BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Perusahaan

3.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Hasan Sadikin Bandung

Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung dibangun di atas tanah 9 hektar pada tahun 1920 dan diresmikan pemakaianya pada tanggal 15 Oktober 1923 dengan nama *Het Algemeene Bandoengsche Ziekenhuijs*. Pada tanggal 30 April 1927 berganti nama menjadi *Het Gemeente Ziekenhuijs Juliana* sesuai dengan zaman colonial. Pada saat itu, dokter yang ada hanya 6 orang dokter berkebangsaan belanda dan 2 dokter berkebangsaan Indonesia, yaitu Dr. Tjokrohadijoyo dan Dr. Djunjunan Setiakusumah. Rumah sakit Hasan Sadikin berkapasitas 300 tempat tidur.Selama penjajahan Jepang, *Het Gemmen* sendiri kemudian berubah nama menjadi *Rigukun Byoin.* Setelah Jepang kalah perang dan menyerah kepada sekutu, Rumah Sakit Hasan Sadikin kembali di kuasai oleh Belanda untuk dijadikan Rumah Sakit Militer Di bawah Pimpinan W.J Van Theil.

Gambar 3.1

Awal Pembangunan dan Pengembangan Rumah Sakit



Sumber: Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin dari bagian Humas Tahun 2012

Setelah Indonesia merdeka, dikelola oleh pemerintah daerah, *Het Gemmente* kemudian berubah nama dan dikenal oleh masyarakat Jawa Barat dengan nama “Rumah Sakit Ranca Badak“ (RSRB) yang berada di bawah naungan kota praja bandung. Nama Ranc Badak itu sendiri di ambil berdasarkan nama lokasi kampung tempat berdirinya rumah sakit ini. Pimpinan Rumah Sakit Hasan Sadikin masih W.J Van Theil sampai tahun 1949, setelah itu Rumah Sakit dipimpin oleh Dr. Paryono Suriodipuro sampai tahun 1953. Setelah 10 tahun kemerdekaan Indonesia, atau tepatnya tahun 1954 Rumah Sakit Ranca Badak ditetapkan menjadi rumah sakit propinsi dan berada di bawah pengawasan Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Selanjutnya pada tahun 1956 Rumah sakit Ranca Badak ditetapkan menjadi Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) dengan kapasitas 600 buah tempat tidur, bersamaan dengan didirikannya Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran (FK. UNPAD) tahun 1957. Maka Sejak itu pula Rumah Sakit Ranca Badak digunakan sebagai tempat pendidikan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran selain memberikan pendidikan praktek pada calon Dokter dan calon Dokter Spesialis, dijadikan juga tempat untuk memberi pendidikan bagi tenaga medik, paramedik ataupun tenaga non medik. Pada saat itu juga merupakan awal kerjasama antara Rumah Sakit Ranca Badak dengan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran.

Gambar 3.2

Master Plan Pengembangan RSHS sebagai *Teaching Hospital*



Sumber: Arsip dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin dari bagian Humas Tahun 2012

Pada tanggal 8 Oktober 1967 nama Rumah Sakit Ranca Badak diubah menjadi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin (RSHS) yang berfungsi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Departemen Kesehatan Republik Indonesia dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pelayanan Medik. Sesuai Keputusan Mentri Kesehatan Nomor 124/Men/Kes/SK/IV/1978 RSHS berstatus Rumah Sakit Rujukan Puncak (Top Referral Hospital) untuk Daerah Jawa Barat dan sekitarnya, yang mempunyai kegiatan :

1. Melaksanakan upaya pelayanan kesehatan
2. Melaksanakan upaya rehabilitasi medik
3. Melaksanakan upaya pencegahan akibat penyakit dan pemilihan kesehatan
4. Melaksanakan upaya kesehatan
5. Melaksanakan upaya pendidikan dan latihan tenaga medik dan paramedik

6. Melaksanakan system rujukan
7. Menjadi tempat penelitian

Master Plan RSHS yang mendukung fungsi RSHS sebagai RS Pendidikan, pertama kali dirancang pada tahun 1972, yang kemudian dijaji 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, malalui *soft loan* dari Jepang, tersusun *Master Plan* RSHS tahun 1995 sebagai Model RS Pendidikan di Indonesia, dengan filosofi integral pelayanan medis dan pendidikan kedokteran untuk peningkatan kualitas hidup manusia.

