BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan dibahas mengenai data yang diperoleh dari pengumpulan data melalui kegiatan wawancara. Adapun wawancara dilaksanakan pada hari Kamis 03 Juli 2013, dengan informan kesatu yakni Dr. Tengku Djumala sebagai Kepala Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, bertempat di kantor Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam waktu satu hari. Kemudian wawancara selanjutnya dilakukan dengan informan kedua dan ketiga yakni staf *Customer Service*, yang dilaksanakan pada hari Senin 01 Juli 2013, bertempat di Customer Service RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, dalam waktu satu hari. Selanjutnya, Peneliti juga melakukan wawancara dengan *Key informan* yaitu Ibu Herlina sebagai Pengunjung rawat inap dan Bapak Adhi Siswanto sebagai pasien rawat jalan, yang dilaksanakan pada hari Selasa 02 Juli 2013, bertempat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Hasil wawancara tersebut kemudian dibandingkan maupun diperkuat dengan teori-teori yang didapatkan dari hasil studi pustaka dari literatur-literatur dan pencarian data *online* (*internet searching).*

4.1 Data Informan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, maka peneliti akan mendeskriptifkan data informan. Data informan sangat perlu untuk diketahui karena data informan mempengaruhi perilaku dari setiap informan.

Dalam analisis data informan, akan dijelaskan mengenai subjek penelitian dan informan yang dipilih sebagai narasumber penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Dan sebagai informan penelitian adalah sebagai berikut :

4.1.1 Kepala Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Informan pertama pada penelitian ini adalah Kepala Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, yang bernama Dr. Tengku Djumala Sari. Beliau aktif menjabat sebagai Kepala Humas dan Protokoler sejak tiga tahun silam. Belian lahir di Bandung tanggal 25 Oktober 1962 dan pendidikan terakhir Sarjana Kedokternan. Status kepegawaian Beliau di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah sebagai PNS dengan NIP 19621025198012002 dan golongan IV/a. Alamat rumah beliau adalah Jl. Aria Timur VI No. 11 Aria Graha Regency, Cipamokolan Bandung. Berikut gambar diri Dr. Tengku Djumala Sari sebagai informan pertama penelitian ini, adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1
Ibu Tengku Djumala Sari
Informan Pertama Penelitian



Sumber : Data Penelitian, 2013

4.1.2 Staf *Customer Service* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Informan kedua pada penelitian ini adalah Gina Mandelena sebagai staf *Customer Service* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Beliau lahir di Bandung tanggal 16 April 1984 dengan pendidikan terakhir D3 Komunikasi. Beliau menjabat sebagai staf *Customer Service* sejak 2,6 bulan yang lalu. Status kepegawaian Beliau di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah Non PNS dengan NIP 000000859. Kompetensi yang Beliau miliki adalah kemampuan di bidang Komunikasi dan Komputer. Sedangkan alamat beliau adalah Jl. Cipedes No 56 Bandung. Berikut gambar diri informan kedua penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 4.2
Gina Mandalena
Informan Kedua Penelitian



Sumber : Data Penelitian, 2013

4.1.3 Staf *Customer Service* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Informan ketiga pada penelitian ini adalah Robi Somantri, Amd sebagai Staf *Customer Service*. Pendidikan terakhir D3 Komunikasi dan menjabat sebagai staf *Customer Service* semenjak 1,7 bulan silam. Beliau lahir di Bandung, 14 April 1984 dan status kepegawaian Non PNS dengan

NIP 000000857. Kompetensi yang beliau miliki adalah di bidang Komunikasi dan Komputer. Sedangkan alamat Beliau adalah Jl. Subang IX No 11 Antapani Bandung. Berikut gambar diri Robi Somantri sebagai informan ketiga penelitian adalah sebagai berikut :

Gambar 4.3

Robi Somantri
Informan Ketiga Penelitian



Sumber : Data Penelitian, 2013

Dan pada penelitian ini juga terdapat *key informan*, sebagai sumber data dan informasi yang dapat dibutuhkan oleh penelitian. Adapun *key informan* tersebut adalah sebagai berikut :

4.1.4 *Key Informan* Penelitian

Pada pada penelitian ini terdapat dua *key informan*, yang salah satu nya adalah Ibu Herlina sebagai pengunjung pasien rawat inap RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Ibu Herlina berumur 36 tahun dan merupakan

seorang ibu rumah tangga. Berikut gambar diri Ibu Herlina sebagai *Key Informan* pertama adalah sebagai berikut ini :

Gambar 4.4

Ibu Herlina
Kerabat Pasien Rawat Inap



Sumber : Data Informan, 2013

4.1.5 *Key Informan* Penelitian

Key informan kedua pada penelitian ini adalah Bapak Adhi Siswanto. Beliau merupakan pasien rawat jalan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Specialis Penyakit Dalam. Beliau berumur 49 tahun dan berprofesi sebagai Karyawan Swasta. Pendidikan terakhir Beliau adalah S1 Manajemen. Berikut gambar diri *key informan* kedua penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 4.5

Adhi Siswanto
Pasien Rawat Jalan



Sumber : Data Penelitia, 2013

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang dibahas dalam bab ini didapatkan dari sumber yang dapat dipercaya dan memiliki kredibilitas terhadap informasi yang dibutuhkan. Sumber data yang diperoleh berasal dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, sebagai lokasi dilaksanakannnya penelitian. Dan sebagai pencarian informasi penelitian dilakukan di *Customer Service* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Untuk teknik pengumpulan data penelitian menggunakan metode wawancara terhadap informan yang telah ditetapkan sebagai informan penelitian. Metode wawancara yang dilakukan yaitu berupa tanya jawab antara peneliti dengan informan penelitian sesuai dengan identifikasi dan pertanyaan penelitian yang telah disusun sebelumnya.

Dari wawancara yang dilakukan, diperoleh informasi mengenai pertanyaan penelitian yang kemudian diolah menjadi sebuah pembahasan hasil penelitian yang juga digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan mencapai tujuan dari penelitian, yaitu untuk menganalisis mengenai Peranan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*. Adapun hasil penelitian akan terbagi dalam :

4.2.1 Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*.

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintahan (Instansi) dengan non

pemerintahan (Swasta) adalah tidak adanya unsur komersial walaupun Humas pemerintahan juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas pemerintahan lebih menekankan pada *public service* atau demi meningkatkan pelayanan umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, mengatakan bahwa "Peran Kami melalui *Customer Service* adalah melayani Pasien ataupun pengujung dalam memberikan informasi sebaik-baiknya dan jelas sesuai apa yang dibutuhkan" Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki peranan sebagai Fasilitator Komunikasi, karena Humas dituntut untuk mampu menjelaskan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*.

