BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Perusahaan

3.1.1 Sejarah RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung

Pada tahun 1920, rumah sakit ini dibangun dengan kapasitas 300 tempat tidur oleh pemerintah Belanda dan selesai tahun 1923. Pada tanggal 15 Oktober 1923 diresmikan dan diberi nama ***Met Algemeene Bandoengsche Ziekenhui***. Lima tahun kemudian, tepatnya tanggal 30 April 1927, namanya berubah menjadi ***Gemeente Ziekenhuis Juliana***. Tenaga dokter pada waktu itu hanya ada 6 dokter berkebangsaan BeLanda dan 2 orang dokter berkebangsaan Indonesia, yaitu dr. Tjokro Hadidjojo dan dr. Djundjunan Setiakusumah. Diantara ke enam dokter Belanda itu ada seorang ahli bedah yang tidak bekerja penuh. Pada tahun 1942, pecah Perang Pasifik dan rumah sakit ini oleh Belanda dijadikan rumah sakit militer yang pengelolaannya diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Militer. Kemudian, masih di tahun 1942 bala tentara Jepang menduduki Pulau Jawa, fasilitas rumah sakit dijadikan rumah sakit militer Jepang dan diberi nama menjadi Rigukun byoin sampai tahun 1945. Setelah Jepang menyerah kepada Sekutu, pada tanggal 17 Agustus 1945 Bung Karno rnemproklamasikan kemerdekaan Indonesia, namun rumah sakit masih tetap dikuasai oleh Belanda sebagai rumah sakit militer dibawah pimpinan WJ. van Thiel. Pada tahun 1948, fungsi rumah sakit diubah kembali menjadi peruntukan bagi kalangan umum.

Gambar 3.1
Awal Pembangunan dan Pengembangan Rumah Sakit



Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin, 2013

Dalam perkembangan selanjutnya, rumah sakit masuk ke dalam naungan Kotapraja Bandung dan diberi nama Rumah Sakit Rantja Badak (RSRB), sesuai dengan sebutan nama kampung lokasi berdirinya rumah sakit ini yaitu Rantja Badak. Pimpinan masih tetap oleh W. J. van Thiel sampai tahun 1949, Setelah itu rumah sakit dipimpin oleh Dr Paryono Suriodipuro sampai tahun 1953. Pada tahun 1954, oleh Menteri Kesehatan, RSRB ditetapkan menjadi RS Propinsi dan langsung di bawah Departemen Kesehatan.

Pada tahun 1956, RSRB ditetapkan menjadi Rumah Sakit Umum Pusat dengan kapasitas perawatan meningkat menjadi 600 tempat tidur. Pada tanggal 8 Oktober 1967, RSRB berganti nama menjadi Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin sebagai penghormatan terhadap almarhum Direktur Rumah Sakit yang meninggal dunia pada tanggal 16 Juli 1967 sewaktu masih menjabat sebagai Direktur dan Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran (UNPAD).

Gambar 3.2
RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung mengembangkan berbagai fasilitas



Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin, 2013

Master Plan RSHS yang mendukung fungsi RSHS sebagai RS Pendidikan, pertama kali dirancang pada tahun 1972, yang kemudian dikaji ulang dan dikembangkan menjadi Master Plan RSHS tahun 1982. Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan, dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan peningkatan cakupan, jangkauan dan mutu pelayanan rumah sakit, melalui *soft loan* dari Jepang, tersusun *Master Plan* RSHS tahun 1995 sebagai Model RS Pendidikan di Indonesia, dengan filosofi integral pelayanan medis dan pendidikan kedokteran untuk peningkatan kualitas hidup manusia.

Realisasi tahap pertama dan Master Plan tersebut adalah pembangunan Gedung Gawat Darurat dan Bedah Sentral (*Emergency Unit – Central Operating Theatre*) termasuk Ruang Rawat Intensif, yang diselesaikan pada tahun 2001, dilengkapi dengan fasilitas peralatan medik yang canggih pada masanya. Dari efisiensi biaya pembangunan tersebut, telah sekailgus dapat dibangun Gedung

Rawat Inap Khusus (kelas VIP), berkapasitas 75 tempat tldur, yang kemudian diberi nama Paviliun Parahyangan.

Gambar 3.3
Paviliun Parahyangan



Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin, 2013

3.1.2 Perkembangan Status Kelembagaan RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung

Untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi RS, khususnya terkait sistem keuangan ICW, Departemen Kesehatan mengarahkan pengelolaan RS pemerintah selaku Unit Pelaksana Teknisnya, menjadi Unit Swadana. Pada status sebagai Unit Swadana, pcriodo 1992-1993, dimungkinkan bagi pengelola rumah sakit untuk menggali berbagai potensi pendapatan disertai fleksibilitas pengelolaannya, sehingga RSHS mulai mengembangkan Kerja Sama Operasional (KSO) dalam pelayanan obat.

