BAB II

PELAKSANAAN PKL

2.1 Aktifitas Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan

Aktifitas didalam praktek kerja terdiri dari dua kegiatan, yaitu rutin (kegiatan yang dilakukan setiap hari) dan kegiatan insidentil (kegiatan yang hanya dilaksanakan pada saat diperlukan atau adanya acara tertentu). Dan selama penulis melaksanakan aktivitas kerja hanya melakukan kegiatan rutin.

Kegiatan yang rutin dilakukan penulis adalah :

1. Membaca surat kabar, seperti Kompas, Pikiran Rakyat, Republika, Galamedia, Tribun, Bisnis Indonesia, Koran Tempo, Media Indonesia.
2. Membuat kliping yang berkaitan dengan kesehatan dan memasukan data kliping yang sudah selesai sesuai dengan tanggal terbit dan harian umum surat kabar.
3. Selain diruangan Humas, penulis juga mendapat giliran di pelayanan informasi terpadu serta di bagian publikasi dan dokumentasi. Disini penulis membantu melayani dan mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan tentang informasi ruangan, keberadaan pasien, tarif dan jadwal praktek dokter. Dan pada saat di bagian publikasi dan dokumentasi, penulis melaksanakan kegiatan seperti mengabadikan acara-acara penting

yang dilaksanakan oleh pihak rumah sakit melalui foto dan berupa rekaman video. Selain itu di bagian ini juga penulis memantau aktivitas *SMS HOTLINE* yang menampung berbagai komplain atau masukan dari para masyarakat yang pernah dirawat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

2.1.1 Jadwal Kegiatan Selama PKL

Jadwal kegiatan yang penulis lakukan selama melaksanakan PKL dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.1

Jadwal Kegiatan Selama PKL di Humas RSHS Bandung

No.	Hari & Tanggal	Kegiatan	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
1.	Senin, 12 Juli 2010	1. Pengarahan cara memberikan informasi kepada pihak-pihak yang memerlukan informasi oleh ibu Lulu. 2. Membagikan *Newsletter* ke berbagai divisi. 3. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi	√	√ √

		posisi kamar keberadaan pasien.		
2.	Selasa, 13 Juli 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien. 2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar keberadaan pasien. 3. Memberi pengumuman melalui radio komunikasi.	√ √ √	
3.	Rabu, 14 uli 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien. 2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar keberadaan	√ √	

		pasien. 3. Memberi pengumuman melalui radio komunikasi.	√	
4.	Kamis, 15 Juli 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien. 2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar keberadaan pasien. 3. Memberi pengumuman melalui radio komunikasi.	√ √ √	
5.	Jumat, 16 Juli 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien. 2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi	√ √	

		posisi kamar keberadaan pasien. 3. Memberi pengumuman melalui radio komunikasi.	√	
6.	Senin, 19 Juli 2010	1. Pengarahan sistem kerja *SMS Hotline* oleh bapak Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS. 2. Memonitoring *SMS Hotline* yang masuk melalui komputer.	√	√
7.	Selasa, 20 Juli 2010	1. Memonitoring *SMS Hotline* yang masuk melalui komputer..	√	
8.	Rabu, 21 Juli 2010	1. Memonitoring *SMS Hotline* yang masuk melalui komputer..	√	
9.	Kamis, 22 Juli 2010	1. Memonitoring *SMS Hotline* yang masuk melalui komputer..	√	
10.	Jumat, 23 Juli 2010	1. Memonitoring *SMS Hotline* yang masuk melalui komputer.	√	

11.	Senin, 26 Juli 2010	-		
12.	Selasa, 27 Juli 2010	1. Pengarahan serta cara kerja di divisi Humas didampingi oleh ibu Dra. Hj. Mimin Sumiliawati, MAP. 2. Penulis diwajibkan mencari berita tentang RSHS dan berita kesehatan dengan membaca surat kabar. 3. Membuat kliping dan memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabar.	√ √	√
13.	Rabu, 28 Juli 2010	-		
14.	Kamis, 29 Juli 2010	1. Penulis diwajibkan mencari berita tentang RSHS dan berita kesehatan dengan membaca surat kabar. 2. Membuat kliping dan	√ √	

		memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabar.		
15.	Jumat, 30 Juli 2010	1. Penulis diwajibkan mencari berita tentang RSHS dan berita kesehatan dengan membaca surat kabar. 2. Membuat kliping dan memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabar.	√ √	
16.	Senin, 2 Agustus 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien. 2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar keberadaan pasien. 3. Memberi pengumuman melalui radio komunikasi.	√ √ √	

17.	Selasa, 3 Agustus 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien. 2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar keberadaan pasien. 3. Memberi pengumuman melalui radio komunikasi.	√ √ √	
18.	Rabu, 4 Agustus 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien. 2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar keberadaan pasien. 3. Memberi pengumuman	√ √ √	

		melalui radio komunikasi.		
19.	Kamis, 5 Agustus 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien. 2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar keberadaan pasien. 3. Memberi pengumuman melalui radio komunikasi.	√ √ √	
20.	Jumat, 6 Agustus 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien. 2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar keberadaan pasien.	√ √	

		3. Memberi pengumuman melalui radio komunikasi.	√	
21.	Senin, 9 Agustus 2010	1. Memonitoring *SMS Hotline* yang masuk melalui komputer.	√	
22.	Selasa, 10 Agustus 2010	1. Memonitoring *SMS Hotline* yang masuk melalui komputer.	√	
23.	Rabu, 11 Agustus 2010	1. Memonitoring *SMS Hotline* yang masuk melalui komputer.	√	
24.	Kamis, 12 Agustus 2010	1. Memonitoring *SMS Hotline* yang masuk melalui komputer.	√	

