# BAB III

# OBJEK PENELITIAN

## 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

### Sejarah RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Pada tahun 1920, rumah sakit ini dibangun dengan kapasitas 300 tempat tidur oleh pemerintah Belanda dan selesai tahun 1923. Pada tanggal 15 Oktober 1923 diresmikan dan diberi nama ***Met Algemeene Bandoengsche Ziekenhui***. Lima tahun kemudian, tepatnya tanggal 30 April 1927, namanya berubah menjadi ***Gemeente Ziekenhuis Juliana***. Tenaga dokter pada waktu itu hanya ada 6 dokter berkebangsaan BeLanda dan 2 orang dokter berkebangsaan Indonesia, yaitu dr. Tjokro Hadidjojo dan dr. Djundjunan Setiakusumah. Diantara ke enam dokter Belanda itu ada seorang ahli bedah yang tidak bekerja penuh.

Gambar 3.1

Awal Pembangunan dan Pengembangan Rumah Sakit



*Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin dari bagian Humas Tahun 2011*

Pada tahun 1942, pecah Perang Paslflk dan rumah sakit ini oleh Belanda dijadikan rumah sakit militer yang pengelolaannya diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Militer. Kemudian, masih di tahun 1942 bala tentara Jepang menduduki Pulau Jawa, fasilitas rumah sakit dijadikan rumah sakit militer Jepang dan diberi

nama menjadi Rigukun byoin sampai tahun 1945. Setelah Jepang menyerah kepada Sekutu, pada tanggal 17 Agustus 1945 Bung Karno rnemproklamasikan kemerdekaan Indonesia, namun rumah sakit masih tetap dikuasai oleh Belanda sebagai rumah sakit militer dibawah pimpinan WJ. van Thiel. Pada tahun 1948, fungsi rumah sakit diubah kembali menjadi peruntukan bagi kalangan umum.

Dalam perkembangan selanjutnya, rumah sakit masuk ke dalam naungan Kotapraja Bandung dan diberi nama Rumah Sakit Rantja Badak (RSRB), sesuai dengan sebutan nama kampung lokasi berdirinya rumah sakit ini yaitu Rantja Badak. Pimpinan masih tetap oleh W. J. van Thiel sampai tahun 1949, Setelah itu rumah sakit dipimpin oleh Dr Paryono Suriodipuro sampai tahun 1953. Pada tahun 1954, oleh Menteri Kesehatan, RSRB ditetapkan menjadi RS Propinsi dan langsung di bawah Departemen Kesehatan. Pada tahun 1956, RSRB ditetapkan menjadi Rumah Sakit Umum Pusat dengan kapasitas perawatan meningkat menjadi 600 tempat tidur. Pada tanggal 8 Oktober 1967, RSRB berganti nama menjadi Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin sebagai penghormatan terhadap almarhum Direktur Rumah Sakit yang meninggal dunia pada tanggal 16 Juli 1967 sewaktu masih menjabat sebagai Direktur dan Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran (UNPAD).

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, RSHS mengembangkan berbagai fasilitas (sarana, prasarana dan alat) sesuai dengan *Master Plan* Pengembangan RSHS sebagai *Teaching Hospital*.

*Master Plan* RSHS yang mendukung fungsi RSHS sebagai RS Pendidikan, pertama kali dirancang pada tahun 1972, yang kemudian dikaji ulang dan dikembangkan menjadi *Master Plan* RSHS tahun 1982. Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan, dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan peningkatan cakupan, jangkauan dan mutu pelayanan

rumah sakit, melalui *soft loan* dari OECF/JBIC (Jepang), tersusun Master Plan RSHS tahun 1995 sebagai Model RS Pendidikan di Indonesia, dengan filosofi integral pelayanan medis dan pendidikan kedokteran untuk peningkatan kualitas hidup manusia.

Realisasi tahap pertama dan *Master Plan* tersebut adalah pembangunan Gedung Gawat Darurat dan Bedah Sentral (*Emergency Unit – Central Operating Theatre* (EU-COT) termasuk Ruang Rawat Intensif, yang diselesaikan pada tahun 2001, dilengkapi dengan fasilitas peralatan medik yang canggih pada masanya. Dari efisiensi biaya pembangunan tersebut, telah sekailgus dapat dibangun Gedung Rawat Inap Khusus (kelas VIP), berkapasitas 75 tempat tldur, yang kemudian diberi nama Paviliun Parahyangan.