Dengan terbitnya Undang-undang No 20 tahun 1997, pada tahun 1998 status RSHS menjadi unit Pengguna Pendapatan Negara Bukan Pajak

(PNBP), seluruh pendapatan RS harus disetorkan ke negara dalam waktu 24 jam. Kondisi tersebut dirasakan sangat menghambat kelancaran operasional, antara lain tersendatnya penyediaan reagensia laboratorium yang diperparah dengan naiknya kurs dollar Amerika secara tajam, sehingga menyebabkan pelayanan Laboratorium Patologi Klinik hampir kolaps. Salah satu jalan keluar untuk mengatasinya adalah dengan mengembangkan KSO laboratonum pada tahun 1998.

Pada periode selanjutnya, keterbatasan pemerintah dalam pembiayaan pelayanan rumah sakit yang semakin menurun, sedangkan rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya, pemerintah mengubah paradigmanya lebih berperan sebagai katalis dengan melepaskan bidang-bidang yang dapat dikerjakan oleh rumah sakit (*steering rather than rowing*). Untuk itu dikeluarkanlah Peraturan Pemerintah Nomor .119/2000 yang menetapkan RSHS sebagai Perusahaan Jawatan (Perjan). Dengan otonomi dan flekslbilitas yang lebih luas dalam pengelalaan rumah sakit, kinerja RSHS dirasakan semakin membaik. Status Perjan rumah sakit terkendala dengan perundang-undangan yang baru, sehingga sejak tahun 2005 RSHS bersama 12 rumah sakit lainnya, berubah statui menjadi unit yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU).

3.1.3 Rumah Sakit Pendidikan

Peran RSHS dalam dunia pendidikan diawali pada tahun 1957, saat berdirinya Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran (FKUP), sebagai sarana pendidikan bagi para calon dokter. Selanjutnya status sebagai RS Pendidikan dikukuhkan pada tahun 1971, dilengkapi dengan Piagam Kerjasarna antara RSHS dengan FKUP yang kemudian dikembangkan pada tahun-tahun berikutnya (1974, 1578, 1986, 2003, dan 2OO8). Kerjasama dalam bidang pendidikan dan penelitian terus dikembangkan dan diperluas dengan berbagai Institusi pendidikan bagi tenaga medik, paramedik keperawatan, dan tenaga kesehatan lainnya, serta tenaga non kesehatan. Pengembangan RSHS sebagai model RS Pendidikan di Indonesia telah dituangkan dalam Master Plan RSHS tahun 1995.

Gambar 3.4
Rumah Sakit Pendidikan



Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin, 2013

3.1.4 RSHS Dalam Pengembangan Konsep *Teaching Hospital*

Gambar 3.5
Medical School and Teaching Hospital



Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin, 2013

Sejalan dengan filosofi "***Medical School and Teaching Hospital without Walls"*** (sekolah medis dan pembelajaran dirumah sakit tanpa batasan) dimulailah pembangunan gedung Rumah Sakit Pendidikan Unpad di Jln. Eyckman No.38 Bandung yang bertujuan untuk mengintegrasikan aspek pendidikan, penetitian dan pelayanan kesehatan di bawah satu atap dengan RSHS. Hal ini sejalan dengan kurikulum ***Problem Based Learning*** (pembelajaran dari masalah yang ada) yang telah di terapkan FK Unpad sejak tahun 2004. Di atas tanah seluas 8.OOO m^2 dengan total luas bangunan 27.305 m^2, Rumah Sakit Pendidikan Unpad dibangun sebagai sarana untuk mengintegrasikan pendidikan pasca sarjana ilmu kesehatan, riset berbasiskan produk (*translasional research*) dan pelayanan kesehatan. Selanjutnya gedung ini akan dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti laboratorium biologi molekuler dan kultur jaringan dan sitogenetik, ruang rawat inap infeksi dan onkologi lengkap dengan fasilitas penunjang serta ruang kegiatan

pendidikan. Rumah Sakit pendidikan ini siap dioperasionalkan pada tahun 2010.

3.2 Visi , Misi, Tujuan & Motto RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung

3.2.1 Visi RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung

Adapun Visi RSUP. Dr. Hasan Sadikin adalah "Menjadi Rumah Sakit Indonesia Kelas Dunia yang Unggul dalam Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian".

