ramah, Adil, Professional, Ikhlas dan Hormat) adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh semua pelayan kesehatan di lingkup RS Panti Rapih. **Ramah** adalah ringan menyapa, tulus tersenyum, peka pada harapan/kebutuhan yang dilayani, sedangkan **Adil** adalah memberikan layanan kesehatan dan sikap melayani yang sama tanpa memandang strata sosial, pangkat/jabatan, kaya-miskin, dan perbedaan lain. **Profesional** adalah memberikan layanan sesuai standar yang telah ditetapkan, **Ikhlas** adalah kepada siapapun, memperoleh seberapapun, tidak menjadi halangan untuk terus melayani dan membela kehidupan pasien sampai Tuhan sendiri yang mengambil keputusan. Dan **Hormat** adalah siapapun dia, RS Panti Rapih memberikan layanan dengan menghargai hak hidup setiap orang.¹

Oleh karenanya walaupun penampilan secara fisik memang bukan yang utama dalam pelayanan, tetapi hal ini merupakan wujud dari pelayanan guna menghargai setiap individu. Dengan penampilan yang tidak berlebihan, rapi, bersih, serta mengenakan pakaian seragam dan atribut secara lengkap, akan meningkatkan performa dan rasa percaya diri setiap pelayan kesehatan dalam melayani pasien dan di RS Panti Rapih.

Hal tersebut dilatarbelakangi bahwa pada dasarnya pakaian seragam untuk karyawan memiliki fungsi yang sangat strategis, selain sebagai identitas organisasi juga mewakili jasa yang kita hasilkan. Orang-orang yang mengenakan pakaian seragam dan orang-orang yang melihatnya akan otomatis mengidentifikasi pakaian seragam itu dengan organisasi atau produk/jasanya. Mengingat pakaian seragam merupakan salah satu alat untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan maka pakaian seragam harus menggambarkan pekerjaan yang memakainya, meliputi kondisi keselamatan, vitalitas, performa dan citranya harus terjaga penuh, yang akhirnya berdampak pada peningkatan produktivitas kerja. Selain itu pakaian seragam juga merupakan bagian dari media organisasi dalam membangun dan mempertahankan citranya. Oleh karenanya organisasi berkewajiban menjaga kualitas pakaian kerja yang dikenakan karyawan.

RS Panti Rapih yang pada tahun ini genap berusia 83 tahun, dan memiliki 1200 karyawan sangat memperhatikan fungsi dan pemanfaatan pakaian seragam karyawan, sehingga setiap tahun selalu menganggarkan pengadaan pakaian seragam baru bagi semua karyawannya. Kebijakan mengenai pakaian seragam ini diatur dengan SK Direktur nomor : SK. 150/PPK-Seragam/VII/2012 tentang penggunaan pakaian dinas bagi pelayan kesehatan RS Panti Rapih. Kebijakan ini mengatur bahwa setiap pelayan kesehatan wajib memperhatikan ketentuan dan hal hal yang terkait dengan penggunaan pakaian seragam setiap harinya. Dalam SK tersebut yang tidak hanya mengatur mengenai pakaian dinas tetapi juga keseluruhan penampilan mulai tata rambut hingga pemakaian sepatu dan atribut lain yang wajib dikenakan.²

Pada kenyataannya masih banyak para pelayan kesehatan yang belum mengetahui dan mengabaikan SK Direktur tersebut, sehingga secara tidak langsung bisa mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien. Padahal penggunaan pakaian seragam kerja secara baik dan benar, akan berpengaruh juga dalam meningkatkan keselamatan karyawan ketika bekerja, dan memperkuat citra RS Panti Rapih. Selain itu pakaian seragam dapat pula berfungsi sebagai sarana untuk menggambarkan tingkat profesionalisme kerja suatu institusi atau organisasi.

Agar para karyawan dapat selalu menggunakan pakaian seragam dan atribut lainnya secara baik dan benar serta memiliki rasa bangga terhadap pakaian seragam yang dikenakan ketika berdinass, maka RS Panti Rapih menggelar lomba *fashion show* pakaian seragam yang melibatkan seluruh unit yang ada di RS Panti Rapih.

