

ABSTRACT

This research aims to explore how JIH Hospital adapted its organizational system and developed healthcare innovations during the COVID-19 pandemic. Despite not being a leading hospital in Indonesia, JIH demonstrated resilience through structured learning processes, knowledge sharing, and data-driven decision-making. This study employs a qualitative approach, utilizing a phenomenological method. Data collection is conducted through interviews with hospital staff and former patients. A total of six interviews were analysed to understand the hospital's strategic responses. It is found that JIH Hospital successfully implemented various adaptive strategies, including hospital digitalization, 'touchless' facilities, online consultations, and stringent COVID-19 protocols. Staff engagement and collaboration played a crucial role in implementing these changes, allowing JIH to rapidly adjust to crisis conditions. Furthermore, JIH Hospital applied learning organization practices that emphasized continuous improvement and adaptability. This research demonstrates that systematic learning enhances resilience in healthcare institutions, challenging the traditional view that crisis-driven changes are temporary and reactive. By analysing the challenges faced and lessons learned, this study underscores the importance of structured learning in fostering long-term healthcare innovation and crisis management.

Keywords: COVID-19, Healthcare Innovation, JIH Hospital, Healthcare Innovation, Crisis Management

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana Rumah Sakit JIH mengadaptasi sistem organisasinya dan mengembangkan inovasi layanan kesehatan selama pandemi COVID-19. Meskipun bukan rumah sakit terkemuka di Indonesia, JIH menunjukkan ketangguhannya melalui proses pembelajaran yang terstruktur, berbagi pengetahuan, dan pengambilan keputusan berdasarkan data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan staf rumah sakit dan mantan pasien. Sebanyak enam wawancara dianalisis untuk memahami tanggapan strategis rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit JIH berhasil menerapkan berbagai strategi adaptif, termasuk digitalisasi rumah sakit, fasilitas 'tanpa sentuhan', konsultasi online, dan protokol COVID-19 yang ketat. Keterlibatan dan kolaborasi staf memainkan peran penting dalam mengimplementasikan perubahan-perubahan ini, sehingga memungkinkan JIH untuk dengan cepat menyesuaikan diri dengan kondisi krisis. Selain itu, Rumah Sakit JIH menerapkan praktik organisasi pembelajaran yang menekankan pada peningkatan berkelanjutan dan kemampuan beradaptasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa pembelajaran sistematis meningkatkan ketahanan di institusi kesehatan, menantang pandangan tradisional bahwa perubahan yang didorong oleh krisis bersifat sementara dan reaktif. Dengan menganalisis tantangan yang dihadapi dan pelajaran yang dipetik, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pembelajaran terstruktur dalam mendorong inovasi perawatan kesehatan jangka panjang dan manajemen krisis.

Kata kunci: COVID-19, Inovasi Kesehatan, Rumah Sakit JIH, Inovasi Kesehatan, Manajemen Krisis