Pada penelitian ini dalam Humas sebagai fasilitator komunikator akan membagi menjadi ke dalam beberapa unsur yang dapat menunjang peranan Humas, khususnya Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi melalui *Customer Service*. Dan unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Motivasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*

"Memberikan informasi kepada publik eksternal merupakan bentuk pelayanan RSUP Dr. Hasan Sadikin, dan hal tersebut merupakan motivasi Kami dalam memberikan informasi kepada publik eksternal ataupun masyarakat pada umumnya, dan tugas pokok Saya sebagai Kepala Humas

dan protokoler adalah mengkoordinir dan memantau penyampaian informasi kepada pelanggan ekstern dan intern", Menurut Kepala Humas dan Protokoler RSUP Hasan Sadikin Bandung.

Hal senada juga dikungkapkan oleh Staf *Customer Service*, yang mengungkapkan bahwa "Motivasi Kami sebagai petugas *Customer Service* adalah Kami ingin menjalankan tugas dan tanggung jawab Kami sebagai petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan baik" dalam penjelasannya kepada Peneliti.

Dengan demikian, yang memotivasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah merupakan salah satu tugas Humas dalam 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 objektif. Selain hal tersebut, melalui *Customer Service* Ini bagian Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin memiliki motivasi untuk mempermudah penyampaian informasi kepada publik eksternal.

2. Kebijakan Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*

Akreditasi Rumah Sakit (RS) merupakan pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan terhadap

rumah sakit yang telah memenuhi standar yang ditentukan. Sejak tahun 2012, akreditasi RS mulai beralih dan berorientasi pada paradigma baru dimana penilaian akreditasi didasarkan pada pelayanan berfokus pada pasien. Keselamatan pasien menjadi indikator standar utama penilaian akreditasi baru yang dikenal dengan Akreditasi RS versi 2012 ini.

Dalam standar Akreditasi RS versi 2012 mencakup standar pelayanan berfokus pada pasien, standar manajemen rumah sakit, sasaran keselamatan pasien di rumah sakit dan standar program MDGs, dan pelayanan dalam memberikan informasi kepada pasien. Selain hal tersebut, berdasarkan UU No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik merupakan yang menjadi tolak ukur kebijakan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*, begitu paparan Kepala Humas dan Protokoler kepada peneliti disela-sela wawancara.

Hal lain diungkapkan oleh staf *Customer Service* sebagai informan kedua, yang menyatakan bahwa "Kebijakan dalam memberikan informasi kepada publik eksternal itu berdasarkan tugas dan fungsi Humas RSPU Dr. Hasan Sadikin dan mengenai tugas dan fungsi Humas tersebut sudah tertera dalam *company profile* instansi Kami".

Berdasarkan Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Hasan Sadikin bandung HK.03.06/E013/12053/XI/2011 Tentang Pedoman Pengorganisasian Hubungan Masyarakat Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung,

menyatakan bahwa tugas Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung salah satunya adalah sebagai berikut :

a. Menjadi Pusat Informasi
b. Memberikan penerangan kepada msayarakat 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 objektif.

Dan fungsi Humas, yang salah satunya pointnya menyatakan bahwa Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat memberikan pelayanan informasi masyarakat dengan komunikasi dua arah dan terpadu serta memberikan nasihat kepada pimpinan demi kepentingan publik. Maka tugas dan fungsi Humas tersebut yang menjadi kebijakan lain Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*.

3. Harapan Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*

Dalam wawancaranya Kepala Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin mengungkapkan bahwa “Harapan kami, ya secara otomatis Kami mengharapkan masyarakat puas terhadap pelayanan informasi yang Kami berikan. Masyarakat dapat memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan

dan dapat memahami informasi tersebut dengan baik dan tentu akan berdampak kepada citra RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung".

Begitu pun dengan staf *Customer Service* turut menambahkan bahwa "Tentu harapan Kami sebagai petugas *Customer Service* adalah kami ingin masyarakat puas terhadap kinerja kami, dan kalau kinerja kami baik tentu akan berdampak terhadap karir kami selanjutnya dimasa depan".

Humas atau *Public Relations* sesungguhnya sebagai alat manajemen modern secara struktural merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi. Artinya Humas/PR bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan atau organisasi tersebut alias bersifat melekat pada manajemen perusahaan, yang dapat mendorong terciptanya citra prositif atau penilaian baik dari *stakeholders* atau masyarakat.

Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki harapan menjadi fasilitator komunikasi yang nyaman dan dapat dihandalkan bagi Publik eksternal melalui *Customer Service* dalam memberikan informasi.

4. Prosedur Humas Dan Protokoler RSUP Hasan Sadikin Bandung Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin mengenai prosedur dalam memberikan informasi kepada publik eksternal menyatakan bahwa "Bagi masyarakat, kami tidak menerapkan prosedur tertentu untuk mendapatkan informasi yang

dibutuhkan, masyarakat bisa dengan mudah mendatangai *Customer Service* yang berada di lobi utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan menanyakan informasi tersebut kepada petugas kami. Tetapi bagi petugas Kami, tentunya ada beberapa prosedur yang harus di taati diantaranya Petugas merupakan petugas pilihan yang bertanggung jawab sebagai ujung tombak Humas dalam memberikan dan melayani masyarakat dalam hal memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri".

Begitu juga diungkapkan oleh staf *Customer Service* menyatakan bahwa "Sepertinya kalau untuk masyarakat tidak ada prosedur khusus, masyarakat dapat dengan leluasa mendatangi kami untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, tetapi bagi kami tentu harus menaati beberapa prosedur penilaian, misalnya kami harus mengikuti pelatihan sebelum ditempatkan disini"

Prosedur yang harus ditaati oleh petugas *Customer Service* sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal adalah petugas tersebut harus mempunyai kompetensi di bidang komunikasi dan harus mengikuti pelatihan khusus, guna memberikan pelayanan informasi dengan baik kepada publik eksternal.

Dan dengan tidak adanya prosedur yang harus dijalankan oleh publik eksternal dalam mencari atau membutuhkan informasi, seperti apa yang telah diungkapkan oleh Kepala Humas dan Protokoler, maka Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai fasilitator komunikasi melalui *Customer Service* dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan

kepada publik eksternal. Hal tersebut dikuatkan oleh anggapan dari *key informan* penelitian yang menyatakan bahwa "Kami dapat dengan mudah dan bebas menanyakan informasi yang Kami butuhkan tanpa perlu adanya prosedur yang harus dijalani".