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

Dengan terbitnya Undang-undang No 20 tahun 1997, pada tahun 1998 status RSHS menjadi unit Pengguna Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP), seluruh pendapatan RS harus disetorkan ke negara dalam waktu 24 jam. Kondisi tersebut dirasakan sangat menghambat kelancaran operasional, antara lain tersendatnya penyediaan reagensia laboratorium yang diperparah dengan naiknya kurs dollar Amerika secara tajam, sehingga menyebabkan pelayanan Laboratorium Patologi Klinik hampir kolaps. Salah satu jalan keluar untuk mengatasinya adalah dengan mengembangkan KSO laboratonum pada tahun 1998.

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

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

Para Direksi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

1. W.J.VanThiel (Alm) Direktur Tahun 1945-1949
2. Dr. H.R.Paryono Suriodipuro (Alm) Direktur Tahun 1949-1953
3. dr. H. Chasan Boesoirie, Sp.THT (Alm) Direktur Tahun 1953-1965

4. dr. Hasan Sadikin (Alm) Direktur Tahun 1965-1967
5. dr. R. Adjidarmo (Alm) Direktur Tahun 1967-1970
6. dr. Tubagus Zuchradi (Alm) Direktur Tahun 1970-1975 & 1975-1979
7. Prof. dr. SuganaTjakrasudjatma, SpM Direktur Tahun 1979-1985
8. dr. Iman Hilman, SpR Direktur Tahun 1985-1989
9. dr. H. Oman Danumihardja, SpPD (Alm) Direktur Tahun 1989-1995
10. dr. H. Rachman Maas, SpR Direktur Tahun 1995-1998
11. dr. H. Empu Driyanto, SpTHT Direktur Tahun 1998-2003
12. Prof. Dr. Cissy R.S. Prawira, dr., SpA(K), M.Sc, Direktur Utama Tahun 2001-2009
13. dr. H.M. Rizal Chaidir, SpOT(K), M.Kes(MMR), FICS direktur Utama Tahun 2009-Sekarang

## 3.2 VISI , MISI, NILAI & MOTTO RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

### A. Visi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Menjadi rumah sakit mandiri dan prima dalam pelayanan, pendidikan dan penelitian di bidang kesehatan tingkat regional pada tahun 2011.

### B. Misi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung menyediakan pelayanan kesehatan menyeluruh dan terjangkau dengan mutu yang dapat dipertanggungjawabkan bagi masyarakat Jawa Barat khususnya, dan Bangsa Indonesia umumnya, dengan cara :

1. Memberikan Kesehatan paripurna, bermutu dan terjangkau yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
2. Menyiapkan sumber daya manusia profesional untuk menunjang pelayanan kesehatan melalui pendidikan dan penelitian.

3. Mengelola seluruh sumber daya secara transfaran, efekif, efisien dan akuntabel (*good governance*)
4. Meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan karyawan.

**C. Nilai-Nilai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung**

Berpihak pada kepentingan masyarakat, tidak diskriminatif, profesional, kerjasama tim, integritas tinggi, transparan dan akuntabel.

**D. Motto RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung**

Adapun motto dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu "Kesehatan anda adalah kepedulian kami". Maksud dari motto tersebut yaitu bahwa RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, mampu memberikan pelayanan kesehatan bagi kita semua dan peduli terhadap kesehatan kita semua.

## 3.3 Logo & Filosofi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

### 3.3.1 Logo RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

**Gambar 3.2**

**Logo RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung**




*Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin dari bagian Humas Tahun 2011*

### 3.3.2 Arti Logo RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Makna Logo :

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

Dinyatakan dengan tiga tanda palang berbeda warna dengan metamorfosa bentuk.

