BAB II

PELAKSANAAN PKL

2.1 Aktifitas Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan

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

Kegiatan yang rutin dilakukan penulis adalah:

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

4. komplain atau masukan dari para masyarakat yang pernah dirawat di rsup Dr. Hasan Sadikin Bandung.

2.1.2 Jadwal Kegiatan Selama PKL

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

Tabel 2.1

Jadwal Kegiatan Selama PKL di Humas RSHS Bandung

No	Hari & Tanggal	Kegiatan	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
1	Rabu, 1 Agustus 2012	1. Daftar biaya PKL dan mendapatkan pengarahan.		✓
2.	Kamis, 2 Agustus 2012	1. Pengenalan staf humas. 2. Membuat jadwal absen masuk.		✓ ✓
3.	Jumat, 3 Agustus 2012	1. Membuat kliping. 2. Membuat undangan buka puasa bersama untuk para wartawan.	✓	✓

4.	Senin, 6 Agustus 2012	1. Pelayanan informasi mengarahkan tamu kepada tempat yang di tuju atau di tanyakan.		
5.	Selasa, 7 Agustus 2012	1. Pelayanan informasi mencatat total jumlah tamu yang menanyakan ruangan. 2. Buka puasa bersama dengan media dan direksi.	✓	✓
6.	Rabu, 8 Agustus 2012	1. Pelayanan informasi mencatat pertanyaan tamu. 2. Menjawab telepon dari dalam untuk melakukan panggilan lewat radio komunikasi.	✓ ✓	
7.	Kamis, 9 Agustus 2012	1. Pelayanan informasi mengarahkan tamu kepada tempat yang ditanyakan. 2. Menggunakan radio komunikasi untuk melakukan panggilan.	✓ ✓	
8.	Jumat, 10 Agustus 2012	1. Sakit.		

9.	Senin, 13 Agustus 2012	1. Hotline service menjawab telepon. 2. Mengetik laporan. 3. Izin melihat sidang di kampus.	✓ ✓	 ✓
10.	Selasa, 14 Agustus 2012	1. Membuat kliping 2. Membantu persiapan pembuatan parcel. 3. Izin melihat sidang di kampus.	✓	 ✓ ✓
11.	Rabu, 15 Agustus 2012	1. Mengantarkan parcel kepada pejabat dewan pengawas RSHS.		✓
12.	Kamis, 16 Agustus 2012	1. Mengantarkan parcel kepada pejabat dewan pengawas RSHS. 2. Membuat kliping.	 ✓	✓
13.	Jumat, 17 Agustus 2012	1. Hari kemerdekaan, melakukan upacara seluruh jajaran RSHS. 2. Dokumentasi.	 ✓	✓
14	Senin, 20 Agustus 2012	1. Libur lebaran.		

15	Selasa, 21 Agustus 2012	1. Libur lebaran.		
16.	Rabu, 22 Agustus 2012	1. Libur lebaran.		
17.	Kamis, 23 Agustus 2012	1. Izin		
18.	Jumat, 24 Agustus 2012	1. Membuat kliping. 2. Membuat tanda tamu undangan halal bihalal.	✓	 ✓
19.	Senin, 27 Agustus 2012	1. Halal bihalal seluruh staf dan direksi.		✓
20.	Selasa, 28 Agustus 2012	1. Membuat kliping. 2. Kegiatan pemasangan poster di mading RSHS.	✓	 ✓
21.	Rabu, 29 Agustus 2012	1. Membuat kliping 2. Melihat data *SMS Hotline*.	✓ ✓	
22.	Kamis, 30 Agustus 2012	1. Membantu persiapan penyuluhan tentang bahaya formalin. 2. Membuat kliping.	✓ ✓	

Sumber : Catatan atau Dokumen Kegiatan selama melaksanakan kegiatan PKL

Kegiatan PKL

2.1.2 Deskripsi dan Contoh Aktivitas Rutin Selama PKL

A. Membantu dan Melayani Pengunjung Di Bagian Informasi

Membantu melayani pengunjung untuk dapat mengetahui ruangan pasien, keberadaan pasien, posisi kamar, tarif dan fasilitas kamar, tarif perawatan, alur perawatan dan jadwal perawatan, yang merupakan kegiatan rutin selanjutnya yang dilakukan setiap hari selama menjalani kegiatan PKL di rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Di bagian informasi penulis melakukan beberapa kegiatan seperti melayani pengunjung yang bertanya serta menerima telepon dengan beberapa saluran apabila ada pemanggilan pasien atau member pengumuman kepada para pasien dan keluarga pasien melalui radio komunikasi.