3.2.2 Misi

Adapun Misi RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah "Menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna yang prima dan terintegrasi dengan pendidikan dan penelitian"

3.2.3 Tujuan:

Dan tujuan dari RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung meliputi :

1. Terselenggaranya pelayanan kesehatan yang terintegrasi sesuai standar,

   berorientasi pada kepuasan pelanggan menuju persaingan di tingkat regional
2. Terwujudnya RSHS sebagai Model Rumah Sakit Pendidikan di Indonesia
3. Terwujudnya rumah sakit berbasis penelitian (*research based hospital*)
4. Meningkatnya *cost recovery* rumah sakit untuk menuju kemandirian.

3.2.4 Motto:

RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki Motto antara lain " *Your Health Is Our Priority* !". Motto dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah "Kesehatan anda adalah kepedulian kami". Motto tersebut bermaksud bahwa RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan sangat baik serta peduli terhadap kesehatan kita semua.

3.3 Logo RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Adapun Logo RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat dilihat pada gambara berikut ini :

Gambar 3.6
Logo RSUP Dr. Hasan Sadikin



Sumber : Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2013

Adapun makna logo adalah sebagai berikut :

"Kekhususan RSHS sebagai rumah sakit yang memiliki tiga bidang unggulan, yaitu Pendidikan, Penelitian dan Pelayanan".

Dinyatakan dengan tiga tanda palang berbeda warna dengan metamorfosa bentuk.

1. Warna, meliputi :
    a. Warna biru: mengungkapkan pendidikan.
    b. Warna hijau: mengungkapkan penelitian sebagai gambaran dunia inovasi dan ide segar.
    c. Warna jingga kemuning: mengungkapkan pelayanan yang hangat, ramah dan bersemangat.
2. Metamorfosa bentuk dari palang bersudut lancip ke palang bersudut tumpul adalah untuk menyatakan :
    a. Proses dari dunia pendidikan sebagai dasar / raw material ke dunia pelayanan, sebagai proses kematangan.
    b. Transformasi dari dunia eksak (pendidikan) ke dunia pelayanan yang lembut, ramah dan manusiawi.
3. Tipe huruf yang modern, bersih, cukup tegas namun mengandung sudut tumpul, adalah untuk membangung kesan profesionalisme, beserta sifat-sifat positif dari modernisasi, seperti efektifitas, efisien, akuntabel, transparan / keterbukaan.

3.4 Divisi Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

3.4.1 Sejarah Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Public Relations atau Humas suatu rumah sakit merupakan baru bagi RSHS. Manfaat sudah mulai Humas rasakan meskipun kegiatannya masih terbatas. Peranan yang dapat dilakukan sebenarnya sangat besar dan diharapkan dalam perkembangannya di masa yang akan datang humas akan memegang peranan yang lebih besar lagi, karena rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari berbagai aspek kehidupan sosial yang terus berkembang. Dalam sejarah perkembangannya humas berhubungan erat dengan kemajuan masyarakat.

Awal tahun 1974, bagian Humas RSHS mulai dirintis dan dikembangkan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1673/MENKES/PER/XII/2005, tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung, Pasal 53 ayat (3) dibawah Bagian Perencanaan dan Evaluasi, Sub bagian Hubungan Masyarakat dan Protokoler mempunyai tugas untuk melakukan penyiapan bahan publikasi, hubungan masyarakat, protokoler, pemberian dan pendapat umum serta pelayanan informasi dan komunikasi.

Dalam pelaksanaan tugasnya Subbag Humas dan Protokoler harus melakukan usaha yang dilakukan dengan sengaja, direncanakan dan dilakukan terus – menerus untuk mendapatkan dan menjalin saling pengertian antara satu organisasi dengan pelanggan, untuk mencapai itu semua kita

memerlukan keterbukaan terhadap kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan juga membutuhkan kemampuan untuk mendengarkan, kesabaran, mau menerima kesalahan serta mampu memberikan jalan keluar yang seimbang baik bagi perusahaan dan pelanggan.

Falsafah dari Subbag Humas dan Protokoler itu sendiri yaitu sebagai ***mediator*** untuk pelanggan eksternal dan internal dalam rangka kepuasan, kepercayaan, loyalitas dan pencitraan publik.

Kegiatan *Public Relations*/Hubungan Masyarakat dilakukan dengan tujuan menciptakan opini publik yang saling menguntungkan dan image publik yang positif. Secara umum adalah untuk menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra/image yang baik dari organisasi kepada publik yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi publik yang bersangkutan dan memperbaikinya jika citra itu mengalami kemunduran.

Sasaran dari kegiatan Hubungan Masyarakat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah pelanggan eksternal dan internal.