Sumber : Catatan atau Dokumen Kegiatan Selama selama melaksanakan kegiatan PKL

2.1.2 Deskripsi dan Contoh Aktivitas Rutin Selama PKL

A. Membantu dan Melayani Pengunjung Di Bagian Informasi

Membantu melayani pengunjung untuk dapat mengetahui ruangan pasien, keberadaan pasien, posisi kamar, tarif dan fasilitas kamar, tarif perawat, alur perawatan dan jadwal perawatan, yang merupakan kegiatan

rutin selanjutnyayang dilakukan setiap hari selama menjalani kegiatan PKL pada minggu pertama dan keempat di Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Selama penulis melaksanakan PKL pada minggu pertama dan keempat, penulis berada di loket bagian informasi. Di bagian informasi penulis melakukan beberapa kegiatan seperti melayani pengunjung yang bertanya serta menerima telepon dengan beberapa saluran apabila ada pemanggilan pasien atau memberi pengumuman kepada para pasien dan keluarga pasien melalui radio komunikasi.

Adapun contoh tabel hasil rekapitulasi data pelayanan yang penulis buat dapat dilihat pada halaman 51 sampai dengan 59 :

Tabel 2.2

Rekapitulasi Kegiatan Pelayanan Pusat Informasi

NO	Jenis Pelayanan	Frekuensi
1	Pelayanan informasi keberadaan pasien	506
2	Pelayanan informasi ruang rawat inap dan fasilitas ruangan	10
3	Pelayanan informasi tarif rawat inap	31
4	Pelayanan informasi tarif pelayanan rumah sakit	82
5	Pelayanan informasi alur pelayanan rumah sakit	3871
6	Pelayanan informasi jadwal pelayanan rumah sakit	119
7	Pelayanan informasi melalui radio komunikasi	1001
8	Kursi roda	20

9	Car Call	10
10	N0. Extention	35
JUMLAH		**5695**

Sumber : Dokumentasi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

A. **Penjelasan Rekapitulasi Kegiatan Pelayanan Informasi Bulan Juli 2010**

1. Pelayanan informasi mengenai keberadaan pasien sebanyak 506 orang, pengunjung tersebut menanyakan beberapa hal diantaranya:
    1) Keberadaan pasien baru unit gawat darurat (UGD) dan rawat jalan (pasien yang baru masuk, dalam proses pemeriksaan, dirawat atau sudah pulang)
    2) Keberadaan pasien rawat inap (pasien yang masih dirawat, pindah ruangan atau sudah pulang)
    3) Keberadaan pasien operasi (pasien yang sudah masuk ruang operasi, masih operasi atau sudah pulang)

2. Pengunjung pelayanan informasi pada bulan Juli yang menanyakan informasi mengenai ruang rawat inap dan fasilitas ruangan,sebanyak 10 orang. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pengunjung telah mengetahui informasi fasilitas ruang rawat inap dari leaflet yang disebarkan di titik-titik ruangan tertentu sehingga memudahkan pengunjung untuk mengetahui informasi tersebut secara langsung.

3. Pelayanan informasi mengenai tarif rawat inap sebanyak 31 orang, pengunjung tersebut menanyakan beberapa hal diantaranya:
    1) Tarif per hari ruang rawat inap R.17 Kebidanan dan Kandungan
    2) Tarif per hari ruang rawat inap Paviliun Anggrek
    3) Tarif per hari ruang rawat inap Paviliun Parahyangan
    4) Tarif per hari ruang rawat inap Melati
    5) Tarif per hari ruang rawat inap Mawar
    6) Tarif per hari ruang rawat inap Anyelir

4. Pelayanan informasi mengenai tarif pelayanan rumah sakit sebanyak 82 orang, pengunjung tersebut menanyakan beberapa hal diantaranya:
    1) Tarif pendaftaran Poliklinik Umum Rawat Jalan
    2) Tarif pendaftaran Poliklinik Specialis
    3) Tarif Radiologi
    4) Tarif Radiotherapy
    5) Tarif tindakan persalinan normal dan caesar
    6) Tarif pemeriksaan bebas narkoba
    7) Tarif EEG
    8) Tarif USG
    9) Tarif Rumah Singgah

5. Pelayanan informasi mengenai alur pelayanan rumah sakit sebanyak 3871 orang, pengunjung tersebut menanyakan beberapa hal diantaranya:
   a) Alur pelayanan poliklinik umum rawat jalan yang terdiri dari pasien baru (rujukan dan tanpa rujukan) dan pasien kontrol (pasien UGD dan Pasien rawat inap), antara lain :
      - Alur pelayanan poliklinik Gigi dan bedah mulut
      - Alur pelayanan poliklinik Penyakit dalam wanita
      - Alur pelayanan poliklinilk Penyakit dalam pria
      - Alur pelayanan poliklinik Orthopedi
      - Alur pelayanan poliklinik Kulit dan kelamin
      - Alur pelayanan poliklinik THT
      - Alur pelayanan poliklinilk Kebidanan dan kandungan
      - Alur pelayanan poliklinik Medical check up / TPKP
      - Alur pelayanan poliklinik Anak
      - Alur pelayanan poliklinik Jantung
      - Alur pelayanan poliklinik Bedah Onkologi
      - Alur pelayanan poliklinik Bedah Digestif
      - Alur pelayanan poliklinik Syaraf
      - Alur pelayanan poliklinik Psikiatri / jiwa
      - Alur pelayanan poliklinik Hematologi
      - Alur pelayanan poliklinik Paru-paru
      - Alur pelayanan poliklinik Rheumatologi
      - Alur pelayanan poliklinik Teratai