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

Gambar 3.3

PaviliunParahyangan



Sumber: Arsip dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin dari bagian Humas tahun 2012

3.1.2 Perkembangan Status Kelembagaan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung

Pada tahun 1992-1997 RSHS ditetapkan menjadi Rumah Sakit Unit Swadana. Keluarnya Undang-undang nomor 20 tahun 1997 tentang pendapatan Negara bukan pajak (PNBP) yang ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI nomor 124/KMK.03/98. Ini menyebabkan status RSHS sebagai Unit Swadana berubah menjadi Rumah Sakit Pengguna Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang harus menyetorkan seluruh pendapatan ke kas Negara sebagai RS pengguna PNBP. Untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi RS, khususnya terkait system keuangan ICW, Departemen Kesehatan mengarahkan pengelolaan 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 kenegara dalam waktu 24 jam. Kondisi tersebut dirasakan sangat menghambat kelancaran operasional, antara lain tersedatnya 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 laboratoroium 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 Republik Indonesia nomor 119 tanggal 12 Desember 2000, status RSHS secara yuridis berubah menjadi perusahaan jawatan (Perjan) sehingga potensi yang ada di RSHS dapat di optimalkan kembali. Kebijakan tersebut merupakan salah satu langkah strategis pemerintah dalam memberikan kewenangan otonomi yang lebih luas kepada unit-unit pelayanan tertentu untuk menyelenggarakan manajemennya

secara mandiri, sehingga diharapkan mampu merespon kebutuhan masyarakat secara tepat, cepat dan fleksibel. Tahun 2002 yang merupakan awal efektif sebagai Perjan, RSHS telah mencapai kinerja yang baik dibandingkan dengan tahun 2001 dan tahun 2004 diprogramkan akan mencapai kinerja yang lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya. Status Perjan rumah sakit terkendala dengan perundang-undangan yang baru, sehingga sejak tahun 2005 RSHS bersama 12 rumah sakit lainnya, berubah status menjadi unit yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU)

3.1.3 Rumah Sakit Pendidikan

Peran RSHS dalam dunia pendidikan diawali pada tahun 1957, saat berdirinya Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran (FKUP), sebagai sarana pendidikan bagi para calon dokter.Selanjutnya status sebagai RS Pendidikan dijikuhkan pada tahun 1971, dilengkapi dengan Piagam Kerjasama antara RSHS dengan FKUP yang kemudian dikembangkan pada tahun-tahun berikutnya (1974, 1578, 1986,2003, dan 2008) Kerja sama dalam bidang pendidikan dan penelitian terus dikembangkan dan diperluas dengan berbagai Institusi pendidikan bagitenaga 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.

Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan Rumah Sakit Pemerintah di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI, Rumah Sakit

Tipe A, Rumah Sakit Pendidikan Utama, Rujukan Puncak untuk Propinsi Jawa Barat, Pusat Unggulan Nasional dalam Bidang Kedokteran Nuklir serta satu-satunya Pusat Pendidikan Spesialis Kedokteran Nuklir di Indonesia.

3.1.4 RSHS Dalam Pengembangan Konsep Teaching Hospital

Sejalan dengan filosofi ***" Medikal School and Teaching Hospital Without Walls"*** (sekolah medis dan pembelajaran di rumah sakit tanpa batasan) dimulailah pembangunan gedung Rumah Sakit Pendidikan Unpad di Jl. Eyckman No.38 Bandung yang berjutuan untuk mengintregasikan aspek pendidikan, penelitian dan pelayanan kesehatan dibawah satu atap dengan RSHS. Hal ini sejalan dengan kurikulum Problem Based Learning (pembelajaran dari masalah yang ada) yang telah diterapkan FK Unpad sejak tahun 2004. Di atas tanah seluas 8.000 m2 dengan total luas bangunan 27.305 m2, Rumah Sakit Pendidikan Unpad dibangun sebagai sarana untuk mengintergrasikan pendidikan pasca sarjana ilmu kesehatan, riset berbasiskan produk (translasional research) dan pelayanan kesehatan. Selanjutnya gedung ini akan dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti laboratorium biologi molekuler dan kultur jaringan dan sitogenetik, ruang rawat inap infeksi dan onkoligi lengkap dengan fasilitas penunjang serta ruangan kegiatan pendidikan. Rumah Sakit Pendidikan ini dioprasikan tahun 2010 hingga sekarang tahun 2012 dengan meningkatkan mutu pembelajaran.