5. Waktu Pelaksanaan *Customer Service* Humas dan Protokoler RSUP Hasan Sadikin Bandung Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*

Informan kedua yakni staf *Customer Service* mengungkapkan bahwa "*Customer Service* siaga dari jam 07.00 WIB sampai 18.00 WIB dan kami bekerja dalam dua shif jam kerja, dengan disesuaikan jam besuk pasien rawat inap dan jadwal praktek pasien rawat jalan".

Begitu pun Kepala Humas dan Protokoler menjelaskan bahwa "Mengenai waktunya, petugas kami bertugas siaga 07.00 WIB sampai 18.00 WIB. Tentu Kami mempunyai dua shiff kerja untuk dapat melayani masyarakat dalam memberikan informasi kepada masyarakat".

Paparan hasil wawancara diatas menegaskan bahwa sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal, Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin melalui *Customer Service*, memiliki pengabdian penuh dalam melayani publik eskternal dengan diberlakukannya sistem kerja 10 jam, yang disesuaikan dengan jam besuk pasien rawat inap dan jadwal praktek pasien rawat jalan.

6. Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Memiliki Kemampuan Dan Pengetahuan Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*

Undang–Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik (UU KIP) telah diundangkan tanggal 30 April 2008 merupakan prestasi bangsa dalam mewujudkan demokrasi. Keterbukaan informasi publik mempunyai makna yang luas, karena semua pengelolaan badan-badan publik harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Sesuai dengan UU tersebut maka semua badan publik berkewajiban untuk menyampaikan informasi publik secara terbuka kepada masyarakat.

Dengan disahkannya UU No 14/2008 tentang KIP tersebut, Praktisi Humas Pemerintahan dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuannya dalam memberikan informasi kepada publik, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi satuan-satuan kerja untuk mencapai efektivitas dan efisiensi kerja.

"Kemampuan dan pengetahuan merupakan harga mati bagi petugas Kami dalam menjalani tugas sebagai *Customer Service*, karena bagaimana memberikan informasi dengan baik dan benar bila petugas tersebut tidak disertai dengan kemampuan yang baik pula" Penjelasan Kepala Humas dan Protokoler.

Beliau pun menambahkan dalam wawancaranya, yakni "Tentu, petugas *Customer Service* harus mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan informasi, karena itu sebelum petugas tersebut

ditempatkan di *Customer Service*, harus mengikuti pelatihan yang merupakan salah satu prosedur dari instansi yang harus dijalani. Dan setiap bulannya Kami mengevaluasi kegiatan *Customer Service* tersebut, misalnya evaluasi mengenai kinerja petugas *Customer Service*".

Staf *Customer Service* juga turut menuturkan bahwa "Petugas yang bertugas di *Customer Service* merupakan lulusan dari fakultas ilmu komunikasi dan sudah mengikuti pelatihan-pelatihan khusus, maka dari itu kompetensi kami dinilai dari bidang Komunikasi dan komputer untuk mengemban tugas ini".

Hal lain juga diungkapkan oleh pasien rawat jalan sebagai *key informan* penelitian mengatakan bahwa "Petugas *Customer Service* yang baik, harus dapat menjadi seorang narasumber yang memiliki kemampuan dalam menyampaikan informasi tersebut dan pengetahuan tajam dalam menganalisis dan memberikan jawaban atas pertanyaan dari Si penanya tersebut".

Humas Pemerintahan mempunyai peran penting menjadi fasilitator komunikasi dalam membuka ruang bagi publik eksternal untuk mendapatkan akses informasi publik. Humas pemerintahan yakni Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin melalui Pusat pelayanan infomasi memiliki tugas dan fungsi sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eskternal tentang kebijakan, aktivitas, dan langkah-langkah secara terbuka, transparan, jujur dan objektif.

7. Penampilan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*

"Kami merupakan pegawai Negri Sipil, tentunya Kami harus memakai seragam resmi setiap menjalankan tugas kesehariannya, begitu juga dengan *Customer Service*. Dan petugas *Customer Service* dituntut untuk berperan aktif dalam memberikan informasi kepada masyakarat". Ungkap jelas Kepala Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Pernyataan tersebut juga dikuatkan dengan fakta ditempat kerja bahwa setiap hari kerja, Karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung baik itu *top management, middle management* maupun *lower management*, selalu menggunakan seragam resmi Pegawai Negeri Sipil. Seragam resmi ini merupakan salah bentuk peraturan perusahaan untuk menghindari karyawannya dari penampilan yang berlebihan atau tidak sopan.

Begitu juga dengan Staf *Customer Service* menjelaskan bahwa "Tentu harus rapi karena Kami mencerminkan kepribadian dari Humas itu sendiri bahkan kepribadian dari Rumah sakit ini. Dan kami memakai seragam setiap bekerja". Bahkan *key informan* penelitian turut menguatkan, yang menyatakan bahwa "Cukup aktif dan rapi karena mereka dalah pegawai PNS dan sudah pasti berpakaian seragam setiap harinya. Dan Mereka adalah orang-orang ahli di bidangnya".

Salah satu karakteristik seorang Humas yang elegan sebagai fasilitator komunikasi adalah penampilan baik secara fisik, bahasa tubuhnya yang

luwes, serta menata setiap kata-kata menjadi suatu kalimat yang sangat manis untuk didengar. Penampilan cantik atau tampan itu memang bukan syarat yang utama, tetapi penampilan fisik merupakan nilai tambah sebagai fasilitator komunikasi dalam membina hubungan baik terutama dalam memberikan informasi kepada publik eksternal. Berikut ini merupakan dokumentasi saat Petugas *Customer Service* sedang bertugas :

Gambar 4.6
Staf *Customer Service* Beserta Humas dan Protokoler Mengenakan Seragam Resmi



Sumber : Data Penelitian, 2013

Selain berpenampilan rapi dan sopan, Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin melalui *Customer Service* sebagai fasilitator komunikasi dituntut juga harus berperan aktif dalam menyampaikan informasi kepada publik eksternal.

8. Informasi Yang Disampaikan Humas Dan Protokoler Melalui *Customer Service* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal

Secara gamblang Kepala Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menjawab pertanyaan dari Peneliti “Mungkin untuk lebih tepatnya pertanyaan ini untuk dijawab oleh petugas pelayanan informasi

karena merupakan tugas mereka. Tetapi biasanya masyarakat memerlukan informasi mengenai data pasien, informasi Kamar inap, informasi mengenai jadwal rawat jalan dan lain sebagainya".

