

RE-SHAPING FRONTLINER BEHAVIOR: Transformasi Budaya Pelayanan RS XWZ Melalui Metode Interaktif Role-Play Berbasis Real-Data Evaluasi Lanjutan AI Mentor

Tutik Rahayu¹, Yanto Lesmana²

^{1,2} Universitas Pertiwi

email: tutikrahayu243@pertiwi.ac.id, yanto.lesmana@pertiwi.ac.id.

Info Artikel :

Diterima :

30-06-2026

Disetujui :

10-07-2026

Dipublikasikan :

27-07-2026

ABSTRAK

Pelayanan prima (*service excellence*) pada garda depan (*frontliner*) merupakan salah satu penentu utama persepsi pasien terhadap mutu layanan dan reputasi institusi kesehatan. Menanggapi dinamika kebutuhan pasar, RS Xwz menginisiasi transformasi budaya pelayanan demi menyelaraskan kompetensi staf frontliner. Pada fase awal, rumah sakit telah sukses menerapkan intervensi kognitif berbasis teknologi melalui *AI Mentor* untuk meningkatkan pemahaman regulasi dan etika pelayanan. Meskipun metode ini berhasil mendongkrak wawasan teoritis secara masif, hasil evaluasi berkala menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) fungsional antara penguasaan teori dan implementasi perilaku nyata di lapangan, khususnya pada unit kerja yang memiliki tingkat interaksi tatap muka dan sensitivitas transaksi yang tinggi.

Kata Kunci: *Service Excellence*, Frontliner Rumah Sakit, AI Mentor, Praktik Role-Play, Transformasi Budaya Pelayanan.

ABSTRACT

Service excellence among frontliners is a primary determinant of patient perception regarding healthcare quality and hospital reputation. Responding to dynamic market demands, RS Xwz initiated a service culture transformation to realign frontliner competencies. In the initial phase, the hospital successfully implemented a technology-driven cognitive intervention using an AI Mentor to enhance understanding of service regulations and ethics. Although this method massively boosted theoretical knowledge, periodic evaluations revealed a functional gap between theoretical mastery and actual behavioral implementation on the ground, particularly within working units characterized by high face-to-face interaction and transactional sensitivity.

Keywords: *Service Excellence, Hospital Frontliners, AI Mentor, Role-Play Practice, Service Culture Transformation.*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Sabajaya Publisher. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Di era modernisasi kesehatan saat ini, rumah sakit tidak hanya dituntut untuk unggul dalam aspek klinis dan penyediaan sarana medis mutakhir, melainkan juga harus mampu memberikan jaminan kualitas pelayanan non-klinis secara prima (*service excellence*). Pelayanan prima di sektor kesehatan merupakan pilar utama dalam membangun kepercayaan pasien, mereduksi kecemasan psikologis keluarga pasien, serta memperkuat diferensiasi reputasi institusi di tengah kompetisi industri perumahsakit yang semakin kompetitif (Berry et al., 2020). Dalam rantai proses bisnis rumah sakit, garda depan (*frontliner*) seperti petugas pendaftaran, kasir, operator telepon, dan *Hospital Service Center* (HSC) merupakan representasi hidup dari nilai-nilai budaya organisasi. Petugas frontliner bertindak sebagai titik kontak pertama (*first point of contact*) sekaligus penentu utama yang

membentuk persepsi awal (*first impression*) pasien terhadap mutu dan profesionalisme rumah sakit secara keseluruhan.

Namun, mengelola dan menyamakan standar perilaku pelayanan pada area frontliner bukanlah perkara yang mudah. Sektor garda depan sering kali dihadapkan pada situasi dengan tekanan psikologis tinggi (*high-stress environment*). Karakteristik interaksi di rumah sakit bersifat sangat sensitif, di mana petugas tidak jarang harus berhadapan dengan pasien atau keluarga pasien yang berada dalam kondisi emosional tidak stabil akibat rasa sakit, kecemasan, kelelahan mengantre, maupun beban finansial biaya medis. Oleh karena itu, frontliner dituntut tidak hanya menguasai alur operasional teknis, tetapi juga memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, ketahanan sikap (*attitude resilience*), serta keterampilan komunikasi terapeutik dan asertif yang adaptif.

Rumah Sakit XWZ sebagai salah satu institusi penyedia layanan kesehatan yang berkomitmen pada *patient-centered care*, tentunya menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi perilaku petugas *frontliner*-nya. Berbagai upaya konvensional, seperti penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan, pelatihan motivasi, hingga evaluasi berkala melalui metode *Mystery Shopper*, telah diimplementasikan. Meskipun demikian, metode-metode tersebut dinilai belum mampu menghasilkan transformasi perilaku yang menetap (*sustained behavior*) dan mengakar menjadi sebuah budaya pelayanan. Evaluasi konvensional cenderung bersifat generik, retrospektif, dan sering kali subjektif, sehingga gagal memetakan titik lemah (*pain points*) spesifik dari setiap individu petugas secara *real-time*. Akibatnya, intervensi pelatihan yang diberikan pasca-evaluasi menjadi kurang tepat sasaran dan tidak kontekstual terhadap dinamika kendala yang dihadapi di lapangan.

