

ABSTRAK

*CHANGE MANAGEMENT* DI RSUD DR. SOETOMO

RSUD Dr. Soetomo sebagai badan layanan umum milik pemerintah Provinsi Jawa Timur yang bertugas mengedepankan pelayanan sosial kepada masyarakat, selalu dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas layanannya. Peningkatan kualitas layanan tersebut RSUD Dr. Soetomo coba capai melalui perbaikan performa organisasi dengan melakukan perubahan-perubahan menuju standar yang telah ditetapkan dalam akreditasi *Joint Commission International* (JCI). Persiapan perubahan tersebut dilakukan RSUD Dr. Soetomo dengan membangun budaya kerja yang mengedepankan mutu pelayanan, pembentukan tim akreditasi yang bertugas mengawal perubahan, memenuhi sarana prasarana sesuai standar akreditasi JCI, mengubah alur dan tata kerja para pelaksana, dsb. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan cara menilai kesiapan perubahan yang tengah dilakukan RSUD Dr. Soetomo terhadap faktor keras dalam perubahan, yakni DICE (*Duration, Integrity, Commitment, Effort*). *Key informan* dalam penelitian ini adalah Direksi, Pejabat Struktural, dan Staf yang juga seluruhnya bertindak juga selaku Tim Akreditasi. Hasil dalam penelitian ini adalah bahwa dalam mempersiapkan perubahan RSUD Dr. Soetomo kurang memperhatikan faktor keras dalam perubahan, diantaranya *duration* dalam hal ini review terhadap proyek perubahan belum dilakukan dengan cukup. *Integrity* tim perubahan tidak dikomunikasikan dan dievaluasi dengan baik oleh pimpinan organisasi. Pimpinan organisasi telah memberikan *commitment* secara penuh namun tidak dengan sebagian staf. *Effort* staf dalam menyelesaikan proyek perubahan pemenuhan standar yang masih belum menjadi perhatian pimpinan organisasi. Kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah bahwa RSUD Dr. Soetomo belum siap dalam melakukan perubahan pemenuhan standar akreditasi JCI. Sehingga dapat disarankan agar manajemen RSUD Dr. Soetomo dalam mempersiapkan perubahan guna pemenuhan standar akreditasi memperhatikan keempat faktor keras tersebut.

Kata Kunci : RSUD Dr. Soetomo, *Change Management*, Akreditasi Rumah Sakit, DICE