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

### 3.4 Sejarah Divis Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

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

Dalam pelaksanaan tugasnya Subbag Humas & Protokoler harus melakukan usaha yang dilakukan dengan sengaja, direncanakan dan dilakukan terus-menerus untuk mendapatkan dan menjalin saling pengertian antara satu organisasi dengan pelanggan, untuk mencapai itu semua kita memerlukan keterbukaan terhadap kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan juga membutuhkan kemampuan untuk mendengarkan, kesabaran, mau menerima kesalahan serta mampu memberikan jalan keluar yang seimbang baik bagi perusahaan dan pelanggan.

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

Kegiatan *Public Relations*/Hubungan Masyarakat dilakukan dengan tujuan menciptakan opini publik yang saling menguntungkan dan image publik yang positif. Secara umum adalah untuk menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra/image yang baik dari organisasi kepada publik yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi publik yang bersangkutan dan memperbaikinya jika citra itu mengalami kemunduran. Sasaran dari kegiatan Hubungan Masyarakat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah pelanggan eksternal dan internal.

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

Pada Tahun 1974 sampai tahun 2000 bagian Humas terdiri dari :

Kepala Bagian : Dra. Lusi E. Soeria Soemantri

Staf : 1. Aminah Asmuni, B.Sc

2. Atang

Pada Tahun 2000 sampai dengan 2002 Humas terdiri dari :

Kepala Bagian : Dr. Heda H.

Staf : Aminah Asmuni, B.Sc

1. Atang

2. Adin

3. Sri Isnaeni

4. Dra. Ani Mulyani

Pada Tahun 2002 sampai dengan sekarang bagian Humas terdiri dari :

Kepala Bagian : Dra. Hj. Mimin Sumiliawati, MAP

| | | |
|---|---|---|
| Staf | : Tateng Sugandar | Dra. Ani Muljani |
| | Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS | Dudung |
| | Sri Isnaeni Djamila | Lumintuningsih |
| | Gina Mandalena | Robi Somantri |
| | Ekie S Adrian | Yayan Achyani |
| | Mita Hakiki Utami, S.Sos,MARS | N. Solihat |
| | Nina Herlina | Agus Supriyatna |
| | Cece Suherman | Agustiar |

## 3.5 Struktur Organisasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Setiap perusahaan, baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar mempunyai pembagian kerja dalam struktur organisasi. Pimpinan perusahaan kecil dalam mengkoordinir pekerjaan umumnya tidak terlalu mengalami kesulitan, setiap kesalahan kecil yang terjadi