Untuk itu dalam penyelesaian masalah yang diutamakan adalah adanya kepekaan terhadap manusia secara perseorangan, kepekaan terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan, karena biasanya masalah yang timbul karena kurangnya komunikasi antar kedua belah pihak, perbedaan pendapat, tidak adanya jalan keluar yang disepakati bersama, itu merupakan tugasnya Subbag Humas yang diharuskan dapat berkoordinasi dengan UPF/ Bagian/ Bidang/ Instalasi/ Unit bahkan Instansi terkait.

Tabel 3.1

Sejarah Perubahan Struktur Staf Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Periode	Kepala Bagian	Staf
Tahun 1974-2000	Dra. Lusi E. Soeria Soemantri	1. Aminah Asmuni, BS 2. Atang
Tahun 2000-2002	Dr. Heda H	1. Aminah Asmuni,B.Sc 2. Atang 3. Adin 4. SriIsnaeni 5. Dra. Ani Mulyani
Tahun 2002-2010	Mimin	1. Tateng Sugandar 2. Dra. Ani Mulyani 3. Drs. Dudi Abdul 4. Rozak, MARS 5. Dudung 6. Sri Isnaeni Djamila 7. Lumintuningsih 8. Gina Mandelina 9. Robi Soemantri 10. Ekie S Adrian 11. Yayan Achayani 12. Mita Hakiki Utami, 13. S.Sos, MARS 14. N. Solihat 15. Nina Herlina 16. Agus Supriyatna 17. Cece Suherman 18. Agustiar
Tahun 2010-Sekarang	dr. Tengku Djumalasari	1. Nina Herlina 2. EkieAdrian S,Amd 3. Dra. Ani Mulyani 4. Sri Isnaeni Djamila 5. Gina Mandelina 6. Robi Soemantri 7. Fitri Laila Hadiani, S.Sos 8. Lidya Ocva Anjeli, S.I.Kom 9. Rahayu Fuji Utami Amd 10. Muhamad Luky Hadiansah ,Amd

Sumber : Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2013

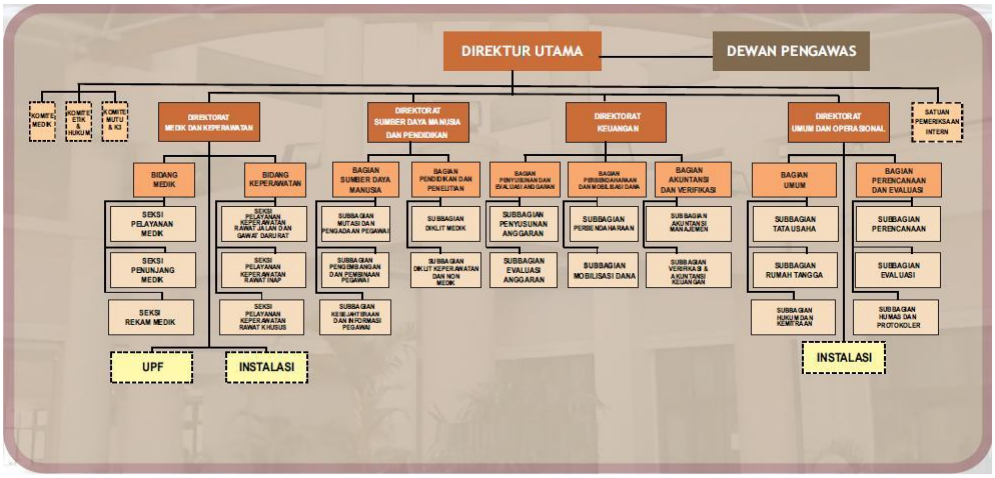
3.4.2 Struktur Organisasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Setiap perusahaan, baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar mempunyai pembagian kerja dalam struktur organisasi. Pimpinan perusahaan kecil dalam mengkoordinir pekerjaan pada umumnya tidak terlalu mengalami kesulitan, setiap kesalahan kecil yang terjadi akan mudah diketahui, tetapi pada perusahaan besar pengaturan kerja akan semakin sulit karena banyaknya bagian – bagian yang perlu pengawasan.

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam mengkoordinir karyawan agar dapat menjalankan tugasnya masing – masing dengan tertib telah membentuk struktur organisasi, sebagaimana kita lihat pada gambar berikut:

Gambar 3.7

Struktur Organisasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung



Sumber : Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2013

Dalam struktur organisasi, penulis akan menjelaskan mengenai system kerja yang ada didalam RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Direktur Utama mengepalai seluruh divisi dan diawasi oleh Dewan Pengawas:

1. Direktorat Medik dan Keperawatan.
2. Direktorat sumber daya manusia dan pendidikan.
3. Direktorat keuangan.
4. Direktorat umum dan Operasional.

Dan seluruh divisi tersebut diawasi oleh komite medic, komite etik dan hukum, komite mutu dan K3 serta Satuan Pemeriksa Intern.