Staf *Customer Service* mencoba menjelaskan lebih rinci kepada Peneliti, yakni "Biasanya informasi yang ditanyakan oleh masyarakat adalah mengenai hal-hal seputar rawat inap dan rawat jalan, misalnya pertanyaan mengenai informasi kamar rawat inap, jadwal pelayanan rawat jalan, sarana dan prasarana, dan lain sebagainya.

Berdasarkan keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Tentang Pedoman Pengorganisasian Hubungan Masyarakat Dan Protokoler, menjelaskan mengenai tugas pokok Humas dan Protokoler melalui *Customer Service* sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal, adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan informasi secara menyeluruh di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, diantaranya :
    a. Alur pelayanan
    b. Jenis pelayanan
    c. Keberadaan pasien
    d. Tarif pelayanan
    e. Jadwal dokter yang merawat/memberikan pelayanan di RSUP Dr. Hasan Sadiki Bandung
    f. Jadwal pelayanan
    g. Tamu yang berkunjung ke RSHS

h. Sarana dan Prasarana

i. Kegiatan/kebijakan yang perlu diketahui pelanggan internal/ eksternal. Termasuk media.

2. Membantu menyelesaikan pengaduan masyarakat sebagai fasilitator komunikasi dengan bekerja sama dengan Tim UPM.
3. Membantu memberikan informasi penanganan pasien kepada pihak/perusahaan yang memiliki perjanjian kerjasama dalam hal bantuan pembiayaan.
4. Mengelola informasi pelanggan internal eksternal melalui media yang ada, seperti papan pengumuman dan telepon.

9. Bahasa Yang Digunakan *Customer Service* Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf *Customer Service* menyatakan bahwa "Informasi yang Kami berikan sebagai petugas *Customer Service* harus jelas, sesuai dengan kebutuhan dan disampaikan dengan bahasa Indonesia yang baik dan benar, bila tidak jelas dan sesuai otomatis Publik eksternal tersebut akan kebingungan dan akan menjadi masalah buat kami untuk kedepannya, karena akan ada evaluasi setiap bulan untuk kinerja kami sehari-hari".

Kepala Humas dan Protokoler juga ikut menambahkan dalam wawancara, bahwa "Jelas, informasi tersebut harus disampaikan dengan

bahasa baik dan benar secara objektif, jelas dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dan kalaupun masyarakat tidak puas dengan pelayanan Kami, dapat menghubungin Kami langsung atau sms center. Kami secara terbuka menerima kritikan dan saran bila petugas kami tidak dapat melayani atau memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik".

Hal di atas juga dikuatkan oleh pendapat dari *key informan* yang menyatakan bahwa "Informasi yang disampaikan oleh petugas *Customer Service* cukup jelas, karena saya dengan mudah mendapatkan jadwal dokter dan sesuai dengan apa yang saya butuhkan".

4.2.2 Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Sebagai Teknisi Komunikasi Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*

Selain sebagai fasilitator Komunikasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki peranan sebagai Teknisi Komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya melalui *Customer Service*. Dalam hal ini *Customer Service* dibawah naungan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menyediakan layanan teknisi komunikasi, dapat berupa data dan informasi yang dibutuhkan oleh publik eksternal rumah sakit.

Adapun Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin sebagai teknisi komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*, akan terbagi ke dalam unsur-unsur berikut ini :

1. Arus Penyampaian Informasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Sebagai Teknisi Komunikasi Melalui *Customer Service* Dalam Memberikan Infomasi Kepada Publik Eksternal

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Humas dan Protokoler menyatakan bahwa "Arus penyampaian informasi kepada masyarakat atau publik eksternal dalam hal ini adalah masyarakat bisa dengan langsung mendatangi *Customer Service* yang berada di lobby utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan nanti Petugas Kami akan menjawab dan menerangkan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut".

Begitu pun dengan staf *Curtomer service* juga menyatakan bahwa "Bila masyarakat membutuhkan informasi maka dapat mendatangi langsung petugas *Customer Service*. Kami biasanya dimulai dengan mengucapkan salam (*Greating*), kemudian menanyakan perihal atau informasi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut.

Arus penyampaian informasi yang dilakukan oleh *Customer Service* Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin dalam memberikan informasi kepada publik eksternal, dimulai dengan masyarakat mendatangi *Customer Service* yang terletak di Lobby utama RSUP Dr. Hasan Sadikin lalu petugas akan memberikan salam kemudian publik eksternal dapat menanyakan langsung informasi apa yang dibutuhkan dan petugas akan

mencatat nama, keperluan dan jam di buku laporan *Customer Service*, lalu petugas dapat mencari informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan sistem informasi yang terdapat di komputer, dan selanjutnya memberikan informasi tersebut dengan jelas, objektif dan sesuai kebutuhan publik eksternal/orang yang membutuhkan informasi tersebut. Hal ini lah yang menjadi komitmen Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada publik eksternal.

Berikut dokumentasi tentang publik eksternal mendatangi *Customer Service* untuk mendapatkan informasi, yaitu tergambar pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.7
Proses Penyampain Informasi *Customer Service*



Sumber : Data Penelitian 2013

2. Media Yang Digunakan Oleh Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Sebagai Teknisi Komunikasi Melalui *Customer Service* Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal

Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin melalui *Customer Service* dalam memberikan informasi kepada publik eksternal menggunakan media yaitu berupa komputer sebagai alat sisitem informasi dan alat pengeras

suara, seperti apa yang dikatakan oleh staf *Customer Service*, bahwa "*Customer Service* memiliki sistem informasi yang terdapat di Komputer sebagai sarana kinerja *Customer Service*. Sistem informasi ini membantu kami dalam mencari data dan informasi yang dibutuhkan publik eksternal. Bila ada yang ingin Kami bantu dapat mendapatkan informasi mengenai jadwal rawat jalan specialis jantung, maka kami tinggal mencarinya informasi atau data tersebut di sistem informasi atau server yang Kami punya".