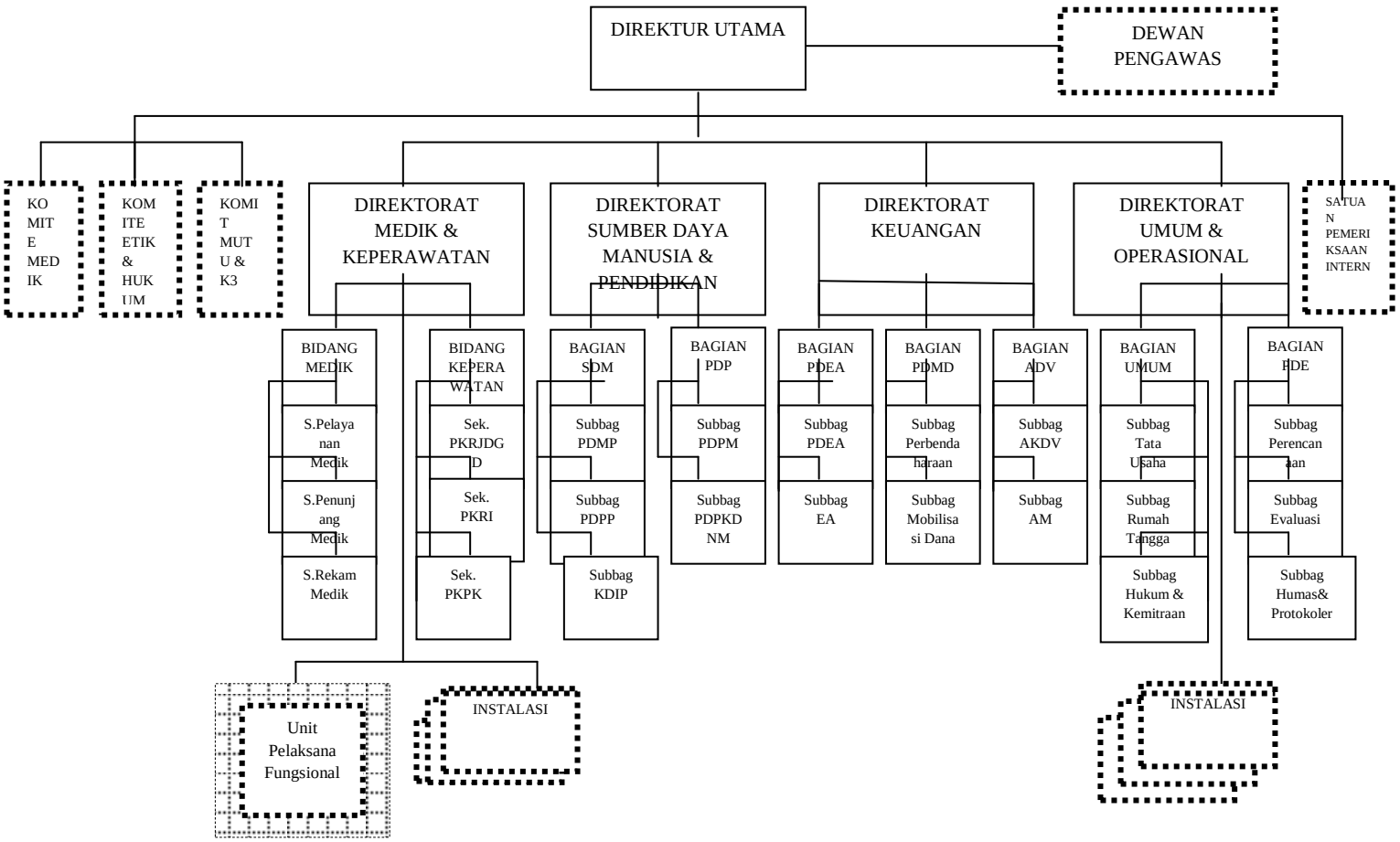
akan mudah diketahui, tetapi pada perusahaan besar pengaturan kerja akan semakin sulit karena banyaknya bagian-bagian yang perli pengawasan.

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam mengkoordinir karyawan agar dapat menjalankan tugas masing-masing dengan tertib telah membentuk struktur organisasi, sebagai mana lihat pada gambar 3.3 berikut:

**Gambar 3.3**

**STRUKTUR ORGANISASI**

**RSUP Dr. HASAN SADIKIN BANDUNG**



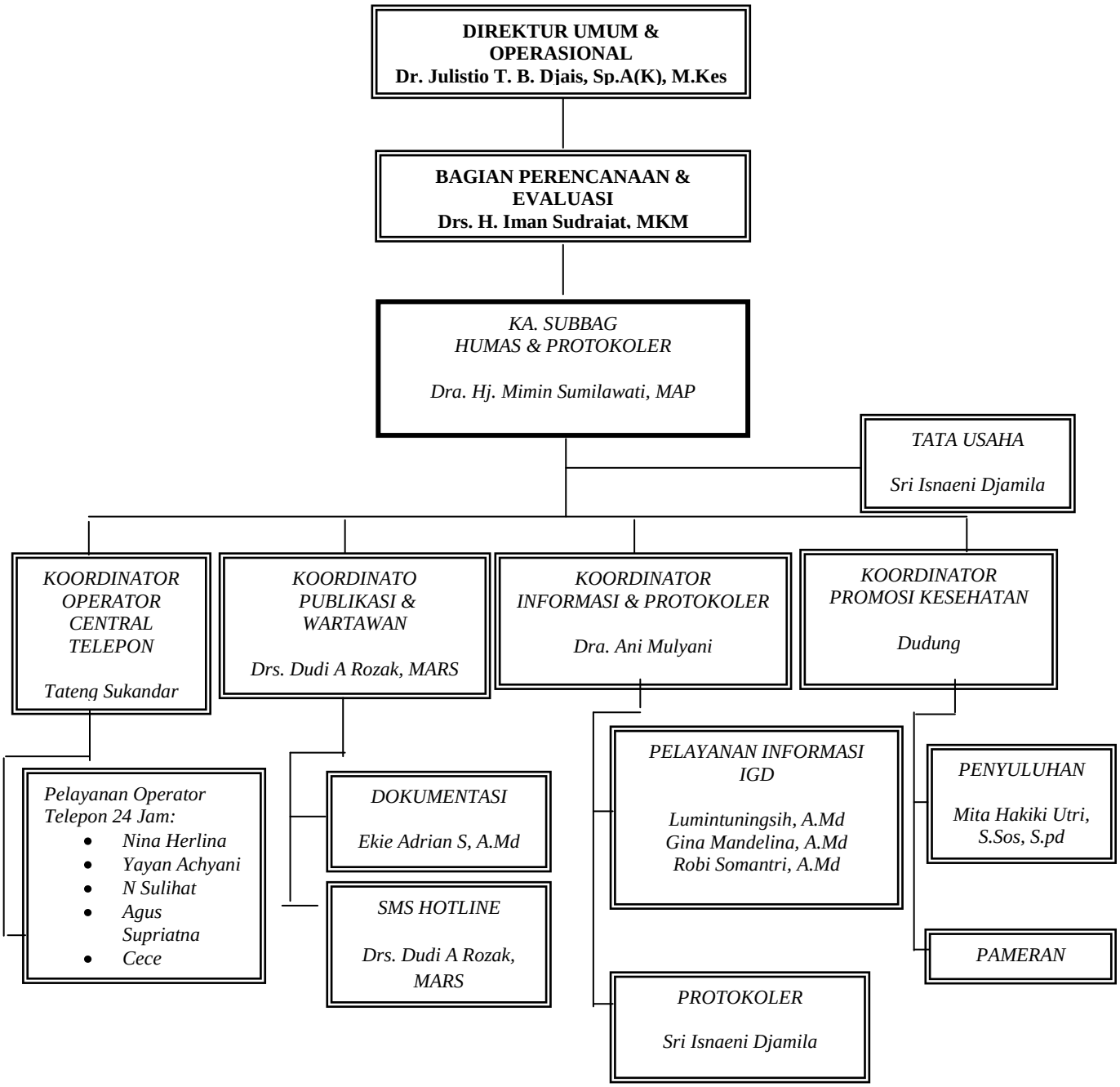

*Sumber: Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2011*

## 3.6 Struktur Divisi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

**Gambar 3.4**

**STRUKTUR ORGANISASI SUBBAG HUMAS & PROTOKOLER**

**RSUP Dr. HASAN SADIKIN BANDUNG**




*Sumber: Pedoman Kerja Subbag Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2011*

### 3.6.1 Ketenagaan

Tabel 3.1

Tabel Ketenagaan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

| NO. | NAMA | JABATAN | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 1. | Dra. Mimin Sumilawati, MAP | Ka. Subbag Humas & Protokoler | |
| 2. | Tateng Sugandar | Koordinator Central Operator Telepon | |
| 3. | Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS | Koordinator Publikasi & Wartawan | |
| 4. | Dra. Ani Muljani | Koordinator Humas & Protokoler | |
| 5. | Dudung | Koordinator Promosi Kesehatan | |
| 6. | Sri Isnaeni Djamila | Pelaksana Tata Usaha | |
| 7. | Lumintuningsih | Pelayanan Informasi IGD | Honorer |
| 8. | Gina Mandalena | Pelayanan Informasi IGD | Honorer |
| 9. | Robi Somantri | Pelayanan Informasi IGD | Honorer |
| 10. | Ekie S Adrian | Mengkoordinasi Wartawan | Honorer |
| 11. | Mita Hakiki Utami, S.Sos,MARS | Promosi Kesehatan (Penyuluhan) | Magang |
| 12. | Yayan Achyani | Staf Operator Central Telepon | |
| 13. | Nina Herlina | Staf Operator Central Telepon | |
| 14. | N. Solihat | Staf Operator Central Telepon | |
| 15. | Agus Supriyatna | Staf Operator Central Telepon | |
| 16. | Cece Suherman | Staf Operator Central Telepon | |
| 17. | Agustiar | Staf Operator Central Telepon | |

*Sumber: Pedoman Kerja Subbag Humas & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2011*

### 3.6.2 Tugas dan Fungsi Humas

**TUGAS KEHUMASAN**

1. Menjadi Pusat Informasi.
2. Memberikan penerangan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang diambil Pejabat di lingkungan Rumah Sakit serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur, dan obyektif.