A. Direktorat Medik dan Keperawatan mengepalai:

1. Bidang Medik
    a. Seksi Pelayanan Medik.
    b. Seksi Penunjang Medik.
    c. Seksi Rekam Medik.
2. Bidang Keperawatan
    a. Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan dan Gawat Darurat.
    b. Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Inap.
    c. Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Khusus.
3. Serta didalam seluruh divisi tersebut terdapat sebuah 2 unit, yaitu:
    a. Unit Pelaksana Fungsional.
    b. Unit instalasi.

B. Direktorat Sumber Daya Manusia dan Pendidikan mengepalai :

1. Bagian Sumber Daya Manusia
    a. Subbagian Pengadaan dan Mutasi Pegawai.
    b. Subbagian Pengembangan dan Pembinaan Pegawai.
    c. Subbagian Kesejahteraan dan Informasi.
2. Bagian Pendidikan dan Penelitian
    a. Subbagian Pendidikan dan Penelitian Medik
    b. Subbagian Pendidikan dan Penelitian Keperawatan dan Non Medik.

C. Direktorat Keuangan

1. Bagian Penyusunan dan Evaluasi anggaran
    a. Subbagian Penyusunan Anggaran.
    b. Subbagian evaluasi Anggaran.
2. Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana
    a. Subbagian Pembendaharaan.
    b. Subbagian Mobilisasi Dana.
3. Bagian Akuntansi dan Verifikasi
    a. Subbagian Akuntansi Keuangan dan Verifikasi.
    b. Subbagian akuntansi Manajemen.

D. Direktorat Umum dan Operasional

1. Bagian Umum
    a. Subbagian Tata Usaha.
    b. Subbagian Rumah Tangga.

c. Subbagian Rumah Tangga.

d. Subbagian Hukum dan Kemitraan.

2. Bagian Perencanaan dan Evaluasi

a. Subbagian perencanaan.

b. Subbagian Evaluasi.

c. Subbagian Hubungan Masyarakat dan Protokoler.

3.4.3 Struktur Divisi Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Agar dalam melaksanakan tugas serta peranannya sebagai humas, maka Divisi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin membuat sebuah struktur agar dapat terciptanya kesesuaian dalam hal pelaksanaan tugas agar lebih efektif.

3.4.3.1 Ketenagaan

Tabel 3.2

Struktur Ketenagaan Divisi Humas RSHS Pada Saat Ini.

NO	NAMA	JABATAN	Keterangan
1.	Tengku Djumala Sari	Ka. Subbag Humas & Protokoler	
2.	Nina Herlina	Koordinator Central Operator Telepon	
3.	Ekie Adrian S,Amd	Koordinator Publikasi & Wartawan	
4.	Dra. Ani Muljani	Koordinator Humas & Protokoler	
5.	Sri Isnaeni Djamila	Pelaksana Tata Usaha	
6.	Gina Mardalena	Pelayanan Informasi IGD	Honorer
7.	Robi Somantri	Pelayanan Informasi (IGD)	Honorer

Sumber: Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2013

3.4.3.2 Tugas dan Fungsi Humas

A. TUGAS KEHUMASAN

1. Menjadi pusat Informasi.
2. Memberikan penerangan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang diambil Pejabat di lingkungan Rumah Sakit serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur, dan obyektif.
3. Memberikan masukan kepada media massa berupa bahan informasi mengenai kebijakan dan langkah-langkah serta tindakan yang diambil Pejabat di lingkungan RSHS termasuk peliputan untuk acara-acara penting.
4. Memonitor pendapat umum tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang diambil Pejabat di lingkungan RSHS sebagai masukan kepada Pejabat di lingkungan RSHS untuk pengambilan keputusan.

B. FUNGSI KEHUMASAN

1. *Fungsi Extern:*
    a. Mengkomunikasikan kebijakan Direksi kepada masyarakat melalui berbagai media dan saluran komunikasi sehingga masyarakat memahami kebijakan tersebut. (membina hubungan baik dengan *public*)

