BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL)

2.1 Aktivitas Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan

Aktivitas praktek kerja lapangan terdiri dari dua kegiatan yaitu kegiatan rutin (kegiatan setiap hari) dan kegiatan insidentil (kegiatan yang hanya dilaksanakan pada saat diperlukan atau adanya acara-acara tertentu). Penulis selama melakukan praktek kerja lapangan di bagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, melakukan aktivitas kerja kegiatan yang rutin dan ada juga aktivitas kerja kegiatan yang insidentil.

2.1.1 Jadwal Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan

Jadwal kegiatan yang penulis lakukan selama praktek kerja lapangan dibagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 2.1

Jadwal Kegiatan Selama PKL Dibagian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

No.	Hari & Tanggal	Kegiatan	Keterangan
1.	Senin, 12 Juli 2010	1. Pengarahan & Perkenalan dengan karyawan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, didampingi oleh Ka. Subbag Humas & Protokoler yaitu Dra. Mimin Sumilawati, MAP.	Insidentil

		2. Penulis diwajibkan untuk mencari berita yang berkaitan dengan RSHS dan kesehatan dengan membaca surat kabar. 3. Membuat kliping dan memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabarnya.	Rutin Rutin
2.	Selasa, 13 Juli 2010	1. Penulis diwajibkan untuk mencari berita yang berkaitan dengan RSHS dan kesehatan dengan membaca surat kabar. 2. Membuat kliping dan memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabarnya.	Rutin Rutin
3.	Rabu, 14 Juli 2010	1. Penulis diwajibkan untuk mencari berita yang berkaitan dengan RSHS dan kesehatan dengan membaca surat kabar. 2. Membuat kliping dan memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabarnya. 3. Ikut membagikan majalah Ethical Diegest kebagian-bagian yang ada di RSHS.	Rutin Rutin Insidentil

4.	Kamis, 15 Juli 2010	1. Penulis diwajibkan untuk mencari berita yang berkaitan dengan RSHS dan kesehatan dengan membaca surat kabar. 2. Membuat kliping dan memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabarnya. 3. Mengikuti kegiatan peliputan acara Ulang Tahun Ikatan Motor RSHS yang ke-1.	Rutin Rutin Insidentil
5.	Jum'at, 16 Juli 2010	1. Penulis diwajibkan untuk mencari berita yang berkaitan dengan RSHS dan kesehatan dengan membaca surat kabar. 2. Membuat kliping dan memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabarnya.	Rutin Rutin
6.	Senin, 19 Juli 2010	1. Pengarahan & perkenalan dengan karyawan dibagian Pelayanan Pusat Informasi didampingi oleh Ibu Lulu. 2. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien.	Insidentil Rutin

		3. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar dan keberadaan pasien.	Rutin
7.	Selasa, 20 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 dan keberadaan pasien.	Rutin Rutin
8.	Rabu, 21 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 dan keberadaan pasien.	Rutin Rutin
9.	Kamis, 22 Juli 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan keberadaan pasien.	Rutin

		2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar dan keberadaan pasien. 3. Menerima telepon yang masuk sebagai permintaan panggilan dan kemudian diinformasikan melalui radio komunikasi.	Rutin Rutin
10.	Jum'at, 23 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 dan keberadaan pasien. 3. Menerima telepon yang masuk sebagai permintaan panggilan dan kemudian diinformasikan melalui radio komunikasi.	Rutin Rutin Rutin
11.	Selasa, 27 Juli 2010	1. Perkenalan dengan karyawan dibagian Publikasi & Dokumentasi yang didampingi oleh Bapak Dudi, sekaligus pengarahan mengenai sistem kerja	Insidentil

		sms hotline. 2. Memantau & memonitoring sms hotline yang masuk melalui komputer.	Rutin
12.	Rabu, 28 Juli 2010	1. Memantau & memonitoring sms hotline yang masuk melalui komputer.	Rutin
13.	Kamis, 29 Juli 2010	1. Memantau & memonitoring sms hotline yang masuk melalui komputer.	Rutin
14.	Jum'at, 30 Juli 2010	1. Memantau & memonitoring sms hotline yang masuk melalui computer.	Rutin
15.	Selasa, 03 Agustus 2010	1. Penulis diwajibkan untuk mencari berita yang berkaitan dengan RSHS dan kesehatan dengan membaca surat kabar. 2. Membuat kliping dan memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabarnya.	Rutin Rutin
16.	Kamis, 05 Agustus 2010	1. Penulis diwajibkan untuk mencari berita yang berkaitan dengan RSHS dan kesehatan dengan membaca surat kabar.	Rutin