3.1.5 MOTTO

Motto dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah “Kesehatan Anda Menjadi Prioritas Kami”. Yang bermaksud bahwa RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan sangat baik serta peduli dengan kesehatan kita semua.

3.1.6 Visi & Misi RSHS

VISI

“Menjadi Rumah Sakit Indonesia Kelas Dunia yang Unggul dalam Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian”

MISI

“Menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna yang prima dan terintegrasi dengan pendidikan dan penelitian”

3.1.7 Nilai – nilai

Nilai-nilai yang dianut dalam mewujudkan visi dan misi terangkum dalam sebuah kata yang biasa disebut PRIMA. Prima merupakan kepanjangan dari:

1. Propesional : Memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik (prima) disertai kompetensi dalam disiplin ilmu yang melandasinya.
2. Respek : Pelayanan yang prima akan dapat diberikan apabila dilandasi oleh rasa saling hormat menghormati di antara anggota tim pemberi pelayanan. Pelayanan yang prima tidak hanya ditentukan oleh satu

profesi, tetapi oleh semua yang terlibat dalam tim pelayanan. Keberadaan profesi-profesi tersebut pada hakekatnya saling melengkapi.

3. Intregritas : Bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai dan kebijakan organisasi serta kode etik profesi
4. Manusiawi : Menganggap setiap individu/ manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang mulia.Oleh karena itu harkad dan martabat mereka harus dijunjung tinggi.
5. Amanah : Melaksanakan dengan sungguh-sungguh (akuntabel) segala hal yang dipercayakan oleh Negara dan masyarakat, khususnya dalam memberikan pelayanan, pendidikan, penelitian kesehatan.

3.1.8 Tujuan Rumah Sakit

1. Terselenggaranya pelayanan kesehatan yang terintegrasi sesuai standar, berorientasi pada kepuasan pelanggan menuju persaingan di tingkat regional
2. Terwujudnya RSHS sebagai Model Rumah Sakit Pendidikan di Indonesia
3. Terwujudnya rumah sakit berbasis penelitian *(research based hospital)*
4. Meningkatnya cost recovery rumah sakit untuk menuju kemandiria

3.2 Sejarah Divisi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

3.2.1 Sejarah berdirinya Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Humas dan Rumah Sakit merupakan bidang baru bagi RSHS. Manfaatnya sudah mulai dapat dirasakan meskipun kegiatanya masih terbatas. Peranan yang di lakukan sebenarnya sangat besar, dan diharapkan dalam perkembangan yang akan datang HUMAS akan memegang peranan yang lebih besar, karena Rumah Sakit tidak dapat dipisahkan dari berbagai aspek kehidupan social yang terus berkembang. Dalam sejarah perkembanganya Humas berhubungan erat dengan kehidupan masyarakat. Awal tahun 1974, bagian Humas RSHS mulai dirintis dan dikembangkan. Bagian Humas berfungsi menangani masalah-masalah antara RSHS dan masyarakat dalam menyampaikan saran-saran kepada pemimpin, menginterpretasikan kepada masyarakat dan sebaliknya juga menyampaikan pendapat masyarakat kepada pemimpin. Semua kegiatan Humas ini dilakukan untuk mencapai sasaran yang baik terhadap masyarakat intern maupun ekstern, sehingga masyarakat mempunyai sikap dan pandangan baik terhadap RSHS dengan harapan agar komunikasi antara kedua belah pihak dapat berjalan dengan baik. Hal ini hanya dapat di capai dengan adanya pertisipasi dan dukungan masyarakat dalam setiap usaha dan kegiatan RSHS untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

3.2.2 Falsafah Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Falsafah dari subbag Humas & Protokoler itu sendiri yaitu sebgai mediator untuuk pelanggan eksternal dan internal dalam rangka kepuasan, kepercayaan, loyalitas dan pencitraan publik.