3. Memberikan masukan kepada media massa berupa bahan informasi mengenai kebijakan dan langkah-langkah serta tindakan yang diambil Pejabat di lingkungan RSHS termasuk peliputan untuk acara-acara penting.
4. Memonitor pendapat umum tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang diambil Pejabat di lingkungan RSHS sebagai masukan kepada Pejabat di lingkungan RSHS untuk pengambilan keputusan.

**FUNGSI KEHUMASAN**

*Fungsi Extern :*

1. Mengkomunikasikan kebijakan Direksi kepada masyarakat melalui berbagai media dan saluran komunikasi sehingga masyarakat memahami kebijakan tersebut. ( membina hubungan baik dengan publik )
2. Memberikan pelayanan informasi masyarakat dengan komunikasi dua arah dan memberikan masukan kepada pimpinan demi kepentingan publik.
3. Menjadi penghubung yang proaktif dalam menjembatani kepentingan organisasi disuatu pihak dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan masyarakat dilain pihak.
4. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis untuk memelihara stabiles program di lingkungan RSHS.
5. Membangun dan memelihara citra RSHS yang baik.
6. Memantau pendapat masyarakat dan opini publik tentang RSHS.
7. Membina hubungan yang timbal balik dengan media massa.
8. Menerima dan menyelesaikan komplain dari pelanggan.

*Fungsi Intern :*

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

## 3.7 *Job Description* Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

### 3.7.1 Tatalaksana Kegiatan

Secara umum kegiatan kehumasan adalah :

1. Menyelenggarakan pekerjaan yang berkaitan dengan penyebaran informasi melalui media massa ( cetak dan elektronik yang meliputi press release, jumpa pers, wawancara dan peliputan.
2. Menyelenggarakan pekerjaan pengelolaan komunikasi eksternal dan internal melalui Central Operator Telepon.
3. Mengabadikan peristiwa-peristiwa yang bersifat seremonial, resmi dan kedinasan dengan menggunakan alat bantu kamera foto, kamera video dan merekam suara dengan tape recorder.
4. Menyimpan catatan-catatan atau benda-benda yang bersifat dokumentasi yang berhubungan dengan kegiatan RSHS berupa catatan tertulis, fotocopy, album foto, kaset video dan VCD/DVD.
5. Menyimpan buku-buku, majalah-majalah, naskah-naskah, per Undang-undangan, surat Keputusan, Penerbitan yang ada hubungan dengan RSHS dengan cara penyimpanan/pengarsipan yang baik agar bila sewaktu-waktu dicari dapat ditemukan dengan cepat.
6. Membuat kliping dari koran-koran, majalah yang berhubungan dengan kebijakan, program-program di lingkungan RSHS dan disampaikan kepada unit terkait untuk ditindaklanjuti dan menyimpan asli kliping setiap tahun dengan baik.
7. Pembinaan Sumber Daya manusia (SDM) Petugas Kehumasan berupa pelatihan dan pertemuan rutin bulanan, bila keadaan mendesak dan dirasakan penting.