B. Tujuan Kegiatan

Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan rasa memiliki para karyawan terhadap pakaian seragam yang digunakan di lingkungan RS Panti Rapih. Dan secara khusus dalam kegiatan ini para karyawan diharapkan:

1. Mengetahui cara pemakaian pakaian seragam yang baik dan benar
2. Berpenampilan serasi, sopan dan menarik dengan pakaian seragam
3. Menumbuhkan rasa bangga terhadap RS Panti Rapih
4. Meningkatkan rasa kebersamaan antar karyawan
5. Mensosialisasikan pengetahuan mengenai *patient safety*, budaya *safety* dan isu-isu terkini yang terkait dengan *safety practice*
6. Mensosialisasikan budaya organisasi yang bersumber pada visi misi RS Panti Rapih

II. METODOLOGI

A. Rancangan Kegiatan

Kegiatan sosialisasi ini dilakukan bertepatan dengan HUT RS Panti Rapih yang ke 83, dan dilakukan dengan cara mengadakan perlombaan *fashion show* “Panti Rapih Award” yaitu ajang pemilihan wakil karyawan dari seluruh unit dan / seluruh profesi yang ada di lingkup RS Panti Rapih. Bentuk kegiatan ini adalah menampilkan pakaian dinas profesi dari masing-masing unit yang diwakili oleh 2 orang dengan berjalan di atas *catwalk* dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh para juri mengenai budaya *safety*, budaya organisasi sesuai visi misi RS Panti Rapih, serta mengenai hak dan kewajiban pelayan kesehatan dalam mendukung budaya organisasi di lingkup RS Panti Rapih.

Para dewan juri terdiri dari Direktur Keperawatan, Direktur SDM & Infrastruktur dan Kepala Bidang Pelayan Kesehatan. Para pemenang yang diusulkan adalah pemenang I, II, II dan pemenang favorit pilihan para penonton.

B. Waktu dan Tempat Kegiatan

Pemilihan “Panti Rapih Award” dilakukan di Auditorium RS Panti Rapih, jalan Cik Di Tiro no. 30 Yogyakarta pada tanggal 30 Agustus 2012 pada pukul 13.30 – selesai.

C. Kepesertaan

Peserta lomba terbagi menjadi 20 unit sesuai dengan profesinya masing-masing, khusus keperawatan karena jumlahnya paling banyak, maka kepesertaan menyesuaikan dengan kepala bidang masing-masing.

D. Kriteria dan score penilaian

Agar suasana lomba lebih meriah, maka seperti layaknya pemilihan Putri Indonesia, maka dalam lomba *fashion show* kali ini aspek penilaian juga mencakup aspek 3B yaitu; *Brain*, *Beauty* dan *Behaviour*. Untuk pertanyaan yang menyangkut *Brain*, ada 3 kategori yaitu tentang Visi Misi RS Panti Rapih, peraturan kekaryawanan dan pertanyaan tentang *Patient Safety*.

Konsep pelayanan yang berbasis pada *Patient Safety* menjadi suatu hal yang penting bagi karyawan rumah sakit terutama bagi RS Panti Rapih yang sedang mempersiapkan diri untuk akreditasi di tahun 2013, maka dalam lomba ini para peserta sekaligus diuji bagaimana penguasaan mereka tentang *Patient Safety*, beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan *Patient Safety*, misalnya ada peserta yang diminta untuk memperagakan 7 langkah mencuci tangan yang baik dan benar; menyebutkan urutan *Six Goals* secara benar, menjelaskan bagaimana cara melakukan identifikasi pasien sebelum tindakan dilakukan.

Untuk pertanyaan terkait *Behaviour* disesuaikan dengan visi misi RS Panti Rapih dan penguasaan peraturan tentang kekaryawanan yang diberlakukan di RS Panti Rapih. Sedangkan untuk *Beauty* pendekatan penilaiannya dilakukan berdasarkan tabel berikut ini. :

No	Kriteria	Score
1	Kelengkapan seragam dinas (meliputi name tag, pin patient safety, sepatu, dan pendukung lain yang diperlukan)	10
2	Penempatan atribut sesuai aturan yang berlaku (pin disematkan di dada kiri diatas <i>name tag</i>)	10
3	Kerapihan berbusana	10
4	Kesopanan dalam berbusana (Rok tidak diatas lutut, baju tidak ketat)	10
5	Rias wajah natural, tidak menyolok	10
6	Tata rambut (rambut disisir rapi, bila panjang digelung, dicepol)	10
7	Cara berjalan saat tampil	10
8	Ekspresi wajah, ramah tidak berlebihan	10
9	Keluwesan saat tampil	10
10	Cara menjawab dan jawaban yang diberikan atas pertanyaan juri	10
Total		100