3.2.3 Tujuan Humas RSUP Dr. Hasan Sadiki Bandung

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

3.2.4 Sasaran Humas RSUP Dr, Hasan Sadikin Bandung

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

3.2.5 Logo RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Gambar 3.4

Logo RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung



Sumber: Dokumentasi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung & Buku deskripsi logo RSHS

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 inovasi dan ide segar
   Warna Jingga Kemuning : Mengungkapkan Pelayanan yang hangat, ramah dan bersemangat.
2. Metamorfosa bentuk dari palng sudut lancip ke palang bersudut tumpul adalah menyatakan:
   a. Proses dari dunia pendidikan sebagai dasar raw material ke dunia pelayanan, sebagai proses kematangan.
   b. Transformasi dari dunia eksak (pendidikan) ke dunia pelayanan yang lembut, ramah dan manusiawi.
3. Tipe huruf yang modern, bersih, cukup tegas namun mengandung sudut tumpul, adalah untuk membangun kesan profesionalisme, beserta sifat-sifat positif dari moderenisasi, seperti efektifitas, efisien, akuntabel, transparan/keterbukaan.

(Sumber : Buku deskripsi logo RSHS)

3.2.6 Tugas, Fungsi dan Tata Laksana Kegiatan

A. TUGAS HUMAS

Tugas kehumasan diantaranya:

1. Menjadi Pusat informasi
2. Memberikan penerangan kepada masyarakat tentang kebijakan, lagkah-langkah dan tindakan-tindakan yang diambil Pejabat di lingkungan Rumah Sakit serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur dan objektif.
3. Memberikan menyampaikan informasi kepada media massa mengenai kebijakan, langkah-langkah, tindakan, kebijakan Pejabat di lungkungan RSHS termasuk peliputan untuk acara-acara penting.
4. Mensosialisasikan kemajuan yang telah dicapai dalam pembangunan kesehatan di bidang pelayanan kepada masyarakat luas.
5. Memonitor pendapat umum tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang diambil Pejabat di lingkungan RSHS sebagai masukan kepada Pejabat di lingkungan RSHS untuk pengambilan keputusan.

B. FUNGSI HUMAS

Fungsi Kehumasan diantaranya:

1. Membina hubungan baik dengan konsumen (*Customer Relations*)

a. Mengkomuniasikan kebijakan Direksi kepada masyarakat melalui berbagai media dan saluran komunikasi sehingga masyarakat memahami kebijakan tersebut.
b. Memberikan pelayanan informasi masyarakat dengan komunikasi dua arah dan terpadu serta memberikan nasihat kepada pimpinan demi kepentingan publik.
c. Menjadi penghubung yang efektif dalam menjembatani kepentingan organisasi di satu pihak dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan masyarakat/konsumen.
d. Membangun dan memelihara citra RSHS yang baik.
e. Memantau public opinion (opini publik) tentang RSHS.
f. Menerima dan menyelesaikan komplain dari pelanggan

2. Membina Hubungan baik dengan Media Massa (*Media Relations*)
   a. Mengelola data informasi & dokumentasi untuk dipublikasikan melalui media massa, serta menjawab pertanyaan/kebutuhan media massa dalam hal peliputan.
   b. Membina hubungan yang timbal balik dengan media massa.
   c. Menyelenggarakan berbagai acara/program sebagai strategi membina hubungan baik dengan madia massa.
   d. Membangun dan memelihara citra RSHS yang baik dimata pemerintah

e. Melakukan protokoler yang tepat/sesuai dengan peraturan & perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, khususnya Kementerian Kesehatan.

3. Membina Hubungan baik dengan pemerintah (*Government Relations*)
    a. RSHS sebagai rumah sakit vertikal dibawah kementerian kesehatan, memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan pelayanan sesuai visi, misi ataupun nilai Kementerian Kesehatan. Selain itu, dalam pembuatan kebijakan tertentu, RSHS harus berkoordinasi dengan Kementerian Kesehatan, Pemerintah daerah, dan lain sebagainya, sehingga sangat penting bagi Humas membina hubungan baik antara RSHS dengan pemerintah demi tercapainya efektifitas komunikasi sehingga mempermudah kebijakan dan pelayanan.
    b. Membina hubungan baik dengan pemerintah dapat dilakukan dengan komunikasi yang baik, pemanfaatan media komunikasi, protokoler yang sesuai aturan, dan lain sebagainya.
4. Menjalin hubungan baik dengan pegawai (*Employee Relations*)
    a. Menjadi media perantara dalam pemberian informasi dari bottom management ke top management, dan sebaliknya, dari top manajemen ke bottom management dengan memanfaatkan media informasi yang dimiliki.

b. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis untuk memelihara stabilitas program di lingkungan RSHS