Menjawab keterbatasan tersebut, RS XWZ melakukan terobosan digital dengan mengintegrasikan teknologi kecerdasan buatan melalui implementasi AI Mentor. Platform AI Mentor ini berfungsi sebagai sistem pemantau dan pengevaluasi cerdas yang mampu merekam, menganalisis, serta memberikan penilaian objektif terhadap performa komunikasi dan perilaku *frontliner* saat berinteraksi dengan pasien. Data hasil evaluasi pada saat dilakukan peningkatan pengetahuan petugas *frontliner* menggunakan AI Mentor menyajikan parameter yang cukup akurat, mulai dari mengatur nada suara (*tone of voice*), pemilihan kata (*diction*), tingkat empati, hingga kecepatan respons petugas. Kendati demikian, adopsi teknologi AI ini bukanlah titik akhir dari sebuah transformasi budaya. Data komprehensif yang dihasilkan oleh AI Mentor akan kehilangan nilai gunanya jika tidak ditindaklanjuti dengan metode pembelajaran korektif dan mempraktikkan langsung cara melakukan yang benar dan efektif bagi para petugas.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah jembatan operasional untuk mengonversi data mentah evaluasi AI menjadi bentuk restorasi perilaku nyata di area *frontliner*. Metode Interactive Role-Play Berbasis Real-Data hadir tatap muka langsung sebagai solusi strategis. Melalui metode ini, skenario simulasi tidak lagi dirancang berdasarkan asumsi teoretis umum, melainkan direkonstruksi secara personal berdasarkan visualisasi data real dari kelemahan objektif yang ditemukan oleh AI Mentor pada masing-masing petugas. Pendekatan eksperiensial ini memungkinkan *frontliner* melakukan refleksi kritis, mengalami langsung simulasi penanganan konflik, serta melatih kecerdasan emosional mereka dalam lingkungan yang terkendali namun sangat kontekstual.

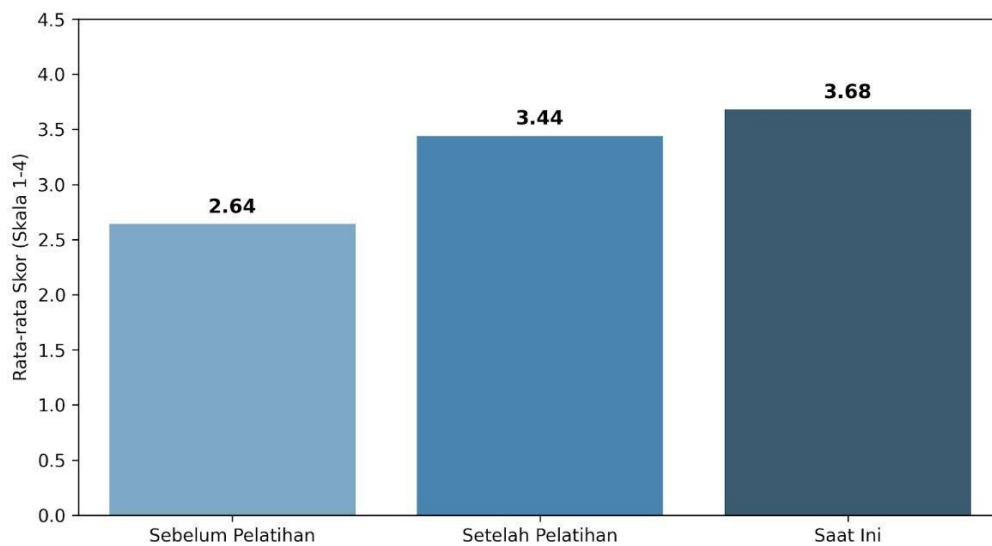
Berangkat dari urgensi fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk membedah dan menganalisis efektivitas rekonstruksi perilaku petugas garda depan melalui judul: "RE-SHAPING FRONTLINER BEHAVIOR: Transformasi Budaya Pelayanan RS XWZ Melalui Metode Interaktif Role-Play Berbasis Real-Data Evaluasi Pasca AI Mentor". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris mengenai bagaimana sinergi antara evaluasi berbasis kecerdasan buatan dan pelatihan interaktif humanis dapat mendorong akselerasi transformasi budaya pelayanan prima di sektor kesehatan.