		2. Membuat kliping dan memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabarnya.	Rutin
17.	Jum'at, 06 Agustus 2010	1. Penulis diwajibkan untuk mencari berita yang berkaitan dengan RSHS dan kesehatan dengan membaca surat kabar. 2. Membuat kliping dan memasukan data kliping sesuai dengan tanggal dan surat kabarnya.	Rutin Rutin
18.	Senin, 09 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 dan keberadaan pasien. 3. Menerima telepon yang masuk sebagai permintaan panggilan dan kemudian diinformasikan melalui radio komunikasi.	Rutin Rutin Rutin
19.	Selasa, 10 Agustus 2010	1. Membantu melayani staf, dokter, perawat dan pengunjung untuk mengetahui ruangan dan	Rutin

		keberadaan pasien. 2. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar dan keberadaan pasien. 3. Menerima telepon yang masuk sebagai permintaan panggilan dan kemudian diinformasikan melalui radio komunikasi.	Rutin Rutin
20.	Rabu, 11 Agustus 2010	1. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar dan keberadaan pasien. 2. Dokumentasi dengan berupa kegiatan foto-foto sebagai syarat untuk memenuhi kelengkapan laporan PKL.	Rutin Insidentil
21.	Kamis, 12 Agustus 2010	1. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar dan keberadaan pasien. 2. Pencarian data-data yang diperlukan untuk kelengkapan laporan PKL.	Rutin Insidentil

22.	Jum'at, 13 Agustus 2010	1. Mendata pihak-pihak yang memerlukan pelayanan dan membantu untuk informasi posisi kamar dan keberadaan pasien. 2. Pencarian data-data terakhir yang diperlukan sebagai proses untuk kelengkapan data yang diperlukan untuk keperluan laporan PKL.	Rutin Insidentil

Sumber : Catatan kegiatan selama PKL diHumas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 2010

2.2 Deskripsi dan Contoh Aktivitas Selama PKL

2.2.1 Deskripsi dan Contoh Aktivitas Rutin Selama PKL

A. Membuat Kliping

Pada dasarnya membuat kliping merupakan salah satu kegiatan rutin yang selalu dilakukan penulis selama menjalani praktek kerja lapangan dibagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Pada minggu pertama kebetulan penulis mendapat kesempatan pertama untuk menjalani kegiatan tersebut dibagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Pembuatan kliping dilakukan dengan membaca, memilih dan menggunting berita dari berbagai media cetak setiap paginya yang berkaitan dengan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang berupa artikel, berita pelanggan, tanggapan, keluhan dan tentunya informasi lainnya yang berkaitan dengan kesehatan. Kemudian ditempel pada kertas guntingan berita yang telah disediakan oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sesuai dengan

hari, tanggal, bulan dan tahun untuk kemudian dijadikan kliping pers yang nantinya digunakan sebagai laporan akhir.

Berita-berita tersebut dapat diperoleh dari berbagai surat kabar langganan setiap hari seperti, Pikiran Rakyat, Kompas, Suara Karya, Galamedia, Media Indonesia, Metro, Rakyat Merdeka, Koran Tempo, Pos Kota, Republika, Bisnis Indonesia dan Tribun Jabar.

Adapun manfaat dari kegiatan mengkliping pers tersebut untuk penulis yaitu sebagai melatih kepekaan dan merangsang kemampuan penulis dalamn menanggapi sebuah pemberitaan yang diperoleh dan setiap *opini public* yang berkembang di masyarakat mengenai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung serta selain itu juga untuk menciptakan *favourable image* dan *good image* bagi perusahaan. Sedangkan bagi perusahaan itu sendiri terutama bagi Humas yaitu dapat mengetahui informasi yang sedang hangat diperbincangkan dan berkembang dimasyarakat, jika ada kekurangan agar dapat ditindaklanjuti, diperbaiki dan dicari solusinya, sehingga tidak merusak nama baik dan citra RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung itu sendiri dan permasalahan yang terjadi bisa diatasi dengan secara baik-baik atau kekeluargaan.