C. TATA LAKSANA KEGIATAN

1. Secara umum kegiatan kehumasan adalah:
   a. Menyelenggarakan pekerjaan yang berkaitan dengan penyebaran informasi melalui media massa (cetak dan eketronik yang meliputi press release, jumpa pers, wawancara pers dan peliputan).
   b. Menyelenggarakan pekerjaan pengelolaan komunikasi pelanggan eksternal dan internal melalui Central Operator Telepon dan Central Informasi.
   c. Mengabadikan peristiwa-peristiwa yang bersifat seremonial, resmi dan kedinasan dengan menggunakan alat bantu kamera foto, kamera video dan merekam suara dengan tape recorder.
   d. Menyimpan catatan-catatan atau benda-benda yang bersifat dokumentasi yang berhubungan dengan kegiatan RSHS berupa catatan tertulis, fotocopy, album foto, kaset. Kaset video dan VCD/DVD.
   e. Menyimpan buku-buku, majalah-majalah, naskah-naskah perundang-undangan, Surat Keputusan, Penerbitan yang ada hubungannya dengan RSHS dengan cara

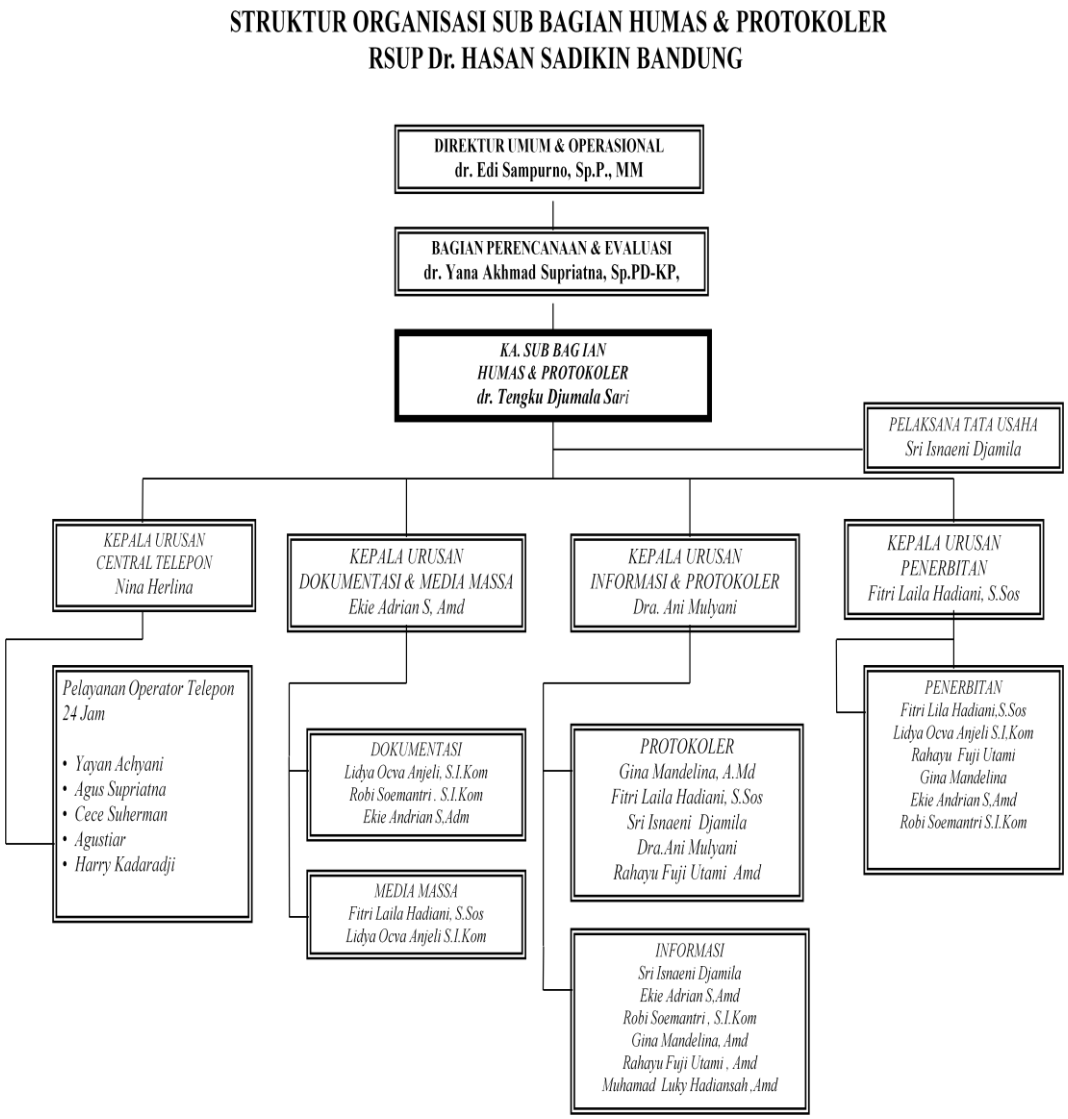
penyimpanan/pengarsipan yang baik agar bila sewaktu-waktu dicari dapat ditemukan dengan cepat.