- Alur pelayanan poliklinik Patologi
- Alur pelayanan poliklinik Urologi

b) Alur pelayanan poliklinik specialis dan alur pelayanan pemeriksaan dan tindakan di gedung baru, yang terdiri dari pasien baru (rujukan dan tanpa rujukan) dan pasien kontrol (pasien UGD dan Pasien rawat inap), antara lain :

- Alur pelayanan poliklinik specialis Bedah Onkologi
- Alur pelayanan poliklinik specialis Bedah Orthopedi
- Alur pelayanan poliklinik specialis Penyakit dalam
- Alur pelayanan poliklinik specialis Kulit dan Kelamin
- Alur pelayanan poliklinik specialis Bedah Syaraf
- Alur pelayanan poliklinik specialis THT
- Alur pelayanan poliklinik specialis Kebidanan dan Kandungan
- Alur pelayanan poliklinik specialis Urologi
- Alur pelayanan poliklinik specialis Bedah Digestif
- Alur pelayanan poliklinik specialis Paru-paru
- Alur pelayanan poliklinik specialis Bedah Plastik
- Alur pelayanan poliklinik specialis Mata
- Alur pelayanan poliklinik specialis Rheumatologi
- Alur pelayanan poliklinik specialis gastro
- Alur pelayanan poliklinik specialis Anak (R.A1)
- Alur pelayanan poliklinik specialis Jantung

- Alur pelayanan poliklinik Aster
- Alur pelayanan poliklinik Lily
- Alur pelayanan poliklinik 24 jam Unit Gawat Darurat
- Ruang tindakan Kebidanan dan Kandungan
- Ruang tindakan Resusitasi

c) Alur pelayanan pemeriksaan penunjang di gedung baru dan lama, antara lain :

- Alur pelayanan pemeriksaan USG Mamografi
- Alur pelayanan pemeriksaan CT Scan- Radiologi
- Alur pelayanan pemeriksaan Rongent-Radiologi
- Alur pelayanan pemeriksaan Laboratorium Patologi Anatomi
- Alur pelayanan pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik
- Alur pelayanan pemeriksaan Laboratorium 24 jam
- Alur pelayanan pemeriksaan EEG
- Alur pelayanan pemeriksaan EKG
- Alur pelayanan pemeriksaan USG Kebidanan dan Kandungan
- Alur pelayanan pemeriksaan Katerisasi Jantung
- Alur pelayanan pemeriksaan Endoskopi
- Alur pelayanan pemeriksaan Radiotherapy
- Alur pelayanan pemeriksaan Nuklir
- Alur pelayanan pemeriksaan Psiotherapy
- Alur pelayanan pemeriksaan USG Urologi

d) Alur Pelayanan lain-lain, diantaranya adalah:

- Admission Centre
- Kantor Tata Usaha Rumah Sakit
- Kantor Humas dan Protokoler
- Bagian Keuangan, Administrasi pasien pulang
- Bagian Administrasi Unit Gawat Darurat (UGD)
- Kantor Sekretariat Orthopedi
- Kantor Sekretariat Bedah
- Kantor Sekretariat Penyakit Dalam
- Loket Pendaftaran Radiologi UGD
- Loket Pendaftaran Poliklinik Umum Rawat Jalan
- Loket Pendaftaran Poliklinik Specialis
- Loket Pendaftaran GAKIN
- Loket Pendaftaran ASKESKIN
- Loket Pendaftaran Rawat Inap
- Askes Centre
- Loket Pendaftaran Jamsostek dan Kontraktor
- Kantor Fakultas Kedokteran UNPAD
- Cafetaria
- Perpustakaan Gedung Baru
- Apotik Rawat Jalan
- Kamar Jenazah
- Sekretariat Ikatan Dokter Indonesia (IDI)

- Sekretarian Ikatan Dokter Anak Indonesia (IDAI)
- Kantor Instalasi Farmasi
- Kantor MEDREC
- Kantor Bidang Keperawatan
- Kantor sekretariat Kedokteran Forensik
- Kantor Sekretariat Unit Gawat Darurat (UGD)
- Kantor Sekretariat Psikiatri / jiwa
- Kantor Bagian SIR
- Kantor bagian Medik
- Kantor Bagian Diklat
- Kantor KSO
- Kantor Keamanan
- Kantor Bidang SDM
- Kantor Komite Pengadaan Barang dan Jasa
- ATM BNI
- ATM BCA
- ATM MANDIRI
- ATM BRI
- Bank Mandiri
- Wartel Fotocopy
- Toilet
- Mushola

6. Pelayanan informasi mengenai jadwal pelayanan rumah sakit sebanyak 119 orang, pengunjung tersebut menanyakan beberapa hal diantaranya:
    - Jadwal Pendaftaran Poliklinik Umum
    - Jadwal Pendaftaran Poliklinik Specialis
    - Jadwal Pelayanan Loket Administrasi Pasien Pulang
    - Jadwal Pelayanan Radiologi
    - Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Bustamul
    - Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Maman
    - Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Kadar
    - Jadwal Poliklinik Specialis Kulit, Dr. Ine
    - Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Rahmat Gunadi
    - Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Rahmat Dinata
    - Jadwal Poliklinik Specialis, Dr Lilik
    - Jadwal Poliklinik Specialis, Dr Fransisca Badudu
    - Jadwal Poliklinik Specialis, Dr Limyati
    - Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Drajat
    - Jadwal Poliklinik Specialis, Dr Hardi Siswo
    - Jadwal Poliklinik, Dr. Hedda