Berikut salah satu contoh berita mengenai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan berita-berita mengenai kesehatan yang penulis dapatkan dari berbagai surat kabar, yang selanjutnya guntingan berita tersebut didata dalam bentuk kliping. Klipingan-klipingan yang telah penulis buat salah satu contohnya dapat dilihat sebagai berikut dihalaman 42 :

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

074.

NAMA MEDIA : PIKIRAN RAKYAT
HARI & TANGGAL : KAMIS, 29 JULI 2010
HALAMAN : 18
KOLOM : 5
PERIHAL :

RSHS Bandung Akan Dirikan Klinik Remaja

BANDUNG, (PR).-

Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) Kota Bandung berencana membuat Klinik Remaja. Selain melayani pengobatan bagi remaja yang sakit dan terluka, klinik itu juga membantu remaja mencari solusi masalah kesehatan, terutama yang berhubungan dengan perilaku berisiko.

"Perilaku berisiko itu, misalnya, kebiasaan merokok, mengonsumsi minuman beralkohol, dan melakukan hubungan seksual di luar nikah. Pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam mencegah dan merespons masalah kesehatan pada remaja," ucap Ketua Satgas Remaja PP IDAI, dr. Meita Dhamayanti, Sp.A.(K) kepada wartawan di sela-sela persiapan *roadshow* Sosialisasi Kesehatan Remaja di RSHS, Rabu (28/7). Hadir pula ketua panpel *roadshow*, dr. Anggraini Alam, Sp.A.

Menurut Meita, melalui penatalaksanaan terintegrasi, komprehensif, dan dengan pendekatan *adolescent friendly* (peduli remaja), pelayanan kesehatan diharapkan dapat membantu memahami permasalahan dan kebutuhan remaja serta menghargai pendapat mereka dalam mewujudkan remaja yang sehat. "Dengan memberikan informasi yang lengkap dan benar serta memberikan pendidikan keterampilan hidup sehat, remaja akan terampil mengelola paparan faktor risiko," tuturnya.

Di Indonesia, menurut Meita, Klinik Remaja pernah didirikan di Semarang tahun 1970 dan di RS Fatmawati Jakarta, tetapi kurang berhasil. Kendalanya, karena remajanya tidak pernah datang ke sana, programnya tidak jelas, dan tempatnya tidak "ramah remaja" karena disatukan dengan rumah sakit.

"Selama ini, pelayanan kesehatan diberikan terpisah-pisah. Remaja yang butuh layanan kesehatan kulit, misalnya, harus mendatangi bagian kulit. Namun, bila Klinik Remaja sudah terbentuk, berbagai layanan kesehatan, termasuk konseling yang berhubungan dengan remaja, bisa dilayani di sana," kata Anggraini. **(A-62)*****

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

Dra. Mimin Sumilawati, MAP
NIP 195605171979102001

B. Membantu dan Melayani Pengunjung

Dalam menjalani praktek kerja lapangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, selain penulis menjalani praktek kerja lapangannya dibagian Humas & Protokoler, penulispun mendapat kesempatan untuk menjalani praktek kerja lapangannya dibagian Pelayanan Pusat Informasi, dimana penulis berusaha untuk membantu melayani pengunjung yang bertanya mengenai apapun yang berada disekitar lingkungan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung baik itu mengenai ruangan pasien, keberadaan pasien, posisi kamar atau ruangan, tariff dan fasilitas kamar, tariff perawatan, alur perawatan dan jadwal perawatan, yang merupakan kegiatan rutin selanjutnya yang dilakukan setiap hari selama menjalani praktek kerja lapangan pada minggu kedua dan kelima di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Selama penulis menjalani praktek kerja lapangan pada minggu kedua berada di Unit Pelayanan Pusat Informasi, selain membantu melayani penggunjung yang bertanya, penulispun mendata dan menulis setiap pengunjung yang bertanya dibuku yang sudah tersedia disana dan selain itu juga penulis mendapat kesempatan untuk menerima telepon dari beberapa saluran sebagai permohonan permintaan panggilan yang nantinya akan diinformasikan melalui radio komunikasi.