Begitu pun dengan Kepala Humas dan Protokoler menjelaskan bahwa "Misalnya contoh kasus seperti ini, bila ada seorang pengunjung mendatangi petugas pelayanan informasi untuk menanyakan informasi mengenai informasi kamar rawat inap, maka petugas kami mengecek data pasien di komputer apakah pasien tersebut masih berada di RS dan selanjutnya petugas kami memberikan arah atau petunjuk kepada masyarakat tersebut mengenai kamar inap dari pasien yang ingin dikunjungi oleh masyarakat tersebut"

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Curstomer Service* adalah dengan menggunakan media sistem informasi yang dikelola oleh petugas *Customer Service* sebagai teknisi komunikasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Media sistem informasi ini membantu kinerja *Customer Service* dalam memberikan informasi, dan sistem informasi ini menggunakan komputer dan alat pengeras suara, kedua media tersebut digunakan untuk membantu *Customer Service* dalam memberikan informasi kepada publik

eksternal. Berikut dokumentasi media yang dimiliki oleh *Customer Service* sebagai teknisi komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal, adalah sebagai berikut ini :

Gambar 4.8
Media *Customer Service*



Sumber : Data Penelitian, 2013

4.2.3 Peranan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*

Hubungan masyarakat merupakan profesi yang di dalamnya terdapat tugas, fungsi dan peranan yang erat kaitannya dengan kaitan komunikasi. Humas harus mampu merancang dan menyusun sebuah informasi dan kemudian dikomunikasikan serta dimengerti oleh publik. Praktisi Humas dituntut untuk dapat menciptakan komunikasi dua arah yang dapat menimbulkan adanya saling pengertian.

Humas pemerintahan lebih menekankan pada *public service* atau meningkatkan pelayanan umum, maka itu Humas pemerintahan berperan dalam menyampaikan informasi sebagai salah tugas dan fungsi pokok Humas itu sendiri, petikan wawancara dengan Kepala Humas dan Protokoler.

Peranan Humas dan Protokoler dalam memberikan informasi melalui *Customer Service* ini termasuk kedalam salah satu tugas pokok koordinator informasi dan Protokoler, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Memberikan pelayanan informasi secara menyeluruh di RSHS, yakni :
    1) Alur & Jenis pelayanan pasien
    2) Keberadaan pasien
    3) Dokter yang merawat & memberikan pelayanan di RSHS
    4) Tamu yang akan ke Direksi, UPF, Bidang, Bagian, Instansi
    5) Sarana & Prasarana RSHS
b. Menerima informasi dan atau keluhan dari pasien, keluarga pasien :
    1) Langsung dari pasien/keluarga pasien
    2) Melalui telepon
    3) Melalui kotak saran
c. Membantu pembuatan laporan pengaduan masyarakat dengan Tim UPM
d. Membantu memberikan informasi penanganan pasien
e. Membantu pelaksanaan protokoler pada
    1) Kunjungan tamu
    2) Acara peresmian
    3) Simposium/seminar

4) Upacara

f. Memantau pelaksanaan protokoler

g. Membantu pelaksanaan pembawa acara pada kegiatan RSHS

Selain itu peranan Humas dan Protokoler dalam memberikan informasi melalui *Customer Service* termasuk ke dalam tugas pokok Staf *Customer Service* kepada publik eksternal, diantaranya adalah :

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 dicatat dan dilaporkan.
3. Berkoordinasi dengan bagian terkait

Menurut hasil wawancara dengan staf *Customer Service*, menyatakan bahwa penyampaian informasi merupakan kegiatan eksternal dari Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin, agar kami dapat memberikan pelayanan terbaik, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dari publik itu sendiri”. Melalui *Customers Service* berfungsi untuk menciptakan kepercayaan publik eksternal kepada RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

4.3 Pembahasan

Salah satu perusahaan/instansi yang selalu berusaha menjaga kualitas pelayanannya adalah perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan. Kualitas pelayanan di instansi kesehatan haruslah terus dipertahankan kualitasnya karena perhatian masyarakat yang besar terhadap masalah pelayanan kesehatan. Hal ini dapat diamati dari banyaknya kasus pengaduan yang ditujukan kepada Instansi Kesehatan baik itu Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik Bersalin, Apotek, maupun kepada petugas kesehatan yaitu Dokter, Perawat, Fishioteraphis, Ahli Gizi, Humas, Personalia, serta petugas lainnya.

Bertolak dari paparan tersebut diatas, Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Hasan Sadikin merupakan rumah sakit yang telah berdiri sejak lama telah menunjukan eksistensinya ditengah masyarakat merupakan rumah sakit rujukan puncak (*top referal hospital*) untuk daerah Jawa Barat dan sekitarnya, juga sebagai rumah sakit pendidikan dan sebagai rumah sakit unit swadana dalam perkembangan selanjutnya RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berdasarkan PP Republik Indonesia no 119/ 2002 pada tanggal 12 Desember 2002 membuat status RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung secara yuridis berubah menjadi rumah sakit perusahaan jawatan (PERJAN) hal ini membuat seluruh potensi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat dioptimalkan, implementasinya dilakukan dalam bentuk pelayanan-pelayanan, baik pelayanan kesehatan maupun pelayanan informasi.

Tuntutan pelayanan informasi untuk pasien di suatu rumah sakit semakin meningkat, pelayanan ini harus didukung dengan sistem informasi yang dapat

memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat serta lembaga rumah sakit tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan sistem yang dapat mengatur semua pelayanan ini. sehingga pasien dapat mudah untuk melakukan segala urusan administrasi tersebut, begitu juga dengan rumah sakit dapat memudahkan manajemen rumah sakit karena terbantu oleh sistem tersebut.

Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan dan mengarahkan informasi pelayanan mengenai alur rumah sakit kepada pasien maupun keluarga pasien serta pasien baru yang akan berobat, diemban oleh Divisi *Customer Service* di bahwa naungan bagian Humas dan Protokoler. Adapun divisi pelayanan informasi terdapat di lobi utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, yang mempunyai fungsi dominan bagi pengunjung atau pasien RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Divisi *Customer Service* ini terdapat dua bagian ruang lingkup, yakni pelayanan informasi divisi pelayanan terpadu Gedung Baru RS. Dr. Hasan Sadikin Bandung dan divisi pelayanan informasi rawat jalan. Kedua divisi tersebut mempunyai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan informasi kepada pengunjung dan pasien, sebagai publik eksternal RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Perkembangan profesionalisme Humas yang berkaitan dengan pengembangan peranan Humas, baik sebagai praktisi maupun profesional dalam suatu organisasi atau perusahaan, menurut Dozier D.M (1992) dalam Ruslan (2012) merupakan salah satu kunci untuk memahami fungsi Humas dan komunikasi organisasi. Selain itu, hal tersebut juga merupakan kunci untuk

pengembangan peranan praktisi Humas dan pencapaian profesionalisme dalam Humas (Ruslan, 2012:19).