7. Pelayanan informasi melalui Radio Komunikasi sebanyak 1001 orang yang terdiri dari karyawan rumah sakit (Dokter, Perawat, staf ruangan) dan pengunjung. Penggunaan radio komunikasi meliputi beberapa hal, diantaranya adalah:

1) Berita panggilan untuk keluarga pasien
2) Berita panggilan untuk pasien poliklinik specialis
3) Berita panggilan pengunjung rumah sakit terhadap pengunjung
4) Berita kehilangan barang-barang bawaan pengunjung
5) Berita kehilangan anak
6) Berita pemindahan kendaraan
7) Berita pemanggilan kendaraan (car call)
8) Himbauan-himbauan (himbauan dilarang merokok, dilarang membawa anak dibawah umur ke rumah sakit)

8. Pelayanan informasi mengenai peminjaman kursi roda sebanyak 20 orang.
9. Pelayanan informasi mengenai no. extention setiap ruangan di RSHS sebanyak 35 orang.
10. Pelayanan informasi mengenai pemanggilan kendaraan *(car call)*, sebanyak 10 orang.

Kesimpulan:

Berdasarkan uraian diatas, pada umumnya sebagian besar pengunjung rumah sakit mengunjungi pusat pelayanan informasi untuk menanyakan alur pelayanan rumah sakit. Dikarenakan tidak memahami seluk-beluk rumah sakit terlebih lagi pengunjung yang baru pertama kali mengunjungi rumah sakit.

Penyediaan kursi roda dan blankar yang sudah ada diarea gedung emergensi, sudah sangat membantu pasien dan pengunjung rumah sakit namun

hal ini tidak dibarengi dengan jumlah SDM yang cukup dan keterangan waktu peminjaman kursi. Terbukti diantara pukul 14.00 – 15.00 wib, pengunjung ataupun pasien yang akan meminjam kursi roda harus mencari petugas terlebih dahulu karena kursi roda dalam keadaan terkunci dan petugas sedang istirahat.

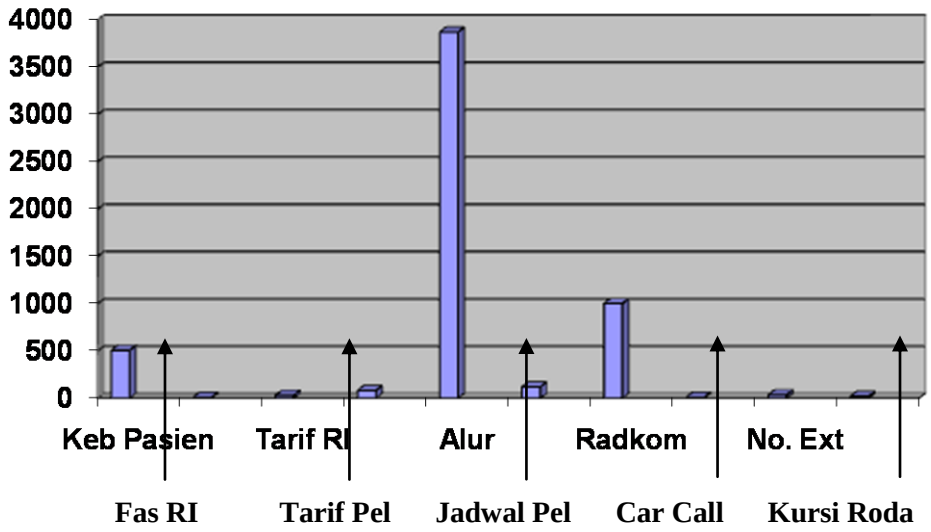
Layanan *Car Call*, yang sudah ada mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Penyebaran leaflet yang ditempatkan di beberapa titik ruangan tertentu, memudahkan pengunjung untuk lebih mengetahui informasi mengenai fasilitas RI. Namun hal ini juga tidak dibarengi dengan penyediaan leaflet yang cukup sehingga di beberapa titik tempat penyebaran terlihat kosong.

Petugas pelayanan pusat informasi memperoleh data berdasarkan database komputer, catatan laporan harian pelayanan informasi dan koordinasi petugas pelayanan pusat informasi denagn ruangan-ruangan yang terkait.

Gambar 2.1

GRAFIK KEGIATAN PELAYANAN INFORMASI BULAN JULI 2010



Sumber : Dokumentasi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Catatan:

- Pelayanan informasi keberadaan pasien, sebanyak 506 0rang
- Pelayanan informasi ruang rawat inap dan fasilitas ruangan, sebanyak 10 orang
- Pelayanan informasi tarif rawat inap, sebanyak 31 orang
- Pelayanan informasi tarif pelayanan rumah sakit, sebanyak 82 orang
- Pelayanan informasi alur pelayanan rumah sakit, sebanyak 3871 orang
- Pelayanan informasi melalui radio komunikasi, sebanyak 1001 orang
- Pelayanan informasi jadwal pelayanan rumah sakit, sebanyak 119 orang
- Pelayanan informasi Car Call Sebanyak 10 Orang
- Pelayanan informasi No. Extention sebanyak 35 orang
- Pelayanan informasi Kursi Roda 20 orang

B. **Memonitoring *SMS HOTLINE***

Memonitoring adalah kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan PKL pada minggu kedua dan kelima. Dalam kegiatan ini penulis melakukan pemantauan melalui sms-sms yang masuk ke dalam program database yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung untuk menampung berbagai keluhan, komplain maupun pertanyaan mengenai kegiatan yang ada didalam Rumah Sakit. Dalam program ini, kita dapat mengetahui juga para pengunjung yang merasa

puas dan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit.

Berikut contoh laporan mengenai *SMS HOTLINE* yang telah direkap perbulan dapat dilihat pada halaman 64 sampai dengan 65.