Adapun manfaat yang penulis peroleh selama menjalani praktek kerja lapangan dibagian Pelayanan Pusat Informasi yaitu sebagai proses untuk kelancaran dalam berinteraksi dengan orang lain secara bertatap muka (*face to face*) dan melatih keberanian untuk bisa bertanggung jawab dalam menyampaikan sebuah pesan dari orang lain serta melatih kesabaran dan kepekaan terhadap permasalahan orang lain.

C. Mendata Bentuk Pelayanan

Dibagian Pelayanan Pusat Informasi tentunya setelah membantu melayani setiap pengunjung yang bertanya, tidak lupa untuk mencatat dan mendata kembali setiap pertanyaan yang ditanyakan oleh pengunjung. Pendataan dilakukan sebagai bukti bahwa adanya hubungan antara karyawan dibagian informasi dengan pengunjung yang nantinya akan menjadi laporan akhir dalam melaksanakan tanggung jawabnya yang akan diserahkan kepada bagian Humas & Protokoler untuk dievaluasi dan direkapitulasi.

Adapun contoh hasil rekapitulasi dari kegiatan Pelayanan Pusat Informasi yang dapat dilihat pada halaman 45 sampai 54, berikut ini :

LAPORAN REKAPITULASI KEGIATAN PELAYANAN INFORMASI

BULAN JULI 2010

GEDUNG BARU DIVISI HUMAS DAN PROTOKOLER

RSUP DR. HASAN SADIKIN BANDUNG

- **Rekapitulasi Kegiatan Pelayanan Pusat Informasi**

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 : Laporan Kegiatan Pelayanan Pusat Informasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 2010

- **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.

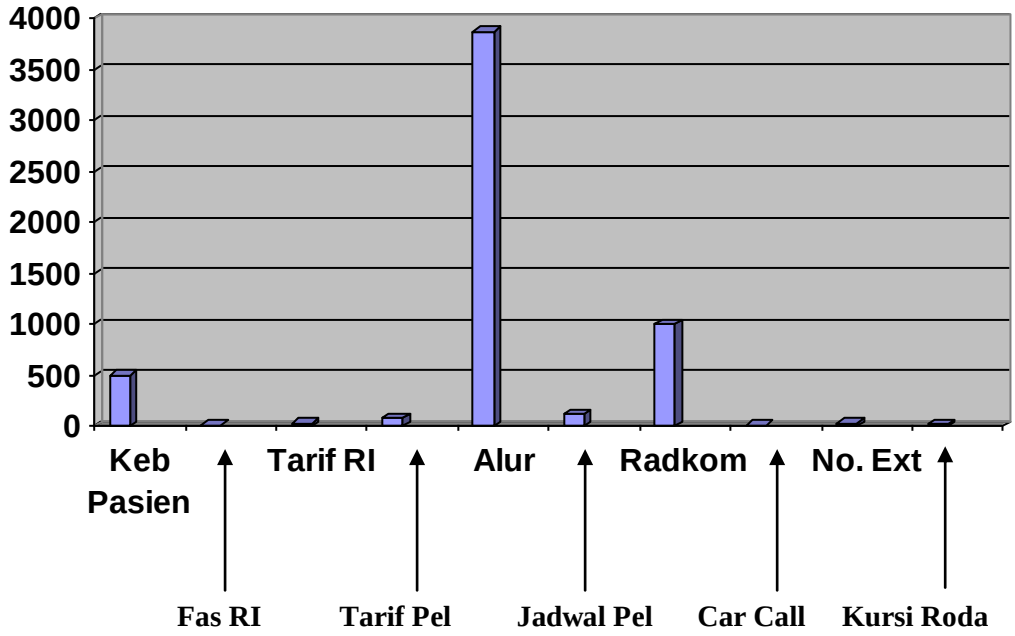
Penyebaran leaflet yang ditempatkan di beberapa titik ruangan tertentu, memudahkan pengunjung untuk lebih mengetahui informasi mengenai fasilitas RI. Namun hal ini juga tidak dibarengi dengan penyediaan leaflet yang cukup sehingga di beberapa titik tempat penyebaran terlihat kosong.

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.