f. 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.
g. Pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) Petugas Kehumasan berupa pelatihan dan pertemuan rutin bulanan, bila keadaan mendesak dan dirasakan penting.
h. Melakukan evaluasi, monitoring dan menyiapkan laporan (bulanan, triwulan dan tahunan)
i. Melakukan koordinasi denga again-bagian di lingkungan RSHS dan instansi yang terkait dalam rangka memperoleh bahan-bahan informasi yang berhubungan dengan RSHS.
j. Mengelola, menerima, menanggapi dan menindaklanjuti keluhan/complain pelanggan internal dan eksternal melalui kotak saran, telepon, surat, SMS Hot Lina Service dan tatap muka.
k. Mengantar wartawan untuk peliputan, wawancara dengan Direksi, Dokter atau perugas lain setelah konfirmasi terlebih dahulu dengan yang terkait.

l. Menyelenggarakan koordinasi dengan pelanggan internal dan eksternal dengan cara persuasif dan informastif, apabila terdapat hal-hal yang melemahkan citra Rumah Sakit.
m. Membantu pelaksanaan upacara-upacara yang diselenggarakan di lingkungan RSHS ataupun di luar RSHS.
n. Membantu pelaksanaan protokoler dalam acara-acara (konas, seminar, simposium, kunjungan tamu) baik yang dilaksanakan di lingkungan RSHS ataupun di luar RSHS.
o. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sosial:
p. Secara khusus membantu pelayan pasien tidak mampu yang dikirim oleh pihak-pihak terkait yang ada hubungan kerja sama dengan RSHS, seperti RCTI, Indosiar, dan lain sebagainya.
q. Menggalang dan meneruskan dana bantuan masyarakat untuk pasien-pasien yang tidak mampu yang dirawat di RSUP dr. Hasan Sadikin melalui rekening “Kadeudeuh”
r. Kerjasama dengan media elektronik & cetak dalam rangka sosialisasi informasi pelayanan RSUP dr. Hasan Sadikin
s. Menyelenggarakan kegiatan Promosi Kesehatan dan Penyuluhan kesehatan di RSUP dr. Hasan Sadikin
t. Menyelenggarakan Pengelolaan SMS Hot Line Service.

Gambar 3.5

Struktur Organisasi Subbag Humas & Protokoler



Sumber : Pedoman Pengorganisasian Unit Kerja Subbagian HumaS & Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung tahun 2012.

3.3 *Job Descriptions* Divisi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Direktur utama Perjan RSHS mempunyai tugas memimpin dan mengelola rumah sakit sesuai dengan tujuan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan senantiasa berusaha meningkatkan daya guna dan hasil guna.

3.3.1 Kegiatan / Tugas Pokok Individu

A. Tugas Pokok Kepala Subbag Humas & Protokoler

1. Mempelajari program rumah sakit, peraturan kebijakan yang ada di RSUP dr. Hasan sadikin bandung.
2. Mengkoordinir dan memantau penyampaian informasi kepada pelanggan ekstern dan intern.
3. Menjalin komunikasi dengan pelanggan ekstern & intern
4. Mengkoordinir & memantau penanganan keluhan pelanggan ekstern & intern
5. Mengkoordinasikan, mengendalikan dan memantau pelaksanaan kegiatan di lingkungan Subbag Humas & Protokoler.
6. Menilai, mengendalikan dan memantau pelaksanaan kegiatan di lingkungan Subbag Humas & Protokoler
7. Menjalankan kegiatan berdasarkan kebijakan dan disposisi pimpinan
8. Memberi petunjuk dan bimbingan terhadap pelaksanaan tugas seluruh kegiatan Subbag Humas & Protokoler