III. HASIL KEGIATAN

Dari 20 peserta yang harus mengikuti, ternyata ada 2 unit yang menyatakan mundur dari kepesertaan sehingga diikuti oleh 18 unit dengan 36 peserta lomba yang mewakili seluruh profesi yang ada di RS panti Rapih. Acara berlangsung selama 90 menit dengan waktu yang dibutuhkan peserta untuk tampil dan menjawab pertanyaan adalah sekitar 4 menit. Antusiasme peserta terlihat sangat tinggi dan sangat percaya diri dalam menampilkan yang terbaik untuk profesinya. Faktor usia tidak menghalangi peserta untuk ikut memeriahkan acara ini.

Para peserta lomba diberi kesempatan untuk tampil sebanyak 3 kali putaran didepan dewan juri dan juga penonton. Pada putaran pertama dan kedua, peserta diberi kesempatan berjalan di arena *catwalk*, disini para juri berkesempatan melakukan penilaian dengan mengamati *detail* pakaian seragam beserta atributnya dan juga kesesuaian dengan tata rias wajah (aspek *Beauty*).

Pada putaran ke-3 para peserta harus menjawab pertanyaan dari dewan juri, yang dipilih secara acak. Pertanyaan yang diajukan dewan juri merupakan pertanyaan yang relevan dengan kondisi yang dihadapi oleh RS Panti Rapih. Seperti telah diuraikan dalam latar belakang, karena saat ini RS Panti Rapih sedang mempersiapkan untuk pembaruan akreditasi, maka pertanyaan pertanyaan yang berhubungan dengan *Patient Safety* dan visi misi RS PantiRapih-lah yang ditanyakan. Para peserta tampak berusaha menjawab sesuai harapan juri. Namun masih ada beberapa peserta yang belum dapat menjawab secara tepat, pertanyaan pertanyaan yang berhubungan dengan budaya organisasi, visi misi organisasi ataupun pertanyaan tentang *patient safety*

Setelah semua peserta lomba tampil, maka dewan juri harus bersidang dahulu guna menentukan para pemenang lomba. Pemenang pertama adalah perwakilan dari ruang perawatan anak – ruang bersalin. Pemenang ini menampilkan seragam dinas ruang anak dan seragam dinas ruang bersalin lengkap dengan atribut dan identitas yang mencirikan dari kedua ruang perawatan tersebut. Pertanyaan yang diajukan oleh dewan juri adalah mengenai 2 komponen yang terkait dengan visi misi dan spritualitas RS Panti Rapih, dan ternyata peserta bisa menjawab pertanyaan dewan juri dengan sempurna.

Pemenang kedua adalah perwakilan dari Instalasi Gizi yang menampilkan pakaian dinas penata gizi di ruang perawatan. Pertanyaan yang diajukan dewan juri adalah bagaimana cara mencuci tangan dengan langkah dan gerakan yang tepat. Peserta dengan percaya diri memperagakan dan menjelaskan cara mencuci tangan yang benar.

Pemenang ke-3 menampilkan seragam dinas unit Humas. Dan pemenang favorit pilihan pemirsa jatuh pada perwakilan dari Instalasi Gizi.

IV. DISKUSI

Dari keseluruhan kegiatan yang berlangsung selama 90 menit ini tampak bahwa para peserta menyiapkan diri mereka dengan baik, terbukti mereka mampu memberikan penampilan yang baik, rapi, dan bersih, para peserta juga berupaya menjawab pertanyaan para juri dengan baik. Para peserta terlihat bangga dengan apa yang mereka kenakan. Dari sini terlihat bahwa ternyata ada efek psikologis tertentu yang dirasakan oleh karyawan dengan aturan penggunaan seragam. Pakaian seragam itu bisa membuat orang lebih percaya diri apalagi bila mereka tampil secara berkelompok.

Meskipun sosialisasi dalam forum resmi di lingkup RS Panti Rapih sudah dilakukan secara rutin, tetapi dengan kegiatan yang lebih menarik seperti ini ternyata lebih mendorong para pelayan kesehatan mengetahui dan lebih mudah mengaplikasikan dalam praktek sehari-hari melalui suasana perlombaan. Para peserta diharapkan untuk menjadi duta dan contoh bagi para pelayan kesehatan di unit nya agar menumbuhkan sikap dan perilaku seperti yang ditunjukkan dalam perlombaan tersebut.