Peranan *Public Relations* atau Humas dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori menurut Dozier & Broom, 1995 yang dikutip oleh Rosady Ruslan dalam bukunya yang berjudul Manajemen *Public Relations* & Media Komunikasi yaitu:

1. Penasihat Ahli (*Expert prescriber*)
2. **Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)**
3. Fasilitator Proses Pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*)
4. **Teknisi Komunikasi (*Communication technician*)** (Ruslan, 2012 : 20)

Dari uraian tersebut, pada penelitian ini memfokuskan peranan Humas yaitu Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi. Karena pada penelitian ini yang sangat mendukung untuk peranan humas dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service* adalah Fasilitator Komunikasi dan Teknisi Komunikasi. Humas dan Protokoler melalui *Customer Service* bertugas hanya memberikan informasi kepada publik eksternal-nya, yakni mengenai informasi yang dbutuhkan oleh publik eksternal, misalnya mengenai informasi data kamar dan lain sebagainya. Sedangkan untuk krititikan, keluhan dan saran, Humas dan Protokoler mempunyai divisi lain yang melayani hal tersebut, untuk itu penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan dua unsur peranan dari Dozier & Broom, 1995 dalam Ruslan (2012:20) yaitu peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi dan peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi.

Menurut Dozier & Broom, 1995 dalam Ruslan (2012:20), Fasilitator Komunikasi (*communication fasilitator*), dalam hal ini praktisi *Public Relations*

bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, *Public Relations* juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintahan (Instansi) dengan non pemerintahan (Swasta) adalah tidak adanya unsur komersial walaupun Humas pemerintahan juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas pemerintahan lebih menekankan pada *public service* atau demi meningkatkan pelayanan umum.

Peran Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin melalui *Customer Service* sebagai fasilitator komunikasi adalah melayani Pasien ataupun pengujung dalam memberikan informasi sebaik-baiknya dan jelas sesuai apa yang dibutuhkan. Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki peranan sebagai Fasilitator Komunikasi, karena Humas dituntut untuk mampu menjelaskan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service.*

Motivasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal adalah merupakan salah satu tugas Humas dalam 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 objektif. Selain hal tersebut, melalui *Customer Service* ini bagian Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin memiliki motivasi untuk mempermudah penyampaian informasi kepada publik eksternal.

Hal tersebut dikuatkan oleh Ruslan dalam bukunya Manajemen *Public Relations*, yang menyatakan bahwa "Memberikan informasi merupakan aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh individu ataupun profesi humas suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan setiap manusia dalam berbagai kegiatan manusia agar bisa tercapainya publikasi organisasi yang maksimal serta berimbang" (Ruslan, 2012:56).

Fungsi Humas adalah mengatur lalu lintas sirkulasi informasi internal dan eksternal dengan memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada publik mengenai kebijakan, program serta tindakan-tindakan dari lembaga atau organisasi agar dapat dipahami sehingga memperoleh *Public Support* dan *Public Acceptance* (Rachmadi, 1996:48). Dan seperti apa yang diungkapkan oleh Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi, menyatakan bahwa Keinginan atau motivasi merupakan hasrat atau kehendak atau harapan yang akan segera dilaksanakan (Jalaluddin, 2003:18).

Dalam standar Akreditasi RS versi 2012 mencakup standar pelayanan ber-fokus pada pasien, standar manajemen rumah sakit, sasaran keselamatan pasien di rumah sakit dan standar program MDGs, dan pelayanan dalam memberikan informasi kepada pasien. Selain hal tersebut, berdasarkan UU No 14 Tahun 2008

tentang keterbukaan Informasi Publik merupakan yang menjadi tolak ukur kebijakan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service.*

Berdasarkan Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Hasan Sadikin bandung HK.03.06/E013/12053/XI/2011 Tentang Pedoman Pengorganisasian Hubungan Masyarakat Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, menyatakan bahwa tugas Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung salah satunya adalah sebagai berikut :

a. Menjadi Pusat Informasi
b. Memberikan penerangan kepada msayarakat 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 objektif.

Dan fungsi Humas, yang salah satunya pointnya menyatakan bahwa Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat memberikan pelayanan informasi masyarakat dengan komunikasi dua arah dan terpadu serta memberikan nasihat kepada pimpinan demi kepentingan publik. Maka tugas dan fungsi Humas tersebut yang menjadi kebijakan lain Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*. Sedangkan Kebijakan itu sendiri merupakan rangkaian rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan atau program yang akan dilakukan atau yang sudah dilakukan (Jalaluddin, 2003:16)

Humas atau *Public Relations* sesungguhnya sebagai alat manajemen modern secara struktural merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi. Artinya Humas/PR bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan atau organisasi tersebut alias bersifat melekat pada manajemen perusahaan, yang dapat mendorong terciptanya citra prositif atau penilaian baik dari *stakeholders* atau masyarakat.

Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki harapan menjadi fasilitator komunikasi yang nyaman dan dapat dihandalkan bagi Publik eksternal melalui *Customer Service* dalam memberikan informasi.

Prosedur yang harus ditaati oleh petugas *Customer Service* sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal adalah petugas tersebut harus mempunyai kompetensi di bidang komunikasi dan harus mengikuti pelatihan khusus, guna memberikan pelayanan informasi dengan baik kepada publik eksternal.

Dan dengan tidak adanya prosedur yang harus dijalankan oleh publik eksternal dalam mencari atau membutuhkan informasi, seperti apa yang telah diungkapkan oleh Kepala Humas dan Protokoler, maka Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai fasilitator komunikasi melalui *Customer Service* dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada publik eksternal. Menurut Mulyadi dalam buku yang berjudul “sistem akuntansi” menyatakan bahwa :

> “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan krelikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam departeme atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang tejadi berulang-ulang”. (2001:5)

Selain prosedur, sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal, Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin melalui *Customer Service*, memiliki pengabdian penuh dalam melayani publik eskternal dengan diberlakukannya sistem kerja 10 jam, yang disesuaikan dengan jam besuk pasien rawat inap dan jadwal praktek pasien rawat jalan.

Dan Undang –Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik (UU KIP) telah diundangkan tanggal 30 April 2008 merupakan prestasi bangsa dalam mewujudkan demokrasi. Keterbukaan informasi publik mempunyai makna yang luas, karena semua pengelolaan badan-badan publik harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang tersebut maka semua badan publik berkewajiban untuk menyampaikan informasi publik secara terbuka kepada masyarakat.

Dengan disahkannya Undang-Undang No 14/2008 tentang KIP tersebut, Praktisi Humas Pemerintahan dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuannya dalam memberikan informasi kepada publik, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi satuan-satuan kerja untuk memcapai efektivitas dan efisiensi kerja.