- **GRAFIK KEGIATAN PELAYANAN INFORMASI BULAN JULI 2010**

Gambar 2.1

Kegiatan Pelayanan Informasi Bulan Juli 2010



Sumber : Laporan Kegiatan Pelayanan Pusat Informasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 2010

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

D. Memonitoring *Sms Hotline*

Dibagian Publikasi & Dokumentasi aktivitas yang dilakuakan oleh penulis yaitu memonitoring *sms hotline*, dimana Sms Hotline ini bertujuan untuk penanganan keluhan, saran dan masukan dari pelanggan yang mengirimkan sms melalui *sms hotline*. Pengoperasian sms hotline ini berlangsung dan beroperasi selama 24 jam dan tentunya dengan adanya pemantauan secara bergiliran karena keluhan, saran dan masukan dari pelanggan selalu datang tidak henti-hentinya oleh karena itu perlu adanya sistem kerja yang baik dari pegawainya agar tidak terjadi kesalahan atau informasi yang terlewatkan.

Adapun contoh tabel data dari bagian Publikasi & Dokumentasi dalam memonitoring *sms hotline* yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2.3

Tabel *SMS HOTLINE* Sub Bag Humas & Protokoler Bagian Perencanaan & Evaluasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

No.	Pengirim	Tanggal SMS Masuk	Perihal SMS	Jenis SMS
1.	081321249301	1/7/2010	Usul buat cannopi utk pasien radioterapi lewat samping Ruang Singgah.	Saran
2.	08565947765	2/7/2010	MRI di RSHS apakah sudah baik dan jam berapa pelayanan?	Pertanyaan
3.	081220081096	7/7/2010	Petugas radiologi membingungkan, mohon dibina.	Keluhan

Sumber : Laporan SMS HOTLINE Perencanaan & Evaluasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 2010

2.2.2 Deskripsi dan Contoh Aktivitas Insidentil Selama PKL

A. Kegiatan Perkenalan dan Pengarahan

Mengikuti kegiatan perkenalan dengan para bagian Divisi Humas & Protokoler, Pelayanan Pusat Informasi serta Publikasi & Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung agar bisa saling mengenal dan mengetahui posisi atau jabatan yang diperoleh dibagian-bagian tersebut.

Serta mengikuti kegiatan pengarahan yang didampingi oleh ketua pendamping yang berada dibagian Humas & Protokoler, Pelayanan Pusat Informasi serta Publikasi & Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, sebagai wujud perkenalan dan sekaligus pemberitahuan mengenai tugas dan tanggungjawab yang dikerjakan selama berada dibagian-bagian tersebut, agar bisa memahami dan mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan baik.

B. Mengikuti Kegiatan Peliputan dan Foto-foto

Selain itu penulis mendapat kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam mengikuti kegiatan peliputan acara Ulang Tahun Ikatan Motor RSHS yang ke-1 serta ikut berpartisipasi juga dalam kegiatan bazaar yang diselenggarakan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Berbagai acara dipertunjukan diacara Ulang Tahun Ikatan Motor RSHS yang ke-1 mulai dari sunatan masal yang dibuka dengan upacara adat, tarian tradisional, band, atraksi motor, sampai acara puncak yang ditutup dengan acara dangdutan sebagai bentuk dalam memeriahkan acara Ulang Tahun Ikatan Motor RSHS yang ke-1 ini.

C. Pencarian Data-data dan Dokumentasi

Penulis juga melakukan kegiatan pencarian data-data dan dokumentasi dengan berupa kegiatan foto-foto, yang diperlukan untuk memenuhi syarat

kelengkapan laporan PKL yang dilakukan di lingkungan Humas & Protokoler, Pelayanan Pusat Informasi serta Publikasi & Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

2.3 Deskripsi Tentang Humas

A. Definisi Humas

Keberadaan seorang *Public Relations* atau Humas saat ini menjadi bagian yang cukup vital bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan setiap perusahaan menginginkan terciptanya *image* dan reputasi yang positif mengenai perusahaan yang bersangkutan dimata para *stakeholder-nya*. Dengan terciptanya komunikasi yang baik antara pihak perusahaan melalui peran *Public Relations* para *stakeholder-nya,* akan membentuk citra atau image serta reputasi yang positif bagi perusahaan dan juga secara tidak langsung akan memengaruhi eksistensi perusahaan tersebut. Oleh karena itulah, peranan seorang *Public Relations* sangat penting didalam usaha mempertahankan eksistensi suatu perusahaan.