Selain itu melalui penggunaan pakaian seragam jelas membangun rasa persamaan dan tidak terjadi kecemburuan, karena si pemakai seragam berangkat dari latar belakang yang berbeda-beda. Pakaian seragam merangsang tumbuhnya perasaan saling memiliki kepada institusi. Pakaian seragam memberikan pengaruh perilaku bagi pemakainya. Bila kita berbicara mengenai budaya kerja, ternyata budaya kuat adalah perilaku kolektif yang sudah mencerminkan nilai-nilai, paradigma berpikir, dan belajar dari pengalaman yang lalu. Dan dengan pakaian seragam kerja dapat kita jadikan sebagai alat untuk mempertegas budaya organisasi yang sudah melekat.

Dukungan yang diberikan para karyawan di unit tertentu ketika wakil mereka tampil di *catwalk*, menggambarkan bahwa ternyata seragam mampu merangsang kebanggaan atas korps-nya serta menjadi media untuk menumbuhkan loyalitas terhadap korps atau dalam hal ini unit kerja. Seragam yang dikenakan dengan baik dan rapih, akan memberikan rasa bangga bagi pemakainya dan menumbuhkan perasaan yang kuat bahwa si pemakai adalah bagian yang tidak terpisah dari korpsnya. Hingga pada gilirannya si pemakai akan menjunjung tinggi martabat korpsnya.

Dampak lain yang dirasakan dari penggunaan seragam yang baik yaitu pakaian berfungsi seragam sebagai aspek marketing. Dalam hal ini karyawan akan berpartisipasi secara tidak langsung dalam mempromosikan profesionalisme serta bonafiditas yang menjadi kebanggaan ketika menggunakan pakaian seragam. Seragam sering dikaitkan dengan faktor-faktor kinerja tinggi, dan dirancang untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi semua dan masyarakat yang dilayaninya. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa bagi organisasi, pakaian seragam itu merupakan investasi karena dapat membantu atau menjadi sarana menciptakan budaya kerja yang dianut oleh organisasi/perusahaan. Seragam yang baik harus mampu mencerminkan visi dan misi organisasi.

V. KESIMPULAN

1. Pakaian seragam yang dikenakan oleh karyawan merupakan investasi organisasi dan memiliki banyak fungsi antara lain membantu menciptakan budaya kerja
2. Sosialisasi dalam bentuk kegiatan yang menarik seperti kegiatan lomba akan lebih diterima oleh lingkungan
3. Kegiatan lomba *fashion show* dapat digunakan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan para pelayan kesehatan mengenai hal-hal yang terkait program rumah sakit.

VI. SARAN

1. Kegiatan sejenis dilakukan secara rutin dalam bentuk yang lebih menarik
2. Dilakukan evaluasi sampai dimana kegiatan ini menimbulkan dampak yang lebih baik terhadap perkembangan pengetahuan para pelayan kesehatan di RS Panti Rapih mengenai mengenai hal-hal yang terkait dengan hak dan kewajibannya, mengenai *patient safety* dan budaya *safety* serta budaya kerja sesuai visi misi Rumah Sakit

VII. DAFTAR PUSTAKA.

1. Rumah Sakit Panti Rapih, 2009, Aplikasi Guiding Principles Santo Carolus Borromeus dalam nilai-nilai RAPIH (Ramah, Adil, Profesional, Ikhlas dan Hormat)
2. Rumah Sakit Panti Rapih, 2012, Ketentuan Penggunaan Pakaian Dinas Bagi Pelayan Kesehatan di RS Panti Rapih, SK. 150/PPK-Seragam/VII/2012

FOTO FOTO SAAT LOMBA BERLANGSUNG



Gambar 1 : Pemenang pertama saat tampil



Gambar 2 : Salah satu peserta (security) usai menjawab pertanyaan juri



Gambar 3 : Pemenang ke-2 saat menjawab pertanyaan juri tentang cara mencuci tangan



Gambar 4 : Dokter yang rapi, bersih, cantik dan tampan



Gambar 5 : salah satu peserta berusaha menjawab pertanyaan juri



Gambar 6 : Pemenang ke-3 saat tampil



Gambar 7 : Perwakilan ICU-IGD, semakin tampak profesionalisme nya