Kemampuan dan pengetahuan merupakan harga mati bagi petugas Kami dalam menjalani tugas sebagai *Customer Service*, karena bagaimana memberikan informasi dengan baik dan benar bila petugas tersebut tidak disertai dengan kemampuan yang baik pula.

Humas Pemerintahan mempunyai peran penting menjadi fasilitator komunikasi dalam membuka ruang bagi publik eksternal untuk mendapatkan akses informasi publik. Humas pemerintahan yakni Humas dan Protokoler RSUP

Dr. Hasan Sadikin melalui *Customer Service* memiliki tugas dan fungsi sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eskternal tentang kebijakan, aktivitas, dan langkah-langkah secara terbuka, transparan, jujur dan objektif.

Dalam dunia kehumasan, seorang Humas baik perusahaan atau instansi pemerintahan selalu menjadi narasumber bagi publik eksternalnya. Yang harus selalu siap dan mampu menguasai materi dan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh publik eskternalnya. Kemampuan dalam memberikan informasi tersebut termasuk kedalam *skill of communication* (Kemampuan teknik komunikasi) dan menempatkan seorang staf Humas profesional yang memiliki kemampuan menulis pula (Patmono, 2000:37).

Salah satu karakteristik seorang Humas yang elegan sebagai fasilitator komunikasi adalah penampilan baik secara fisik, bahasa tubuhnya yang luwes, serta menata setiap kata-kata menjadi suatu kalimat yang sangat manis untuk didengar. Penampilan cantik atau tampan itu memang bukan syarat yang utama, tetapi penampilan fisik merupakan nilai tambah sebagai fasilitator komunikasi dalam membina hubungan baik terutama dalam memberikan informasi kepada publik eksternal.

Dalam hal ini, Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*, petugas mengenakan seragam resmi yang tepah ditetapkan pemerintah dan peraturan instansi. Seragam resmi ini dikenakan oleh petugas *Customer Service* karena mereka adalah pegawai negri sipil yang harus menaati prosedur atau

peraturan pemerintah. Seragam resmi ini dikenakan oleh petugas untuk berpenampilan rapi dan sopan agar dapat mencerminkan budaya instansi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan baik.

Penampilan merupakan cerminan kepribadian, artinya kepribadian seseorang bisa terlihat dari penampilannya. Menurut kasler dalam Azhar (2008) menyebutkan bahwa "Seorang komunikator yang menarik akan lebih efektif dalam mempersuasifkan daripada komunikator yang tidak menarik (Azwar, 2008:66).

Hal lain juga diungkapkan oleh Rakhmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi, menyatakan bahwa "Daya tarik komunikator dapat diukur dari komunikator yang menarik perhatian fisik, yakni lebih ramah dan berperan aktif dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya" (Rakhmat, 2002:261).

Berdasarkan keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Tentang Pedoman Pengorganisasian Hubungan Masyarakat Dan Protokoler, menjelaskan mengenai tugas pokok Humas dan Protokoler melalui *Customer Service* sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal, adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan informasi secara menyeluruh di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, diantaranya :
    a. Alur pelayanan
    b. Jenis pelayanan
    c. Keberadaan pasien
    d. Tarif pelayanan

e. Jadwal dokter yang merawat/memberikan pelayanan di RSUP Dr. Hasan Sadiki Bandung
f. Jadwal pelayanan
g. Tamu yang berkunjung ke RSHS
h. Sarana dan Prasarana
i. Kegiatan/ kebijakan yang perlu diketahui pelanggan internal/eksternal. Termasuk media.

2. Membantu menyelesaikan pengaduan masyarakat sebagai fasilitator komunikasi dengan bekerja sama dengan Tim UPM.
3. Membantu memberikan informasi penanganan pasien kepada pihak/perusahaan yang memiliki perjanjian kerjasama dalam hal bantuan pembiayaan.
4. Mengelola informasi pelanggan internal eksternal melalui media yang ada, seperti papan pengumuman dan telepon.

Dimensi Humas akan bertolak belakang dengan fungsi pers, karena publikasi yang berkaitan dengan Humas justru bersifat objektif dan positif. Hal tersebut dilakukan dengan penyebaran informasi atau pesan untuk meningkatkan pengenalan (*awareness*), pengetahuan (*knowledge*), bujukan (*persuasive*), pendidikan (*education*). Semua itu dilakukan sebagai upaya opini masyarakat kepada sesuatu yang positif serta menghindarkan unsur-unsur pemberitaan atau publikasi yang bersifat negatif, sensasional sehingga dapat menimbulkan keresahan, polemik atau kontroversional di masyarakat (Ruslan, 2012 :173).

Informasi yang *Customer Service* RSUP Dr. Hasan Sadikin berikan harus jelas dan sesuai dengan kebutuhan dari Publik eksternal tersebut, bila tidak jelas dan sesuai otomatis Publik eksternal tersebut akan kebingungan dan akan menjadi masalah buat kami untuk kedepannya, karena akan ada evaluasi setiap bulan untuk kinerja *Customer Service* sehari-hari.

Informasi tersebut harus disampaikan secara objektif, jelas dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dan kalaupun masyarakat tidak puas dengan pelayanan, dapat menghubungin langsung atau sms center. Humas dan Protokoler secara terbuka menerima kritikan dan saran bila petugas tidak dapat melayani atau memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik".

Kejelasan adalah tugas nomor satu seorang Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menyampaikan informasi. Kejelasan dianggap sebagai salah satu tiang dari strategi komunikasi (Venus:2004:56). Dan faktor keobjektifan suatu informasi akan sangat mempengaruhi keefektifitasan komunikasi pesan, karena pesan yang tepan dan objektif adalah pesan yang dapat memberikan kebutuhan dari khalayak sasarannya, pesan dapat dikatakan tepat apabila pesan tersebut dapat mendorong khalayaknya berbuat sesuatu sesuai dengan apa yang disampaikan oleh komunikator (Ruslan, 2012:78).

Menurut Rosady Ruslan dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Public Relations* menyatakan bahwa "Karakteristik humas yang menonjol adalah komunikasi yang bersifat dua arah dan juga terencana, proses komunikasi dapat diartikan sebagai "Transfer Komunikasi" atau pesan-pesan (*messages*) dari pengiriman pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai

komunikan, dalam proses komunikasi tersebut bertujuan (*feed back*) untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*), antara kedua belah pihak. Melalui transfer komunikasi atau pesan-pesan tersebut terjadi proses interpretasi". (Ruslan, 2012:81).