9. Membuat Pedoman Kerja, Menyusun Standar Prosedur Operasional (SPO), uraian tugas, dan program kerja Subbagian Humas & Protokoler
10. Menandatangani surat/ dokumentasi yang menjadi wewenang Kepala Subbag Humas & Protokoler
11. Melaksanakan penilaian DP3 di lingkungan Subbag Humas & Protokoler
12. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan ke seluruh Bagian, SMF, Instalasi, Subbagian di RSHS
13. Membimbing mahasiswa yang sedang melakukan tugas PKL/Job training di Subbag Humas & Protokoler
14. Memfasilitasi permohonan liputan dari media massa (wartawan)
15. Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan.

B. Uraian Tugas Tata Usaha

1. Pengetikan surat keluar
2. Mengagendakan surat masuk
3. Membuat dan mengagendakan kliping
4. Mengekspedisi surat masuk/keluar
5. Mengedarkan surat/kliping
6. Mengarsipkan/mendokumentasikan surat/kliping dan lain-lain.
7. Membuat kliping
8. Membuat usulan kebutuhan
9. Pengetikan dan pengarsipan DP3

C. Uraian Tugas Pokok Koordinator Informasi dan Protokoler

1. Memberikan Pelayanan Informasi secara menyeluruh di RSHS, diantaranya:
    a. Alur pelayanan
    b. Jenis pelayanan
    c. Keberadaan pasien
    d. Tarif pelayanan
    e. Jadwal dokter yang merawat/ memberikan pelayanan di RSHS
    f. Jadwal pelayanan
    g. Tamu yang berkunjung ke RSHS
    h. Sarana & prasarana
    i. Kegiatan/kebijakan yang perlu diketahui pelanggan internal/eksternal, termasuk media
2. Menerima informasi dan atau keluhan dari pasien, keluarga pasien, atau pihak lain, dengan media:
    a. Langsung secara tatap muka
    b. Melalui telepon
    c. Melalui SMS Hotline
    d. Melalui internet
3. Membantu pembuatan laporan pengaduan masyarakat, bekerja sama dengan Tim UPM

4. Membantu memberikan informasi penanganan pasien kepaa pihak/perusahaan yang memiliki perjanjian kerjasama dalam hal bantuan pembiayaan.
5. Membantu pelaksanaan protokoler pada:
    a. Kunjungan tamu
    b. Acara peresmian
    c. Simposium/seminar yang dihadiri pejabat
    d. Upacara
6. Memantau pelaksanaan protokoler
7. Membantu pelaksanaan pembawa acara pada penyelenggaraan kegiatan RSHS
8. Mengelola informasi pelanggan internal dan eksternal melalui media yang ada, seperti papan pengumuman, Telepon, Website, Jejaring sosial, newsletter dam majalah RSHS.

D. Tugas Pokok stafff pelayanan informasi di information center

1. Memberikan pelayanan informasi yang diperlukan pelanggan eksternal dan internal dengan mengindahkan prinsip-prinsip komunikasi efektif
2. Menanggapi keluhan-keluhan langsung, atau berita-berita yang menyangkut RSHS, dicatat, dan dilaporkan
3. Berkoordinasi dengan bagian terkait untuk melangkapi data
4. Membuat laporan

E. Tugas Pokok Staff Pengelola Media Informasi Website, Newsletter, Majalah, Akun Media Sosial

1. Menyusun Rencana materi yang akan dirilis dalam media informasi
2. Mewawancarai narasumber sesuai materi yang dibutuhkan
3. Mengemas bahan berita menjadi berita menarik
4. Mengusahakan pembiayaan bagi penerbitan dengan cara mencari sponsor
5. Mendistribusikan newsletter kepada pelanggan internal, dan majalah kepada pelanggan eksternal
6. Mendokumentasikan newsletter/majalan dll, yang telah terbit
7. Membuat laporan

F. Tugas Pokok Staff Protokoler

Tugas pokok:

1. Menyiapkan data protokoler
2. Membantu menyiapkan segala kebutuhan protokoler
3. Membantu pelaksanaan protokoler
4. Membuat laporan