64

LAPORAN SMS HOTLINE SUB BAG HUMAS DAN PROTOKOLER
BAGIAN PERENCANAAN & EVALUASI
RSUP Dr HASAN SADIKIN BANDUNG
BULAN JULI TAHUN 2010

No	Pengirim	Tanggal SMS Masuk	Perihal SMS	JENIS SMS	Tindak Lanjut/Koordinasi		Tanggal Tindak lanjut	Tanggal Dibalas	Ket.
					DIREKTORAT	Unit			
1	081321249301	1/7/2010	Usul buat cannopi utk pasien radioterapi lewat samping R.singgah	Saran	Umum	IPSRS	1/7/2010		
2	08568036997	1/7/2010	Supaya lebih cepat usul loket 4 & 5 gakinda, petugas yang senior	Saran	Pelayanan	Medrec	1/7/2010		
3	081912242294	1/7/2010	Pelayanan Gakinda mohon segera dipercepat jangan lalai	Saran	Pelayanan	Medrec	1/7/2010		
4	081220420927	1/7/2010	Apa pegawai non PNS kontrak dapat gaji ke 13 kapan caimya?	Pertanyaan	SDM		1/7/2010		
5	08565947765	2/7/2010	MRI di RSHS apakah sudah baik dan jam berapa pelayanan?	Pertanyaan	Pelayanan	Radiologi	2/7/2010		
6	02270171998	7/7/2010	Mau ambil hasil lab dari pagi belum dipanggil	Keluhan	Pelayanan	Patologi Klinik	7/7/2010		
7	085722130894	7/7/2010	Di Poli Endokrin nunggu sampai 2-5 jam, dokternya diskusi	Keluhan	Pelayanan	IRJ	7/7/2010		
8	081220081096	7/7/2010	Petugas radiologi membingungkan pasien, mohon dibina	Keluhan	Pelayanan	Radiologi	7/7/2010		
9	085718589468	7/7/2010	Pasien Radioterapi harus ambil nomor antrian lagi?	Pertanyaan	Pelayanan	Radioterapi	7/7/2010		
10	085860006768	14/7/2010	Kinerja pelayanan apotek mohon ditingkatkan, jangan santai	Saran	Pelayanan	Apotek	14/7/2010		
11	085659679700	14/7/2010	Petugas loket CT Scan tak profesional, tak sesuai tarif	Keluhan	Pelayanan	Radiologi	14/7/2010		
12	085861135035	15/7/2010	Tempat parkir motor lt2 dekat bg. angkutan kalau hujan licin	Keluhan	Umum	Sub Bag RT	15/7/2010		
13	081281839550	15/7/2010	Kecing sakit, suka berdarah kenapa dok?	Pertanyaan	Pelayanan	Urologi	15/7/2010		
14	081221889753	15/7/2010	Ps.Gakinda, RSHS tak mau isi form asuransi takaful,kenapa?	Pertanyaan	Pelayanan	Tim Jamkesmas	15/7/2010		
15	08122171927	15/7/2010	jam 13.32 tak ada pegawai di Poli Endokrin,bagaimana?	Pertanyaan	Pelayanan	IRJ	15/7/2010		
16	022607761980	15/7/2010	Tolong WC di IGD airnya Jangan sampai kosong, pd bau	Saran	Umum	IPSRS	15/7/2010		
17	081386271307	16/7/2010	Pasien belum masuk ruangan harus bagaimana?	Pertanyaan	Pelayanan	IRJ	16/7/2010		
18	085793503695	17/7/2010	di IPJ Echo, petugasnya keluar masuk sambil gaduh	Keluhan	Pelayanan	IPJ	17/7/2010		
19	081395583383	19/7/2010	Pasien Gakinda di Radioterapi kok lama?	Pertanyaan	Pelayanan	Radioterapi	19/7/2010		
20	081312952995	19/7/2010	di IRJ bnyk yang jualan donat & makanan,mohon ditertibkan	Keluhan	Umum	Sub Bag RT	19/7/2010		
21	081381948697	21/7/2010	Pasien mau pulang, pembayaran bisa dicicil?	Pertanyaan	Keuangan	Ruang 17	21/7/2010	21/7/2010	
22	081398774548	22/7/2010	Pasien athilla Chairil jadwal operasi mohon diundur ke Sept.	Saran	Pelayanan	Bedah	22/7/2010		
23	081381948697	23/7/2010	Lulusan perhotelan apakah bisa melamar pekerjaan?	Pertanyaan	SDM		23/7/2010		
24	083827064284	24/7/2010	Tolong pelayanan di IGD ditingkatkan, jamkesmas hrs bayar	Saran	Pelayanan	IGD	24/7/2010		
25	085720265062	24/7/2010	Apakah ada lowongan kerja untuk perawat?	Pertanyaan	SDM		24/7/2010		
26	085295885578	26/7/2010	Bagaimana mau tanda tangan direktur utk pasien Chemo?	Pertanyaan	Pelayanan	Tim Jamkesmas	26/7/2010	26/7/2010	
27	085224103152	26/7/2010	Kenapa jadwal operasi pasien askes harus nunggu sd 6 bln?	Pertanyaan	Pelayanan	Bedah	26/7/2010	26/7/2010	
28	085862811806	27/7/2010	Gakinda Radioterapi telat	Keluhan	Pelayanan	Radioterapi	27/7/2010		
29	081220812334	27/7/2010	Pasien askes terkejut biaya lab naik 100 %	Keluhan	Pelayanan	Laboratorium	27/7/2010	27/7/2010	
30	085216158896	27/7/2010	Pelayanan acc insulin sekarang jadi lama, kenapa?	Keluhan	Pelayanan	IRJ	27/7/2010	27/7/2010	
31	085722756866	27/7/2010	Apa betul gakinda di RSHS ditolak?	Pertanyaan	Pelayanan	Tim Jamkesmas	27/7/2010	27/7/2010	
32	02293085845	27/7/2010	Punya Gakinda mau operasi bed. plastik, apa sktm berlaku?	Pertanyaan	Pelayanan	Tim Jamkesmas	27/7/2010	27/7/2010	
33	085721534034	27/7/2010	Pukul 13.35 di Poli Ginjal belum ada dokter	Keluhan	Pelayanan	IRJ	27/7/2010		