Selain sebagai fasilitator Komunikasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki peranan sebagai Teknisi Komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya melalui *Customer Service*. Dalam hal ini *Customer Service* dibawah naungan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menyediakan layanan teknisi komunikasi, dapat berupa data dan informasi yang dibutuhkan oleh publik eksternal rumah sakit.

Berbeda dengan tiga peranan praktisi *Public Relations* professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan Teknisi Komunikasi (*communication technician*) ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*." (Ruslan, 2008:20).

Arus penyampaian informasi yang dilakukan oleh *Customer Service* Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin dalam memberikan informasi kepada publik eksternal, dimulai dengan masyarakat mendatangin *Customer Service* yang terletak di Lobby utama RSUP Dr. Hasan Sadikin lalu petugas akan memberikan salam kemudian masyarakat dapat menanyakan langsung informasi apa yang dibutuhkan dan petugas dapat memberikan informasi tersebut dengan jelas, objektif dan sesuai kebutuhan masyarakat tersebut. Hal ini lah yang menjadi

komitmen Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada publik eksternal.

Sedangkan media yang digunakan oleh Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Curstomer Service* adalah dengan menggunakan sistem informasi yang dikelola oleh petugas *Customer Service* sebagai teknisi komunikasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Sistem informasi ini membantu kinerja *Customer Service* dalam memberikan informasi, dan sistem informasi ini menggunakan media komputer dan media pengeras suara, kedua media tersebut digunakan untuk membantu *Customer Service* dalam perolehan informasi dan memberikan informasi kepada publik eksternal.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaran pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan kesehatan dan informasi yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam Rumah Sakit.

Hubungan masyarakat merupakan sebuah profesi yang didalamnya terdapat tugas, fungsi dan peranan yang erat kaitannya dengan kaitan komunikasi. Humas harus mampu merancang dan menyusun sebuah informasi dan kemudian

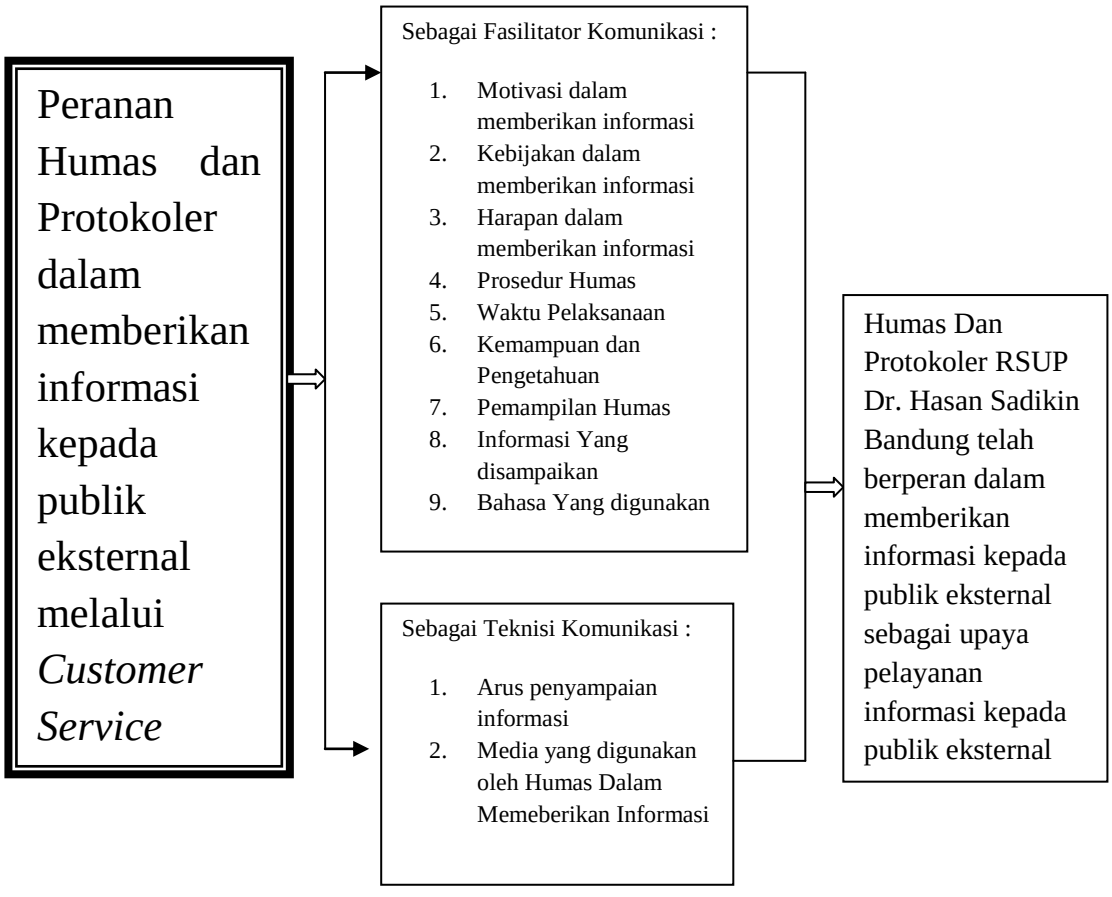
dikomunikasikan serta dimengerti publik. Seorang humas dituntut untuk bisa menciptakan sebuah komunikasi dua arah yang dapat menimbulkan adanya saling pengertian.

Dewasa ini hampir seluruh organisasi ataupun instansi pemerintahan memiliki *public relations* atau humas. Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial, walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi, dan periklanan. Humas pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umum. Melalui unit atau program kerja tersebut, pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijakan dan tindakan-tindakan tertentu, serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban pemerintah. Karena fungsi pokok humas pemerintahan adalah memberikan pelayanan, dan menyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kebijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat atau kepada publik.

Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki peranan sebagai Fasilitator Komunikasi, karena Humas dituntut untuk mampu menjelaskan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*. Memberikan informasi merupakan aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh individu ataupun profesi Humas suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan setiap manusia dalam berbagai kegiatan manusia agar bisa tercapainya publikasi organisasi yang maksimal serta berimbang.

Selain sebagai fasilitator Komunikasi Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki peranan sebagai Teknisi Komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternalnya melalui *Customer Service*. Dalam hal ini *Customer Service* dibawah naungan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menyediakan layanan teknisi komunikasi, dapat berupa data dan informasi yang dibutuhkan oleh publik eksternal rumah sakit.

Gambar 4.9
Skema Peranan Humas Dan Protokoler Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*



Sumber : Hasil Penelitian, 2013