Beberapa definisi *Public Relations* atau Humas yang sangat penting untuk diketahui.

Definisi *Public Relations* atau Humas menurut *Dr. Rex Harlow* yang telah mengkaji 472 definisi *Public Relations* dan terkenal sebagai definisi kerja (*working definition*) :

> ”*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama; 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 secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam membantu mengantisipasi kecenderungan dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama". (Harlow, 1988 : 2)

Definisi *Public Relations* atau Humas menurut Asosiasi Humas di Mexico City :

> "*Public Relations* adalah Suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memprediksi setiap kemungkinan konsekuensi dari setiap kegiatannya, memberi masukan dan saran-saran kepada para pemimpin organisasi dan mengimplementasikan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan atau kepentingan khalayaknya". (Asosiasi Humas Mexico City, 1978 : 2)

Definisi *Public Relations* atau Humas yang dikemukakan oleh *JC, Seidel* yang dikutip Abdurrachman :

"*Public Relations* adalah Suatu proses yang kontinyu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh *goodwill* dan perhatian dari para langganan, pegawai dan publik pada umumnya, kedalam dengan mengadakan analisis dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pertanyaan-pertanyaan". (Abdurrachman, 1995 : 25)

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

"Public Relations adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya". (IPRA, 1987 : 2)

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Public Relations* atau Humas adalah :

- Mempunyai sasaran dalam mencapai komunikasi yang bersifat dua arah, saling mengerti dan bekerja sama dengan publik dalam mencapai suatu kepuasan dan keuntungan bersama.
- Suatu aktifitas yang memiliki sifat terencana, berorientasi pada fungsi manajemen organisasi atau lembaga tertentu.
- Merupakan keseluruhan bentuk komunikasi yang terencana, baik keluar maupun kedalam antara suatu organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik.
- Secara dapat memahami hakikat komunikasi, hakikat manajemen, visi dan misi organisasi atau lembaga dalam menentukan publik dengan karakteristik berdasarkan pengetahuan, keahlian dan kreatifitas.

B. Ruang Lingkup Aktifitas Humas

Kemajuan dan berkembangnya suatu perusahaan membuat aktivitas yang tejadi didalamnya akan semakin komplek, dengan adanya pengendalian yang sangat besar maka pengaruhnya terhadap pimpinan suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatan perusahaan yang dikelolanya juga semakin besar. Citra suatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting, karena terciptanya suatu citra merupakan bukti penerimaan serta dukungan dari public, baik internal maupun eksternal. Didalam suatu perusahaan peranan seorang *public relations* sangat penting didalam usaha mempertahankan eksistensi suatu

perusahaan dan sangat diperlukan untuk keberlangsungan perusahaan dalam membentuk image positif dimata publik perusahaan.

Dalam melaksanakan fungsinya dalam membina hubungan dengan publik-publiknya, seorang *Public Relations* atau Humas harus melaksanakan aktivitas-aktivitas yang dapat menunjang hubungan tersebut. Karena publik yang menjadi sasaran secara garis besar dapat dibagi menjadi dua bagian besar, maka disini akan dibagi menjadi aktivitas internal dan aktivitas eksternal.

Ruang lingkup aktivitas Humas atau *Public Relations* meliputi :

1. Aktivitas Internal

Aktivitas internal adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendukung tugas PR dalam membina hubungan dengan publik internal, diantaranya karyawan dan pemegang saham. Adapun beberapa aktivitas tersebut diantaranya :

- Membina hubungan ke dalam (Publik Internal)

  Publik internal yang dimaksud disini yaitu publik humas yang bergiat didalam organisasi, yaitu secara fungsional mempunyai tugas dan pekerjaan serta hak dan kewajiban tertentu. Misalkan publik internal perusahaan publik karyawan, pemegang saham dan lain-lain.
- Mampu mengidentifikasi hal-hal yang menimbulkan gambaran positif maupun negatif didalam masyarakat, sebagai kebijaksanaan yang dijalankan oleh suatu perusahaan atau organisasi.
- Menerbitkan majalah organisasi atau *newsletters*, yang merupakan salah satu sarana yang baik untuk membina hubungan dengan karyawan atau pemegang saham.