65

CATATAN :

JENIS SMS	DIREKTORAT				JUMLAH
	Pelayanan	Umum	SDM	Keuangan	
Keluhan	9	2			11
Saran	5	2			7
Pujian	0				0
Pertanyaan	11		3	1	15
TOTAL	25	4	3	1	33

Bandung, Agustus 2010
Penanggung Jawab SMS Hotline RSHS

Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS
NIP. 19631008 198303 1 001

Ka. Sub Bag Humas & Protokoler

Dra. Hj. Mimin Sumilawati, MAP
NIP 19560517 197910 2 001

Mengetahui,
Ka. Bagian Perencanaan & Evaluasi

Drs. H. Iman Sudrajat, MKM
NIP. 19580402 197910 1 001

C. **Membuat Kliping**

Membuat kliping merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh penulis selama menjalani PKL dalam minggu ketiga. Pembuatan kliping dilakukan dengan membaca surat kabar, memilih serta menggunting berita dari berbagai media cetak yang berkaitan dengan Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin bandung yang berupa artikel, berita pelanggan, tanggapan keluhan dan informasi lainnya selain itu juga yng berkaitan dengan kesehatan. Kemudian guntingan berita di tempel pada kertas yang telah di sediakan oleh RSHS Bandung sesuai hari, tanggal, bulan, tahun, untuk kemudian dijadikan kliping pers.

Seluruh berita tersebut didapat dari surat kabar langganan setiap hari seperti, Pikiran Rakyat, Suara Karya, Pos Kota, Galamedia, Kompas, Suara Pembaharuan, Tribun, Koran Tempo, Media Indonesia, Rakyat Merdeka, Republika, Bisnis Indonesia.

Manfaat yang didapat dari kegiatan mengkliping pers ini untuk penulis antara lain melatih kepekaan juga agar dapat mengasah kemampuan penulis dalam menyikapi setiap opini publik yang berkembang di kalangan masyarakat mengenai RSHS. Sedangkan bagi perusahaan sendiri terutama bagi humas dapat mengetahui informasi apa saja yang sedang hangat diperbincangkan jika ada kekurangan agar dapat ditindaklanjuti, diperbaiki, dan dicari solusinya, terutama jika berita atau informasi tersebut mengenai RSHS Bandung.

Berikut contoh berita tentang RSHS dan berita tentang kesehatan yang penulis dapatkan dari surat kabar, yang selanjutnya guntingan berita tersebut di data dalam bentuk kliping. Kliping-kliping yang telah penulis buat dapat dilihat pada halaman 68 sampai dengan 70 :

68

SUBBAGIAN HUMAS & PROTOKOLER
RSUP Dr. HASAN SADIKIN BANDUNG
JL. PASTEUR NO. 38 – BANDUNG

NAMA MEDIA : GALAMEDIA
HARI & TANGGAL : SENIN, 9 AGUSTUS 2010
HALAMAN : 2
KOLOM : 1
PERIHAL :

LINTAS BANDUNG

Dirut RS Hasan Sadikin Diganti

JLN. SUMATRA - Karena memasuki masa pensiun, Direktur Utama (Dirut) Rumah Sakit Umum Pemerintah (RSUP) Hasan Sadikin Bandung, dr. Dedi Mohammad Rizal Chaidir, Sp.O.T.(K), F.I.C.S., M.Kes. diganti. Rencananya dr. H.M. Bayu Wahyudi, M.P.H., Sp.O.G. yang sebelumnya menjabat sebagai Direktur Utama RS M. Hoesin Palembang akan menggantikannya. "Meski saya belum mengantongi SK (surat keputusan, red) dari Kementerian Kesehatan, secara teknis jabatan saya sudah habis terhitung 10 Juli 2010 atau saat usia saya 60 tahun," ungkap Rizal kepada wartawan melalui saluran telepon di Jln. Sumatra, Minggu (8/8). Menurut Rizal, berdasarkan informasi penggantinya adalah Dirut RS M. Hoesin Palembang, dr. Bayu. Sementara mengenai serah terima jabatan (sertijab), ia mengaku belum tahu persis. "Untuk sertijab, tanggal persisnya saya kurang tahu. Namun sepertinya antara 11 Agustus-19 Agustus ini," katanya. **(B.107)****

Ka. Subbag Humas & Protokoler
RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Dra. Mimin Sumilawati, MAP
NIP 195605171979102001

69

SUBBAGIAN HUMAS & PROTOKOLER
RSUP Dr. HASAN SADIKIN BANDUNG
JL. PASTEUR NO. 38 – BANDUNG

NAMA MEDIA : TRIBUN JABAR
HARI & TANGGAL : SABTU, 7 AGUSTUS 2010
HALAMAN : 12
KOLOM : 3
PERIHAL :

Ribuan Orang Terserang Cikungunya

CIKUNGUNYA

Gejala
• Demam tinggi mendadak selama 2-4 hari, disertai nyeri sendi, bengkak dan kemerahan di daerah lutut, pergelangan kaki, pinggul, siku dan jari-jari kaki maupun tangan. Bila bergerak rasa sakit pada sendi bertambah parah.
• Gejala lainnya adalah muka kemerahan, nyeri dibelakang bola mata dan konyungtiva kemerahan. Nyeri kepala, nyeri otot dan terdapat pembesaran kelenjar di daerah leher.