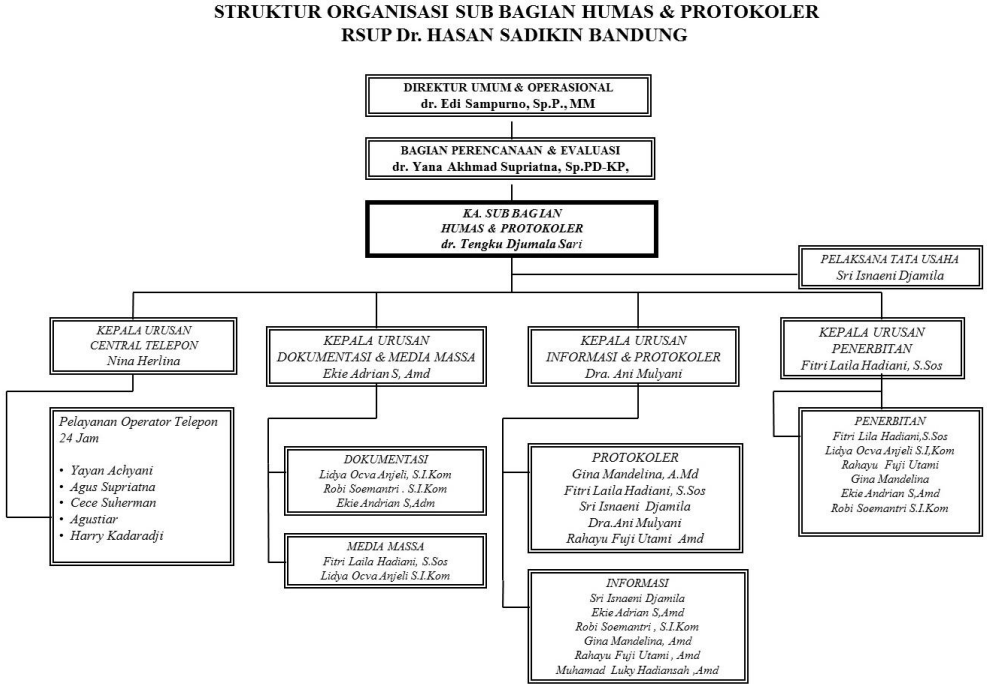
b. Memberikan pelayanan informasi masyarakat dengan komunikasi dua arah dan memberikan masukan kepada pimpinan demi kepentingan *public*.
c. Menjadi penghubung yang proaktif dalam menjembatani kepentingan organisasi disuatu pihak dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan masyarakat dilain pihak.
d. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis untuk memelihara stabiles program di lingkungan RSHS.
e. Membangun dan memelihara citra RSHS yang baik.
f. Memantau pendapat masyarakat dan opini *public* tentang RSHS.
g. Membina hubungan yang timbal balik dengan media massa.
h. Menerima dan menyelesaikan *complain* dari pelanggan.

2. *Fungsi Internal:*

   Menjalin hubungan dengan pelanggan internal (pengelola, pegawai, pasien) dan memberikan informasi kepada pelanggan internal dan kewenangannya.

Gambar 3.8

Struktur Organisasi Subbag Humas & Protokoler



Sumber : Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2013

3.5 *Job Description* Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

3.5.1 Tata laksana Kegiatan

Secara umum kegiatan kehumasan adalah:

1. Menyelenggarakan pekerjaan yang berkaitan dengan penyebaran informasi melalui media massa (cetak dan elektronik yang meliputi press release, jumpa pers, wawancara dan peliputan.
2. Menyelenggarakan pekerjaan pengelolaan komunikasi eksternal dan internal melalui Central Operator Telepon.

3. Mengabadikan peristiwa – peristiwa yang bersifat seremonial, resmi dan kedinasan dengan menggunakan alat bantu kamera foto, kamera video dan merekam suara dengan tape recorder.
4. Menyimpan catatan – catatan atau benda – benda yang bersifat dokumentasi yang berhubungan dengan kegiatan RSHS berupa catatan tertulis, fotocopy, album foto, kaset video dan VCD/DVD.
5. Menyimpan buku – buku, majalah – majalah, naskah – naskah, per Undang – undangan, surat keputusan, penerbitan yang berhubungan dengan RSHS dengan cara penyimpanan/pengarsipan yang baik supaya apabila diperlukan dapat ditemukan dengan cepat.
6. Membuat kliping dari koran – koran, majalah yang berhubungan dengan kebijakan, program – program dilingkungan RSHS dan disampaikan kepada unit yang terkait untuk ditindaklanjuti dan menyimpan asli kliping setiap tahun dengan baik.
7. Pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM), berupa pelatihan dan pertemuan rutin bulanan.
8. Melakukan evaluasi, monitoring dan menyiapkan laporan (bulanan, triwulan dan tahunan).
9. Melakukan koordinasi dengan bagian – bagian di lingkungan RSHS dan instansi yang terkait dalam rangka memperoleh bahan – bahan informasi yang berhubungan dengan RSHS.