- Pembuatan film dokumenter sebagai bentuk karya cipta tentang kenyataan yang didramatisir mengenai suatu perusahaan atau organisasi, namun seorang PR tidak harus menguasai cara pembuatannya, tetapi cukup mengetahui cara membuat dan sedikit istilah pembuatan film.

2. Aktivitas Eksternal

Aktivitas eksternal adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendukung tugas PR dalam membina hubungan dengan publik eksternal. Adapun beberapa aktivitas eksternal diantaranya :

- Membina publik eksternal adalah publik umum (masyarakat) yang mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran tentang suatu yang baik terhadap publik yang berada diluar perusahaan atau organisasi.
- Menyelenggarakan suatu pameran yang merupakan saran efektif untuk menyampaikan informasi bahkan persuasi.
- Membuat surat pembaca yang merupakan gambaran pandangan orang terhadap perusahaan terutama dari sisi negatif, karena pada umumnya orang menulis surat ke SK/Majalah berisikan keluhan terhadap organisasi atau perusahaan kita.
- Membuat press release sebagai bentuk informasi yang hendak disebarkan kepada media massa, biasanya berupa media cetak.
- Mengadakan konferensi pers sebagai bentuk dalam memberikan informasi atau klarifikasi jika terjadi sesuatu yang penting dari perusahaan diperlukan pertemuan khusus untuk para wartawan.
- Jamuan makan yang merupakan suatu kegiatan yang biasa dilakukan seorang PR untuk membina hubungan dengan publiknya baik itu publik internal maupun publik eksternal.

2.4 Analisis Tentang Aktivitas Humas Yang di Lakukan Selama Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Dalam upaya mencapai target dan sasaran dari visi dan misi yang ditetapkan, diperlukan adanya kegiatan-kegiatan yang terstruktur dan terprogram, sehingga dengan upaya-upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektifitas, efesiensi dan sumber daya secara optimal. Kegiatan yang dimaksud adalah rangkaian aktivitas pelayanan yang tersusun dalam perencanaan program kegiatan selama satu tahun.

Dan dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya dalam membina hubungan dengan publik-publiknya, tentunya seorang staf PR atau Humas harus memiliki kegiatan-kegiatan yang dapat menunjang hubungan tersebut. Karena publik yang menjadi sasaran secara garis besar, maka disini kegiatan staf PR atau Humas akan dibagi menjadi 2 bagian yaitu kegiatan internal dan kegiatan eksternal.

Salah satu contoh kegiatan internal dan eksternal yang dilakukan oleh setiap mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dibagian Humas atau *Public Relations* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu :

1. Kegiatan Membuat Kliping

Pada dasarnya membuat kliping merupakan salah satu kegiatan rutin yang selalu dilakukan penulis selama menjalani praktek kerja lapangan dibagian Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Kliping merupakan satu bentuk kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya tentang perusahaan berdasarkan pandangan

para jurnalis. Biasanya kliping dikumpulkan dari media cetak seperti Koran, tabloid atau majalah.

Fungsi membuat kliping adalah sebagai acuan bagi para *top management* dalam mengambil keputusan atau menentukan kebijakan yang menyangkut publik utama organisasi. Selain itu juga, kita dapat mengetahui bagaimana pihak media memandang kinerja perusahaan kita dan sekaligus ukuran opini publik terhadap perusahaan. Sehingga jika dikaitkan dengan teori *Wilbur Schramm* yang menampilkan apa yang ia sebut *"The Condition Of Succes In Communication",* yakni kondisi yang harus dipenuhi jika kita menginginkan agar suatu pesan membangkitkan tanggapan yang kita kehendaki. Maksudnya dengan kita membuat kliping, kita bisa tahu kondisi seperti apa yang sedang dibicarakan oleh publik sehingga pesan yang salah bisa cepat diklarifikasikan dan diselesaikan oleh kita dan pesan tersebut bisa menjadi suatu tanggapan yang tentunya sesuai dengan yang diharapkan dan dikehendaki tanpa ada opini publik yang negatif yang bisa merusak citra perusahaan atau organisasi.