METODE PENELITIAN

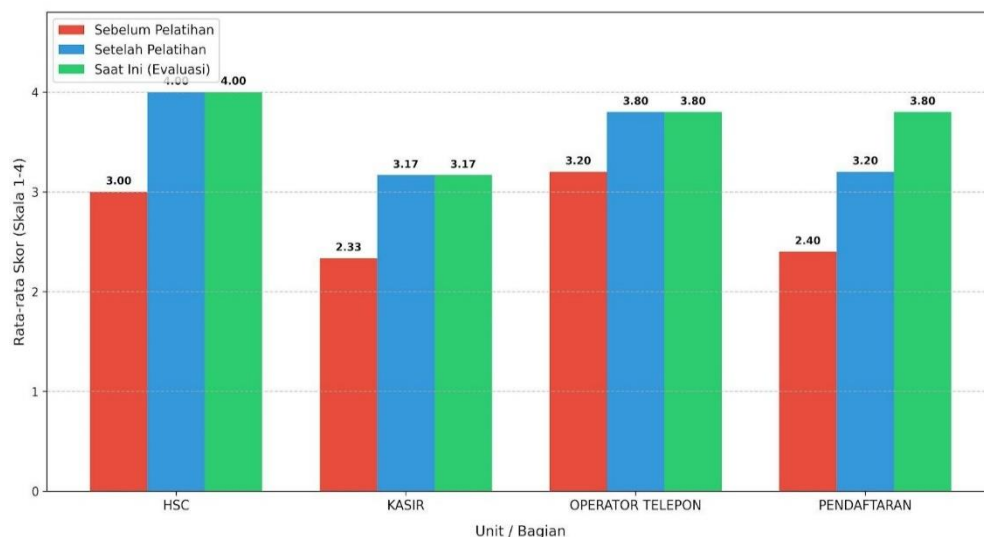
Penelitian ini menggunakan desain kombinasi deskriptif kuantitatif dan kualitatif (*mixed-methods*). Data penelitian bersumber dari rekapitulasi observasi harian terhadap 36 personel frontliner di RS Xwz yang terbagi ke dalam empat unit kerja strategis, yaitu: Pendaftaran (n=10), Kasir (n=6), Operator Telepon (n=5), dan Hospital Service Center / HSC (n=4). Evaluasi performa diukur secara longitudinal melintasi tiga fase linimasa, meliputi: sebelum pelatihan (*baseline*), sesaat setelah pelatihan, dan kondisi aktual saat ini. Instrumen penilaian menggunakan skala likert 1–4 yang merepresentasikan tingkat kinerja dari Sangat Kurang (1), Kurang (2), Baik (3), hingga Sangat Baik (4), dilengkapi dengan catatan kualitatif mengenai perubahan perilaku kerja positif dan dampak terhadap performa unit

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tren Peningkatan Nilai Kinerja Frontliner
(Berdasarkan Data REKAP EVALUASI PELATIHAN SERVICE EXCELLENCE DI UNIT KERJA.xlsx (1).)



Perbandingan Skor Kinerja Karyawan per Unit/Bagian
Sebelum vs Setelah Pelatihan Service Excellence



1. Grafik Peningkatan Kinerja Secara Keseluruhan

Grafik pertama menunjukkan tren rata-rata nilai kinerja frontliner (dalam skala 1–4) dari tiga fase evaluasi:

- Sebelum Pelatihan: Rata-rata skor berada pada nilai skor average pada 2,64 , yang mengindikasikan kemampuan standar atau cukup.
- Setelah Pelatihan: Terjadi peningkatan nilai skor yang cukup signifikan menjadi 3,44 (setelah mengikuti dan lulus program pelatihan yang dilaksanakan setiap hari senin sampai Jumat selama 3 JP)
- Setelah 3 bulan berjalan dan meminta penilaian dari masing masing kepala unit terkait (menggunakan pengisian Google form) dan meminta masukan 360 derajat orang-orang yang berinteraksi dengan staf tersebut. Hasil Evaluasi : Skor terus meningkat yaitu 3,68, membuktikan bahwa pemahaman dan setelah melatih diri dan membiasakan setiap hari dari pengalaman yang didapat pada saat Pelatihan Role Play yang sudah dilakukan cukup efektif dalam merubah perilaku sebagian besar karyawan frontliner dalam menunjukkan perilaku yang diharapkan dari pekerjaan sehari-hari karyawan front liner tersebut.