10. Mengelola, menerima, menanggapi dan menindaklanjuti keluhan/ komplain pelanggan intern dan ekstern melalui kotak saran, telepon, surat, SMS Hot Line Service dan tatap muka.
11. Mengantar wartawan untuk peliputan, wawancara dengan Direksi, Dokter atau petugas lain setelah konfirmasi terlebih dahulu dengan pihak yang terkait.
12. Menyelenggarakan koordinasi dengan pelanggan internal dan eksternal dengan cara persuasif dan informatif, apabila terdapat hal – hal yang melemahkan citra Rumah Sakit.
13. Membantu pelaksanaan upacara – upacara yang diselenggarakan di lingkungan RSHS.
14. Membantu pelaksanaan protokoler dalam acara – acara (konas, seminar, symposium, kunjungan tamu) baik yang dilaksanakan di lingkungan RSHS ataupun diluar RSHS
15. Melakukan kegiatan – kegiatan sosial:
    a. Secara khusus membantu pelayanan pasien tidak mampu yang dikirim oleh Indosiar dan RCTI dan pasien – pasien yang telah mamdapat rekomendasi kerja sama dengan RSHS.
    b. Menggalang dan meneruskan dana bantuan masyarakat untuk pasien-pasien yang tidak mampu yang dirawat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui kegiatan “kadeudeuh”.
16. Kerja sama dengan media elektronik dan cetak dalam rangka sosialisasi informasi pelayanan RSUP Dr. Hasan Sadikin.

17. Menyenggarakan kegiatan Promosi Kesehatan dan Penyuluhan Kesehatan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
18. Menyelenggarakan Pengeloaan SMS *Hot Line Service.*

3.5.2 Kegiatan / Tugas Pokok Individu

A. Tugas Pokok Kepala Subbag Humas & Protokoler

1. Mempelajari program rumah sakit, peraturan kebijakan yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
2. Mengkoordinir dan memantau penyampaian informasi kepada pelanggan estern dan intern.
3. Menjalin komunikasi dengan pelanggan ekstern dan intern.
4. Mengkoordinir dan memantau penanganan keluhan pelanggan ekstern dan intern.
5. Mengkoordinasikan, mengendalikan dan memantau pelaksanaan kegiatan dilingkungan Subbagian Humas & Protokoler.
6. Menilai, mengendalikan dan memantau pelaksanaan kegiatan dilingkungan Subbagian Humas & Protokoler.
7. Menjalankan kegiatan berdasarkan kebijakan dan disposisi pimpinan.
8. Memberi petunjuk dan bimbingan terhadap pelaksanaaan tugas seluruh kegiatan Subbagian Humas & Protokoler.
9. Membuat Pedoman Kerja, Menyusun Protap, Uraian Tugas dan Program Subbagian Humas & Protokoler.

10. Menandatangani surat/ dokumentasi yang menjadi wewenang Ka. Subbagian Humas & Protokoler.
11. Melaksanakan penilaian DP3 dilingkungan Subbagian Humas & Protokoler.
12. Menkoordinasikan kegiatan-kegiatan ke seluruh bidang, bagian, instalasi di RS. Dr. Hasan Sadikin bandung.
13. Membimbing mahasiswa yang tugas PKL di Subbagian Humas & Protokoler.
14. Membuat laporan bulanan, triwulan, dan tahunan.

B. Uraian Tugas Tata Usaha

1. Pengetikan surat keluar.
2. Mengagendakan surat masuk.
3. Mengagendakan surat/kliping.
4. Mengekspedisi surat masuk/keluar.
5. Mengedarkan surat/kliping.
6. Membuat jadwal ruang sidang.
7. Membuat kliping.
8. Mengarsipkan surat/kliping dll.
9. Membuat usulan kebutuhan.
10. Pengetikan DP3.

C. Uraian Tugas Pokok Koordinator Informasi & Protokoler

1. Memberikan pelayanan informasi secara menyeluruh di RSHS
    a. Alur & jenis pelayanan pasien.

b. Keberadaan pasien.

c. Dokter yang merawat & memberikan pelayanan di RSHS.

d. Tamu yang akan ke Direksi, UPF, Bidang, Bagian, Instalasi.

e. Sarana & Prasarana RSHS.

2. Menerima informasi dan atau keluhan dari pasien, keluarga pasien :

   a. Langsung dari pasien/keluarga pasien.

   b. Melalui telepon.

   c. Melalui kotak saran.

3. Membantu pembuatan laporan pengaduan masyarakat dengan Tim UPM.

4. Membantu memberikan informasi penanganan pasien bantuan dari RCTI dan Indosiar.

5. Membantu pelaksanaan protokoler pada :

   a. Kunjungan tamu.

   b. Acara peresmian.

   c. Simposium/seminar.

   d. Upacara.

6. Memantau pelaksanaan protokoler.

7. Membantu pelaksanaan pembawa acara pada kegiatan RSHS.

D. Tugas Pokok Staf Pelayanan Informasi Kepada Pelanggan *(Receptionis)*

1. Memberikan pelayanan informasi yang diperlukan pelanggan ekstern dengan “SIGAP” yang datang ke RSHS, termasuk radio komunikasi.