PENANGANAN KASUS

1. Segera laporkan ke Puskesmas/Dinas Kesehatan setempat.
2. Hindari penderita dari digigit nyamuk (tidur memakai kelambu) agar tidak menyebarkan ke orang lain.
3. Anjurkan penderita untuk beristirahat selama fase akut.
4. Pada keadaan KLB perlu dilakukan penyemprotan/pengasapan.
5. Lakukan Pemeriksaan Jentik di rumah dan sekitar rumah.



sumber: promosikesehatan.com/Grafis: Aris

CIPATAT, TRIBUN - Ribuan orang dikabarkan terserang cikungunya di Desa Sarimukti, Kecamatan Cipatat, Kabupaten Bandung Barat, dalam sepekan terakhir. Menurut Ketua Karang Taruna Desa Sarimukti, Kadar Solihat, hampir separuh dari sekitar tiga ribu orang yang tinggal di Sarimukti terserang penyakit yang menular melalui perantaraan nyamuk tersebut.

"Kebanyakan yang kena adalah orang tua dan anak-anak," ujar pria berusia 40 tahun ini saat ditemui Rabu (4/8).

Menurut Kadar, serangan cikungunya tersebut terjadi bergantian, tapi dalam waktu yang hampir bersamaan. Untungnya tidak ada korban.

Kadar mengatakan, sudah dua tahun ini, pihak provinsi memang tak lagi mengirim petugas kesehatan untuk memeriksa warga di daerahnya. "Padahal, dulu, paling tidak tiga bulan sekali ada petugas kesehatan yang datang memeriksa. Tapi, sekarang sudah tidak ada sama sekali," katanya.

Karena itu, kata Kadar, pihaknya berencana mengirimkan surat kepada Pemprov Jabar dalam waktu dekat.(zz)

Ka. Subbag Humas & Protokoler
RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Dra. Mimin Sumilawati, MAP
NIP 195605171979102001

70

SUBBAGIAN HUMAS & PROTOKOLER
RSUP Dr. HASAN SADIKIN BANDUNG
JL. PASTEUR NO. 38 – BANDUNG

NAMA MEDIA : MEDIA INDONESIA
HARI & TANGGAL : SENIN, 9 AGUSTUS 2010
HALAMAN : 21
KOLOM : 6
PERIHAL :

Paradigma Sehat untuk Pencegahan HIV

UNTUK menurunkan jumlah penularan HIV/AIDS ke masyarakat, Komisi Penanggulangan AIDS Nasional lebih memprioritaskan pencegahan daripada mengobati. Menurut Sekretaris Komisi Penanggulangan AIDS Nasional Nafsiah Mboi, pencegahan akan menciptakan paradigma sehat di kalangan masyarakat.

"Pengobatan memang penting, tetapi sampai kapan pengobatan itu? Kapan memulai pengobatan dan mengakhirinya? Sebab, pengobatan dengan antiretroviral itu seumur hidup. Anggaran juga terbatas. Masyarakat harus memiliki paradigma hidup sehat itu penting," kata Nafsiah kepada *Media Indonesia*, di Jakarta, akhir pekan lalu.

Strategi nasional yang digunakan Komisi Penanggulangan AIDS Nasional adalah keberlanjutan. "Sekarang ini memang dana dari donatur lebih banyak terserap pada pengobatan. Hampir 70%-80% anggaran AIDS digunakan untuk membeli obat. Kalau semua diberikan untuk pengobatan, pencegahannya bisa terbengkalai," terangnya.

Dalam konferensi internasional tentang AIDS di Wina, Austria, beberapa waktu lalu, delegasi Indonesia lebih mengutamakan pencegahan sebagai lini utama dalam memutus mata rantai penularan HIV di masyarakat.

Dia mencontohkan beberapa pencegahan yang sudah dikerjakan di Indonesia, seperti kondom efektif bagi lelaki perempuan yang berisiko tertular, pelarangan penggunaan jarum suntik bergantian, sunat, dan metadon.

"Bahkan metode baru yakni gel yang bisa dipakai perempuan serta vaksinasi anti-HIV. Semua upaya pencegahan itu masih dalam tahap uji coba."

Nafsiah menyambut dukungan pemerintah, dengan adanya dana dari seluruh kementerian untuk penanggulangan HIV/AIDS. (Nda/H-1)

Ka. Subbag Humas & Protokoler
RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Dra. Mimin Sumilawati, MAP
NIP 195605171979102001

2.2 Analisa kegiatan Selama PKL

2.2.1 Analisa Kegiatan Humas

Perkembangan Humas mempunyai hubungan yang sangat erat sekali dengan kemajuan-kemajuan dalam masyarakat di berbagai bidang, sehingga akhir-akhir ini bidang Humas banyak diminati oleh banyak pihak dan sejak sejumlah permasalahan muncul di tanah air, penting sekali adanya suatu konsensus tentang apa itu Humas.

Definisi Humas menurut *Scott M. Cutlip dan Allen. H. Center*:

> "Public Relations adalah fungsi manajemen yang menilai sikap-sikap publik menentukan kebijaksanaan dan prosedur-prosedur individu atau suatu organisasi yang intern dengan publik, dan melaksanakan program aksi untuk memperoleh pengertian dan penerimaan publik".