G. Tugas Pokok Koordinator Publikasi &Wartawan

1. Menyiapkan data yang berkaitan dengan publikasi dan wartawan
2. Memandu dan mengkoordinir kegiatan wartawan Media Cetak dan elektronik di RSHS untuk melakukan:
    a. Jumpa Pers

b. Dialog Interaktif

c. Wawancara langsung

d. Peliputan

3. Mengelola SMS Hotline
4. Melakukan Supervisi
5. Membuat laporan

H. Tugas Staff Publikasi & Wartawan

1. Mengabadikan, mendokumentasikan dan mempublikasikan suatu acara, peristiwa/kegiatan yang diselenggarakan baik di lingkungan RSHS maupun di luar RSHS
2. Memandu wartawan untuk melakukan peliputan, wawancara di lingkungan RSHS
3. Menjadi fasilitator penghubung antara wartawan dengan narasumber
4. Membantu mempersiapkan acara “jumpa pers” di lingkungan RSHS
5. Mendistribusikan informasi RSHS melalui media komunikasi/informasi seperti majalah/ newsletter/ dan media lainnya.
6. Mengkliping berita-berita di media cetak baik menyangkut RSHS, ataupun yang terkait dengan masalah kesehatan secara umum
7. Mengolah data informsi yang masuk melalui SMS Hotline
8. Membuat Laporan

I. Tugas Pokok Kepala Urusan Operator Central Telepon

1. Melayani permintaan sambungan telepon baik dari dalam mapupun dari luar RSHS dengan cepat.
2. Memberikan informasi yang diperlukan dari pelanggan ekstern dan internal.
3. Menanggapi keluhan-keluhan atau berita-berita yang menyangkut RSHS untuk dicatat dan dilaporkan kepada pimpinan.
4. Melaporkan setiap ada gangguan/kerusakan pesawat telepon kepada pimpinan dan bagian terkait (IPSRS).
5. Membuat laporan rekapitulasi data pemakaian telepon setiap bulan, triwulanan dan tahunan.

J. Tugas Pokok Staff Operator Central Telepon

1. Mengangkat telepon dengan baik, benar dan cepat
2. Memberikan informasi secara baik dan cepat kepada pelanggan
3. Memelihara dan menjaga sarana dab prasarana central operator telepon, selalu berkoordinasi dengan IPSRS.
4. Melaporkan secara tertulis setiap ada kerusakan dan gangguan pada pesawat telepon kepada pimpinan & bagian terkait.

K. Tugas Pokok Kepala Urusan Promosi Kesehatan

1. Melaksanakan promosi kesehatan melalui: pameran, pemberian edukasi individu, edukasi kelompok, TV LCD, Spanduk, baligo, dll.
2. Mengusahakan menghubungi unit kerja yang akan menjadi pemateri promosi kesehatan

3. Menyelenggarakan acara yang dapat meningkatkan partisipasi unit kerja lain dalam mendukung (menjadi narasumber) kegiatan promosi kesehatan
4. Mengkoordinir kegiatan penyuluhan di RSHS
5. Membuat laporan

L. Tugas Pokok Staff Promosi Kesehatan

1. Membuat Jadwal promosi kesehatan
2. Mempersiapkan alat, bahan/materi promosi kesehatan
3. Mendampingi kegiatan promosi kesehatan dengan narasumber dari berbagai unit kerja dan membantu menciptakan suasana promosi kesehatan yang efektif dan optimal

M. Tugas Pokok Staff Desain Grafis

1. Merencanakan dan mengeksekusi suatu desain yang mengkomunikasikan pesan langsung kepada publik internal maupun eksternal
2. Membuat draft desain alat penunjang komunikasi seperti leaflat, brosur, sign sistem, newsletter, marka jalan, dan lain sebagainya
3. Mencetak dan mendistribusikan alat penunjang komunikasi .

N. Kedudukan

Dalam melaksanakan kegiatan Humas & Protokoler di pimpin oleh seorang kepala Subbagian yang dalam struktur organisasi RSUP dr. Hasan Sadikin berada di bawah Kepala Bagian Perencanaan &

Evaluasi (Bagian PE). Adapun Bagian PE dibawah Direktur Umum dan Operasional.

Untuk mendukung pencapaian fungsi serta melaksanakan tugas Subbagian Humas & Protokoler, Kepala Subbag dibantu oleh:

1. Kepala Urusan Operator Sentral Telepon
2. Kepala Urusan Publikasi & Wartawan
3. Kepala Urusan Informasi & Protokoler
4. Kepala Urusan Promosi Kesehatan