2. Grafik Analisis Performa per Unit/Bagian

Grafik kedua membedah perkembangan ini berdasarkan unit kerja spesifik (*HSC, Kasir, Operator Telepon, dan Pendaftaran*). Analisis ini memberikan gambaran rencana pelatihan selanjutnya, area mana yang membutuhkan perhatian khusus dalam sesi pelatihan berikutnya:

- Unit HSC & Operator Telepon: Menunjukkan adaptasi yang sangat cepat dengan nilai skor akhir mencapai angka 4, unit ini memang wajah yang ditemukan pertama kali oleh pelanggan. Sehingga dari Skor ini RS Xwz sudah menempatkan petugas yang tepat karena secara perilaku basic sebagai tenaga frontliner mereka sudah lulus dan layak duduk pada posisi tersebut. Bisa diberikan pelatihan pada tingkat lanjut (*advanced*), seperti penanganan komplain berat (*handling critical complaints*).
- Unit Kasir: menunjukkan grafik pertumbuhan yang baik setelah pelatihan, tetapi tidak menunjukkan perkembangan signifikan 3 bulan setelah pelatihan. Maka akan dikaji lebih mendalam mengapa hal itu terjadi, dan akan dilakukan supervisi dan pendampingan yang lebih banyak dan akan dilanjutkan dengan pelatihan (*Service Communication and Attitude*)
- meskipun belum mencapai nilai skor 4. Maka akan dilakukan perhatian tidak terlalu ketat.

Rekomendasi Strategis untuk Program *Role-Play* Budaya Perilaku petugas Frontliner:

1. Menjembatani *Knowledge* menjadi *Action*: Evaluasi kualitatif dari data menunjukkan bahwa karyawan sudah memahami aspek teoritis seperti menerapkan 5S, menjaga kerapian atribut, dan mendengarkan pasien. Melalui *role-play*, teori-teori ini akan diuji secara refleksi agar memicu *muscle memory* karyawan saat berhadapan langsung dengan pasien nyata.
2. Desain Skenario Berbasis Realita Lapangan: Mengacu pada data masukan dampak kinerja, Standardisasi Budaya dalam berperilaku dalam memberikan pelayanan: Sesi *role-play* ini dapat dijadikan momentum untuk merumuskan *Gold Standard Blueprint* (panduan baku bersikap) pelayanan di RS Xwz, sehingga kualitas pelayanan bersifat seragam di semua lini.

KESIMPULAN

Pendekatan edukasi berbasis *AI Mentor* telah terbukti efektif dalam membangun fondasi wawasan kognitif (*knowledge*) frontliner secara cepat. Namun, untuk mengonversi wawasan tersebut menjadi habituasi perilaku (*attitude & culture*), diperlukan intervensi psikomotorik lanjutan.

Program interaktif *role-play* berbasis skenario real di pelayanan direkomendasikan sebagai solusi taktis yang dilakukan dalam 15 JP yang berfokus pada intervensi salahsatunya dengan de-eskalasi emosi dan teknik komunikasi empati di unit unit front liner demi mewujudkan standardisasi mutu pelayanan yang seragam, konsisten, dan berpusat pada pasien (*patient-centered care*) di seluruh lini RS Xwz.

DAFTAR PUSTAKA

Berry, L. L., Deming, K. A., & Danaher, T. S. (2020). Improving the patient experience through service excellence in healthcare. *Journal of Healthcare Management*, 65(4), 241-255. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-19-00122>

Budiardjo, A. (2017). *Program transformasi budaya organisasi: Panduan praktis mengelola perubahan perilaku karyawan*. Prasetiya Mulya Publishing.

Davenport, T., Guha, A., Grewal, D., & Bressgott, T. (2020). How artificial intelligence will change the future of marketing and training. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(1), 24-42. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00696-0>

Hardjana, A. M. (2019). *Komunikasi intrapersonal & interpersonal untuk tenaga kesehatan dan frontliner*. Kanisius.

Joyner, B., & Young, L. (2016). Teaching medical students using role-play: A win-win scenario for psychomotor and attitude development. *Medical Teacher*, 38(4), 425-429.

<https://doi.org/10.3109/0142159X.2015.1101562>

Manajemen Sumber Daya Manusia RS Xwz. (2026). *REKAP EVALUASI PELATIHAN SERVICE EXCELLENCE DI UNIT KERJA.xlsx (1).xlsx* [Dokumen Internal]. RS Xwz.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Savitri, D., & Raharjo, S. (2021). Evaluasi diklat pelayanan prima frontliner rumah sakit menggunakan mixed-methods model Kirkpatrick. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 24(2), 65-73.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality & satisfaction* (Edisi 4). Andi Offset.

Widodo, S. (2022). Penerapan metode bermain peran (*role-play*) untuk meningkatkan kecerdasan emosional petugas kasir dan pendaftaran di fasilitas kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(3), 112-119. <https://doi.org/10.7454/arsi.v8i3.4560>