8. Melakukan evaluasi, monitoring dan menyiapkan laporan (bulanan, triwulan dan tahunan).
9. Melakukan koordinasi dengan bagian-bagian di lingkungan RSHS dan instansi yang terkait dalam rangka memperoleh bahan-bahan informasi yang berhubungan dengan RSHS.
10. Mengelola, menerima, menanggapi dan menindaklanjuti keluhan/komplain pelanggan intern dan ekstern melalui kotak saran, telepon, surat, *SMS Hot Line Service* dan tatap muka.
11. Mengantar wartawan untuk peliputan, wawancara dengan Direksi, Dokter atau petugas lain setelah konfirmasi terlebih dahulu dengan yang terkait.
12. Menyelenggarakan koordinasi dengan pelanggan internal dan eksternal dengan cara persuasif dan informastif, apabila terdapat hal-hal yang melemahkan citra Rumah Sakit.
13. Membantu pelaksanaan upacara-upacara yang diselenggarakan di lingkungan RSHS.
14. Membantu pelaksanaan protokoler dalam acara-acara (konas, seminar, symposium, kunjungan tamu) baik yang dilaksanakan di lingkungan RSHS ataupun diluar RSHS.
15. Melaksanakan Kegiatan-kegiatan sosial:
    a. Secara khusus membantu pelayanan pasien tidak mampu yang dikirim oleh Indosiar dan RCTI dan pasien-pasien yang telah mendapat rekomendasi kerja sama dengan RSHS.
    b. Menggalang dan meneruskan dana bantuan masyarakat untuk pasien-pasien yang tidak mampu yang dirawat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui “Kadeudeuh”.

16. Kerja sama dengan media elektronik & cetak dalam rangka sosialisasi informasi pelayanan RSUP Dr. Hasan Sadikin.
17. Menyelenggarakan kegiatan Promosi Kesehatan dan Penyuluhan Kesehatan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
18. Menyelenggarakan Pengelolaan *SMS Hot Line Service*.

### 3.7.2 Kegiatan/Tugas Pokok Individu

**A. Tugas Pokok Kepala Subbag Humas & Protokoler**

1. Mempelajari program rumah sakit, peraturan kebijakan yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
2. Mengkoordinasi dan membantu penyampaian informasi kepada pelanggan ekstern dan intern.
3. Menjalin komunikasi dengan pelanggan ekstern dan intern.
4. Mengkoordinir dan memantau penanganan keluhan pelanggan ekstern dan intern.
5. Mengkoordinasi, mengendalikan dan memantau pelaksanaan kegiatan di lingkungan Subbag Humas & Protokoler.
6. Menilai, mengendalikan dan memantatu pelaksanaan kegiatan dilingkungan Subbag Humas & Protokoler.
7. Menjalankan kegiatan berdasarkan kebijakan dan diposisi pimpinan.
8. Memberi petunjuk dan bimbingan terhadap pelaksanaan tugas seluruh kegiatan Subbag Humas & Protokoler.
9. Membuat Program Kerja, Menyusun Protap, Uraian Tugas dan Program Subbag Humas & Protokoler.
10. Menandatangani surat/dokumentasi yang menjadi wewenang Ka. Subbag Humas & Protokoler.

11. Melaksanakan penilaian DP3 di lingkungan Subbag Humas & Protokoler.
12. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan keseluruh Bidang, Bagian, Instalasi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
13. Membimbing mahasiswa yang tugas PKL di Subbag Humas & Protokoler.
14. Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan.

**B. Uraian Tugas Tata Usaha**

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

**C. Uraian Tugas Pokok Koordionator Informasi & Protokoler**

1. Memberikan Pelayanan Informasi secara menyeluruh di RSHS :
2. Alur dan jenis pelayanan pasien.
3. Keberadaan Pasien.
4. Dokter yang merawat & memberikan pelayanan di RSHS.
5. Tamu yang akan ke Direksi, UPF, Bidang, Bagian, Instalasi.
6. Sarana & Prasarana RSHS.

7. Menerima informasi dan keluhan dari pasien, keluarga pasien :
    a. Langsung dari pasien/keluarga pasien.
    b. Melalui telepon.
    c. Melalui kotak saran.
8. Membantu pembuatan laporan pengaduan masyarakat dengan Tim UPM.
9. Membantu memberikan informasi penanganan pasien bantuan dari RCTI dan Indosiar.
10. Membantu Pelaksanaan Protokoler pada :
11. Kunjungan tamu.
12. Acara peresmian.
13. Simposium/seminar.
14. Upacara.
15. Memantau pelaksanaan protokoler.
16. Membantu pelaksanaan pembawa acara pada kegiatan RSHS.