2. Membantu dan Melayani Para Pengunjung

Dalam menjalani praktek kerja lapangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, selain penulis menjalani praktek kerja lapangannya dibagian Humas & Protokoler, penulispun mendapat kesempatan untuk menjalani praktek kerja lapangannya dibagian Pelayanan Pusat Informasi, dimana penulis berusaha untuk membantu melayani pengunjung yang bertanya mengenai apapun yang berada disekitar lingkungan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung baik itu mengenai ruangan pasien, keberadaan pasien, posisi kamar atau ruangan, tariff dan fasilitas kamar, tariff perawatan, alur perawatan dan jadwal perawatan,

yang merupakan bentuk hubungan komunikasi dengan pelanggan (*Customer Relations*). Sehingga jika dikaitkan dengan teori menurut Kasali dalam bukunya, manajemen *Public Relations* Konsep dan Aplikasinya, pada hakekatnya makna dari ”Hubungan Masyarakat” (Humas, Kehumasan, *Public Relations*) adalah perilaku atau sikap untuk menjadi tetangga dan warga yang baik (to be a good neighbour and citizen, 2000:25) yaitu bahwa kegiatan tersebut dapat menciptakan hubungan yang baik jika kita dapat berhubungan dengan bersikap ramah, sopan dan jujur maka publik atau pelanggan akan merasa senang dan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang kita berikan.

Program kerja Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan 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 disusun berdasarkan analisis dan evaluasi dari perkembangan tahun-tahun sebelumnya dan berpedoman pada program pengembangan kehumasan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan mempertimbangkan faktor-faktor eksternal dan internal yang telah dan akan terjadi, sedangkan didalam pelaksanaannya akan dievaluasi setiap bulan, triwulan dan dibuat laporan kerja tahunan.

Dengan menggunakan ketiga tahap pelaksanaan perencanaan program kegiatan kehumasan, hal ini dimaksudkan agar Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung mampu menganalisis setiap situasi dan mampu mengidentifikasi suatu permasalahan.

2.5 Analisis Pelayanan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Kepada Mahasiswa PKL

Ketika penulis menetapkan pilihannya untuk melaksanakan praktek kerja lapangannya di RSUP Dr. Hasan sadikin Bandung, penulis diterima dan direspon dengan baik oleh pihak dari bagian Bidang Kependidikan, penulis diharuskan untuk membuat proposal sebagai syarat untuk permohonan pengajuan praktek kerja lapangan yang disertai dengan surat permohonan pengajuan praktek kerja lapangan dari kampus. Setelah penulis diterima untuk melaksanakan praktek kerja lapangan di RSHS, penulis diberi tugas yang sebelumnya diberikan pengarahan dan bimbingan dahulu oleh Koordinator Humas & Protokoler yaitu Dra. Ani Muljani agar setiap tugas yang dikerjakan sesuai dan tidak sia-sia.

Ada banyak kegiatan internal dan eksternal yang dilakukan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Kegiatan internal Humas yang dilakukan oleh penulis selama menjalani praktek kerja lapangan yaitu hanya membuat kliping, membantu dan melayani penggunjung, serta memonitoring *sms hotline* yang masuk melalui komputer. Dari beberapa hal tersebut menunjukan bahwa kerja seorang humas telah dilakukan dengan baik dan memberikan pelayan yang baik terhadap siapapun. Adapun kegiatan eksternal humas yang penulis lakukan yaitu mendapat kesempatan untuk ikut berpartisipasi dan peliputan dalam kegiatan acara hari ulang tahun ikatan motor RSHS yang ke-1, diacara tersebut penulis ikut meliput dan berhubungan dengan khalayak, pasien dan pengunjung lainnya. Itu membuktikan bahwa

kami sebagai mahasiswa PKL diterima dan diberikan pelayanan yang baik untuk berkesempatan bisa berinteraksi langsung dengan para publiknya.

Selain itu juga mahasiswa PKL diberi *Name Tag* yang setiap hari harus dipakai dalam menjalani praktek kerja lapangan. Penulis selama PKL sangat diterima baik oleh para pegawai tidak hanya pegawai Humas saja, akan tetapi pegawai lainya karena mereka menjunjung sikap ramah tamah dan sopan santun, sehingga penulis selama menjalani praktek kerja lapangan merasa nyaman dalam melakukan aktivitas.