

ABSTRAK

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sedang menerapkan banyak perubahan untuk tujuan perkembangan layanan Rumah Sakit. Beberapa perubahan yang terlihat menonjol dan mempengaruhi Rumah Sakit secara keseluruhan terjadi pada Bidang Informasi dan Kerjasama. Keberhasilan dari perubahan-perubahan yang diterapkan tersebut tidak terlepas dari manajer dalam melakukan perannya dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk dari peran-peran manajer sebagai komunikator, pemberi dukungan, pemberi pelatihan, mediator, pengelola resistensi dalam perubahan dilakukan oleh Manajer Bidang Informasi dan Kerjasama. Metode yang digunakan adalah studi kualitatif *case study*. Wawancara dilakukan pada 7 informan yang terlibat dalam perubahan di Bidang Informasi dan Kerjasama. Hasil dari wawancara dianalisis menggunakan teknik *thematic analysis* dengan bantuan software Nvivo 11 versi *trial*. Hasil penelitian mendapatkan beberapa bentuk atau tindakan nyata manajer dalam menjalankan perannya sebagai komunikator yakni melalui rapat, pemberian SK, langsung secara lisan, telepon dan aplikasi WhatsApp; sebagai pemberi dukungan melalui motivasi, penilaian kinerja, pembinaan, bantuan dalam melakukan pekerjaan, fasilitas dana, makan bersama, kebebasan mengungkapkan ide dan memberikan ilmu yang dibutuhkan karyawan; sebagai pemberi pelatihan dengan memebrikan pengarahan dan pelatihan; sebagai mediator dengan cara menganalisis masukan-masukan, menguji kebenaran informasi, mencari solusi dalam rapat manajer, menyampaikan informasi dari direksi dan menghubungkan pihak-pihak yang bersangkutan; sebagai pengelola resistensi dengan menganalisis penyebab resistensi, mencarikan solusi, teguran lisan, melaporkan pada Direksi serta memberikan motivasi.

Kata kunci: manajemenperubahan, peran manajer.

ABSTRACT

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya is implementing many changes for the purpose of development of hospital's services. Some of the changes that stands out and affects the whole hospital is happend in Department Informasi dan Kerjasama. The success of these changes can't be separated from manajer that do their role well. This study aims to determine how are the form of manager's roles in change was done by the manager of Department Informasi dan Kerjasama. Method that used in this study is qualitative case study qualitative research method. Interview were conducted to 7 informan that involved in changes at Department Informasi dan Kerjasama. Results from the interview are analyzed with thematic analysis technique. The result from this study discovered some forms or real actions manager does as communicator such as through meetings, distributing SK, verbally, phone and WhatsApp; as supporter through giving motivation, performance evaluation, guidance, help in doing the job, fund facilities, held company's meal, freedom to express ideas, giving knowledge; as trainer by giving guidance and training; as mediator by analyzing ideas, validating informations, find solutions in managers' meeting, deliver information from director and connecting the concerned parties; as resistance manager by analyzing resistance causes, finding solutions, warning, reporting to the director and giving motivation.

Keyword: change management, manager's roles.