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

1. Memberikan pelayanan informasi yang diperlukan pelanggan ekstern dengan “SIGAP” yang datang ke RSHS, termasuk radio komunikasi.
2. Menanggapi keluhan-keluhan langsung atau berita-berita yang menyangkut RSHS, untuk dicatat dan dilaporkan.
3. Berkoordinasi dengan bagian terkait.

**E. Tugas Pokok Stag Protokoler**

1. Menyiapkan data protokoler.
2. Membantu pelaksanaan kegiatan protokoler :

a. Kunjungan tamu.

b. Peresmian, dll.

**F. Tugas Pokok Koordinator Publikasi & Wartawan**

1. Menyiapkan data yang berkaitan dengan publikasi & wartawan.
2. Memandu dan mengkoordinir kegiatan wartawan Media Cetak dan Elektronik di RSHS untuk melakukan :
    - Jumpa Pers.
    - Interaktif.
    - Wawancara langsung.
    - Peliputan.
3. Melakukan Survervisi.

**G. Tugas Staf Publikasi & Wartawan**

1. Mengabadikan, mendokumentasikan dan mempublikasikan suatu acara, peristiwa/kegiatan yang diselenggarakan baik di lingkungan RSHS maupun diluar RSHS.
2. Memandu wartawan untuk melakukan peliputan, wawancara di lingkungan RSHS.
3. Membuat perjanjian dengan pihak narasumber untuk dijadwalkan wawancara ataupun peliputan di RSHS.
4. Membantu mempersiapkan acara “Jumpa Pers” di lingkungan RSHS.
5. Mendistribusikan informasi RSHS melalui Buletin/Majalah/News Letter yang diperlukan oleh Pelanggan.
6. Memberikan informasi kepada pelanggan intern dan ekstern.

7. Mengkliping berita-berita di media cetak baik menyangkut RSHS, ataupun yang terkait dengan masalah kesehatan, kedokteran, dll Mengelola “Kotak Saram”.
8. Menyiapkan data pengelolaan Kotak Saran.
9. Mengolah data informasi yang masuk melalui SMS Hotline.
10. Membuat laporan.

**H. Tugas Pokok Koordinator Operator Central Telepon**

1. Melayani permintaan sambungan telepon baik dari dalam maupun dari luar RSHS dengan cepat.
2. Memberikan informasi yang diperlukan dari pelanggan ekstern dan intern.
3. Menanggapi keluhan-keluhan atau berita-berita yang menyangkut RSHS untuk dicatat dan dilaporkan kepada Ka. Pimpinan/Atasan langsung.
4. Membuat laporan rekaptulasi data pemakaian telepon setiap bulan, triwulan dan laporan tahunan.
5. Melaporkan setiap ada gangguan/kerusakan pesawat telepon kepada pimpinan dan bagian terkait (IPSRS/IPGT).
6. Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan.

**I. Tugas Pokok Staf Operator Central Telepon**

1. Mengangkat telepon dengan baik, benar dan cepat (5S2P).
2. Memberikan informasi secara baik dan cepat kepada pelanggan intern dan ekstern dengan “SIGAP”.
3. Memelihara dan menjaga sarana dan prasarana central operator telepon, selalu koordinasi dengan IPSRS.

4. Melaporkan secara tertulis setiap ada kerusakan dan gangguan pada telepon kepada pimpinan dan bagian terkait.f

**J. Tugas Pokok Koordinator Promosi Kesehatan**

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

**K. Tugas Pokok Staf Penyuluhan**

1. Membuat jadwal penyuluhan dari bagian-bagian.
2. Mempersiapkan alat, bahan/materi penyuluhan.
3. Mendampingi pemberi penyuluhan dari UPF/Bagian/Bidang/Instalasi yang sudah terjadwal.

**L. Kedudukan**

Dalam melaksanakan kegiatan Humas & Protokoler dipimpin oleh seorang kepala Subbagian yang secara Struktur Organisasi berada dibawah Kepala Bagian Perencanaan & Evaluasi Direktorat Umum & Operasional.

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

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