Definisi Humas menurut *Bertrand R. Confiend dan Frozler Moore*:

> " PR adalah merupakan firasat sosial dari manajemen yang dinyatakan dalam kebijakan dan mempraktekan melalui komunikasi timbal balik dengan publik, berusaha untuk menjamin adanya pengertian dan kerjasama".

Definisi Humas menurut *J.C Seidel*:

> "Public Relations adalah proses yang bersifat kontinyu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh *Goodwill* dan pengertian dari

> para langganannya, pegawainya dan publik umumnya ke dalam dengan mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan".

Definisi humas menurut *Dr. Rex Harlow*:

> "PR adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama. Melibatkan manajemen dalam permasalahan, membantu manajemen menjadi tahu dan tanggap terhadap opini publik, menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam membantu mengantisipasi kecenderungan dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama".

Definisi Humas menurut Rumusan Internasional *Public Relations Association* (IPRA):

> "PR adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang terencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum diantara mereka untuk mengkorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas mencapai kerjasama lebih produktif".

Dari definisi-definisi di atas dpat disimpulkan bahwa *Humas atau Public Relations* adalah:

- Mempunyai sasaran dalam mencapai komunikasi yang bersifat dua arah, saling mengerti dan bekerja sama dengan

publik dalam mencapai suatu kepuasan dan keuntungan bersama.

- Dapat memahami hakikat komunikasi, hakikat manajemen, visi dan misi organisasi atau lembaga dalam menentukan publik dengan karakteristik berdasarkan pengetahuan, keahlian dan kreatifitas.
- Serta suatu aktifitas yang memiliki sifat terencana, berorientasi pada fungsi manajemen organisasi atau lembaga tertentu.

2.2.2 Analisa Tentang Aktivitas Kerja Humas

Semakin maju dan berkembangnya suatu perusahan maka aktivitas yang terjadi pun akan semakin komplek, dengan adanya pengendalian yang sangat besar maka pengaruhnya terhadap pimpinan suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatan perusahaan yang dikelolanya juga semakin besar. Di dalam suatu perusahaan peranan Humas (PR) sangat diperlukan karena merupakan salah satu kunci perusahaan yang tahu bagaimana keadaan manajemen suatu organisasi atau lembaga.

Ruang lingkup aktivitas Humas (PR) meliputi:

- Membina hubungan ke dalam (Public Internal)

  Publik internal yang dimaksud di sini yaitu publik yang merupakan bagian dari unit, badan, perusahaan atau organisasi.

- Mampu mengidentifikasikan hal-hal yang menimbulkan gambaran positif maupun negatif dalam masyarakat, sebagai kebijaksanaan yang dijalankan oleh suatu perusahaan maupun organisasi.
- Membina eksternal adalah publik umum (masyarakat) yang mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran tentang suatu yang baik terhadap publik yang brada di luar RSHS.

2.2.3 Analisa Tentang Aktivitas Humas Yang di Lakukan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Dalam upaya mencapai target dan sasaran dari visi dan misi yang telah ditetapkan, diperlukan adanya kegiatan-kegiatan yang terstruktur dan terprogram. Sehingga dengan upaya-upaya tersebut di harapkan agar mampu dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi dan sumber daya secara optimal.kegiatan yang dimaksud adalah rangkaian aktivitas pelayanan yang tersusun dalam perencanaan program kegiatan selama satu tahun.

Program kerja Humas Rumah Sakit Dr. Hasan sadikin Bandung mrupakan rencana kegiatan yang akan dilaksanakan dan akan dijadikan sebagai bahan rujukan serta pedoman dalam setiap pengambilan kebijakan kehumasan rumah sakit dalam menjalankan fungsi pokoknya.

Program kerja kegiatan Humas Rumah Sakit di susun berdasarkan analisa dan evaluasi dari perkembangan tahun-tahun

sebelumnya dan berpedoman pada program pengembangan faktor-faktor eksternal dan internal yang telah dan akan terjadi. Sedangkan di dalam pelaksanaannya akan dievaluasi setiap tahun triwulan lalu dibuat laporan kerja tahunan.

Dengan menggunakan ketiga tahap pelaksanaan perencanaan program kegiatan kehumasan, hal ini dimaksudkan agar Humas Rumah sakit Dr. Hasan Sadikin dapat mampu menganalisa situasi dan kondisi serta mengidentifikasi suatu masalah yang ada didalamnya.

2.2.4 Analisa Pelayanan Humas RSHS Kepada Mahasiswa PKL

Pada saat penulis memilih untuk melakukan PKL di RSHS, penulis diterima dengan sangat baik oleh pihak dari Bidang Kependidikan, penulis juga diharuskan untuk membuat proposal. Setelah penulis diterima PKL di RSHS penulis diberi tugas yang tentunya dibimbing terlebih dahulu agar tugas yang dikerjakan tidak terdapat kesalahan didalamnya. Selain itu mahasiswa PKL diberi *Name Tag* yang setiap hari harus dipakai selama berada di lingkungan kerja RSHS.

Ada banyak kegiatan internal dan eksternal yang dilakukan oleh Humas Rumah sakit Dr. Hasan Sadikin, tetapi kegiatan internal Humas yang penulis lakukan selama PKL sebagian besar hanya membuat kliping, membantu melayani dan mendata pasien. Dari beberapa hal tersebut menunjukan bahwa kerja seorang humas telah dilakukan dengan baik. Selama PKL penulis sangat diterima dengan baik tidak hanya oleh para pegawai Humas, sehingga penulis selama melakukan aktivitas dalam PKL merasa sangat nyaman dan tidak merasa dibedakan dengan pegawai yang bekerja didalamnya.