2. Menanggapi keluhan-keluhan langsung atau berita-berita yang menyangkut RSHS, untuk di catat dan dilaporkan.
3. Berkoordinasi dengan bagian terkait.

E. Tugas Pokok Staf Protokoler

1. Menyiapkan data protokoler.
2. Membantu pelaksanaan kegiatan protokoler :
    a. Kunjungan tamu.
    b. Peresmian, dll.

F. Tugas Pokok Koordinator Publikasi dan Wartawan

1. Menyiapkan data yang berkaitan dengan publikasi dan wartawan.
2. Memandu dan menkoordinir kegiatan wartawan media cetak dan elektronik di RSHS untuk melakukan :
    a. Jumpa pers
    b. Interaktif
    c. Wawancara langsung
    d. Peliputan
3. Melakukan suvervisi.

G. Tugas Staf Publikasi & Wartawan

1. Mengabadikan, mendokumentasikan dan mempublikasikan suatu acara, peristiwa/kegiatan yang diselenggarakan baik dilingkungan RSHS maupun diluar RSHS.
2. Memandu wartawan untuk melakukan peliputan, wawancara dilingkungan RSHS.

3. Membuat perjanjian dengan pihak nara sumber untuk dijadwalkan wawancara ataupun peliputan di RSHS.
4. Membantu mempersiapkan acara "Jumpa Pers" dilingkungan RSHS.
5. Mendistribusikan informasi RSHS melalui Buletin/Majalah/News Letter yang diperlukan oleh pelanggan.
6. Memberikan informasi kepada pelanggan ekstern dan intern.
7. Mengkliping berita-berita di media cetak baik yang menyangkut RSHS, ataupun yang terkait dengan masalah kesehatan, kedokteran, dll mengelola kotak saran.
8. Menyiapkan data pengelolaan kotak saran.
9. Mengolah data informasi yang masuk melalui SMS Hotline.
10. Membuat laporan bulanan dan tahunan.

H. Tugas Pokok Koordinator Operator Central Telepon

1. Melayani permintaan sambungan telepon baik dari dalam maupun dari luar RSHS dengan cepat.
2. Memberikan informasi yang diperlukan dari pelanggan ekstern dan intern.
3. Menanggapi keluhan-keluhan atau berita-berita yang menyangkut RSHS untuk dicatat dan dilaporkan kepada Ka. Pimpinan/atasan langsung.
4. Membuat laporan rekapitulasi data pemakaian telepon setiap bulan, triwulan dan laporan tahunan.

5. Melaporkan setiap ada gangguan/kerusakan pesawat telepon kepada pimpinan dan bagian terkait (IPRS & IPGT).
6. Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan.

I. Tugas Pokok Staf Operator Central Telepon

1. Mengangkat telepon dengan baik, benar dan cepat (5S2P).
2. Memberikan informasi secara baik dengan cepat kepada pelanggan intern dan ekstern dengan "SIGAP".
3. Memelihara dan menjaga sarana dan prasarana central operator telepon, selalu koordinasi dengan IPSRS.
4. Melaporkan secara tertulis setiap ada kerusakan dan gangguan pada telepon kepada pimpinan dan bagian terkait.

J. Tugas Pokok Koordinator Promosi Kesehatan

1. Melaksanakan promosi dan sosialisasi seluruh kegiatan/pelayanan di RSHS melalui : pameran, penyuluhan, TV, LCD, leaflet, spanduk dan baligo, poster, papan pengumuman, bill board dan lain-lain sesuai kebutuhan.
2. Membuat alur/arah dan papan nama-nama pelayanan di RSHS.
3. Mengkoordinir kegiatan penyuluhan RSHS.
4. Membuat laporan bulanan dan tahunan.

K. Tugas Pokok Staf Penyuluhan

1. Membuat jadwal penyuluhan dari bagian-bagian.
2. Mempersiapkan alat, bahan/materi penyuluhan.

3. Mendampingi pemberi penyuluhan dari UPF/ bagian/ bidang/ instalasi yang sesuai terjadwal.

L. Kedudukan

Dalam melaksanakan kegiatan Humas & Protokoler dipimpin oleh seseorang kepala subbagian yang secara struktur organisasi berada dibawah Ka. Bagian Perencanaan & Evaluasi Direktorat Umum & Operasional.

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, Ka. Subbagian Humas & Protokoler dibantu/dibagi menjadi empat urusan/koordinator, yaitu :

1. Koordinator Operator Central Telepon.
2. Koordinator Publikasi & Wartawan.
3. Koordinator Informasi & Protokoler.
4. Koordinator & Kesehatan.