Adapun contoh tabel hasil rekapitulasi data pelayanan yang penulis buat dapat dilihat pada halaman 47

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	*No Extention*	35
JUMLAH		5695

Sumber : Dokumentasi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 2012

B. Penjelasan Rekapitulasi Kegiatan Pelayanan Informasi Bulan Agustus 2012

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 Agustus 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 control (pasien UGD dan Pasien rawat inap), antara lain:
        - Alur pelayanan poliklinik Gigi dan bedah mulut
        - Alur pelayanan poliklinik Penyakit dalam wanita
        - Alur pelayanan poliklinik Penyakit dalam pria
        - Alur pelayanan poliklinik Orthopedi
        - Alur pelayanan poliklinik Kulit dan kelamin
        - Alur pelayanan poliklinik THT
        - Alur pelayanan poliklinik Kebidanan dan kandungan
        - Alur pelayanan poliklinik *Medical check up* / TPKP
        - Alur pelayanan poliklinik Jantung
        - Alur pelayanan poliklinik Bedan Onkologi
        - Alur pelayanan pliklinik Bedah Digestif
        - Alur pelayanan pliklinik 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 control (pasien UGD dan Pasien rawat inap), antara lain :

- Alur pelayanan polilklinik 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)
- Sekretariat Ikatan Dokter Anak Indonesia (IDAI)
- Kantor Instalasi Farmasi
- Kantor MEDREC
- Kantor Bidang Keperawatan
- Kantor secretariat 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 Spe3cialis, 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 untuk pengunjung rumah sakit terhadap pengunjung
4) Berita kehilangan barang-barng 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 informai 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.

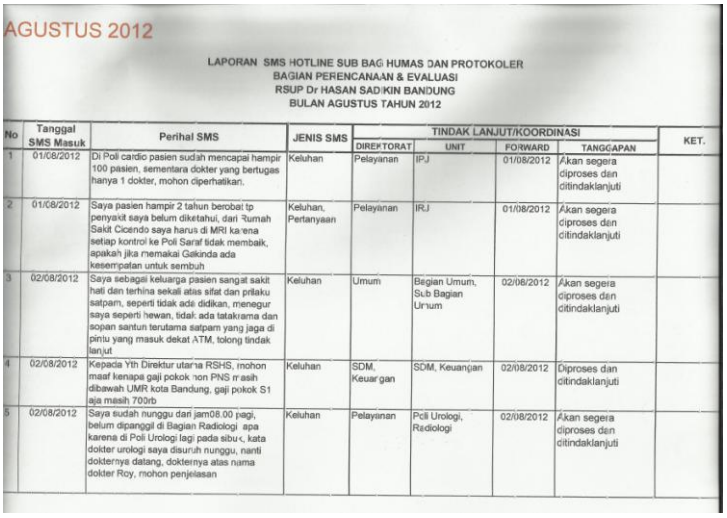
Penyebab leaflet yang ditempatkan dibeberapa titik ruangan tertentu, memudahkan pengunjung untuk lebih mengetahui informasi mengenai fasilitas. Namun hal ini juga tidak dibarengi dengan penyediaan leaflet yang cukup sehingga di beberapa titik tempat penyebaran terlihat kosong.

C. Memonitoring *SMS HOTLINE*

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

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

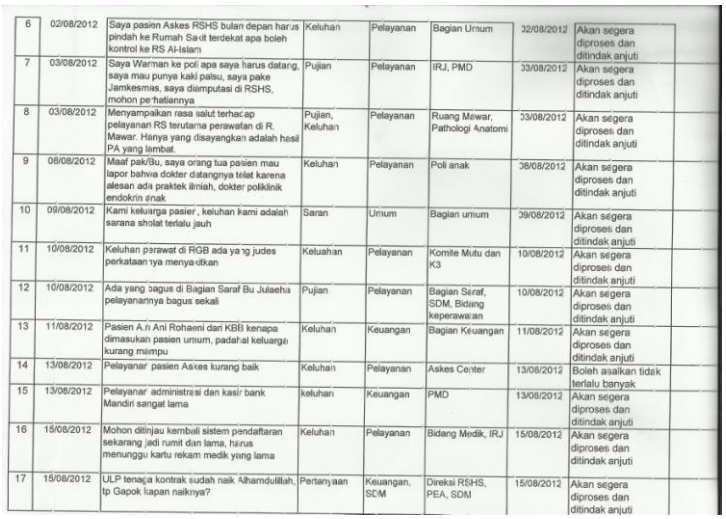
Berikut contoh laporan mengenai *SMS HOTLINE* yang telah direkap perbulan.



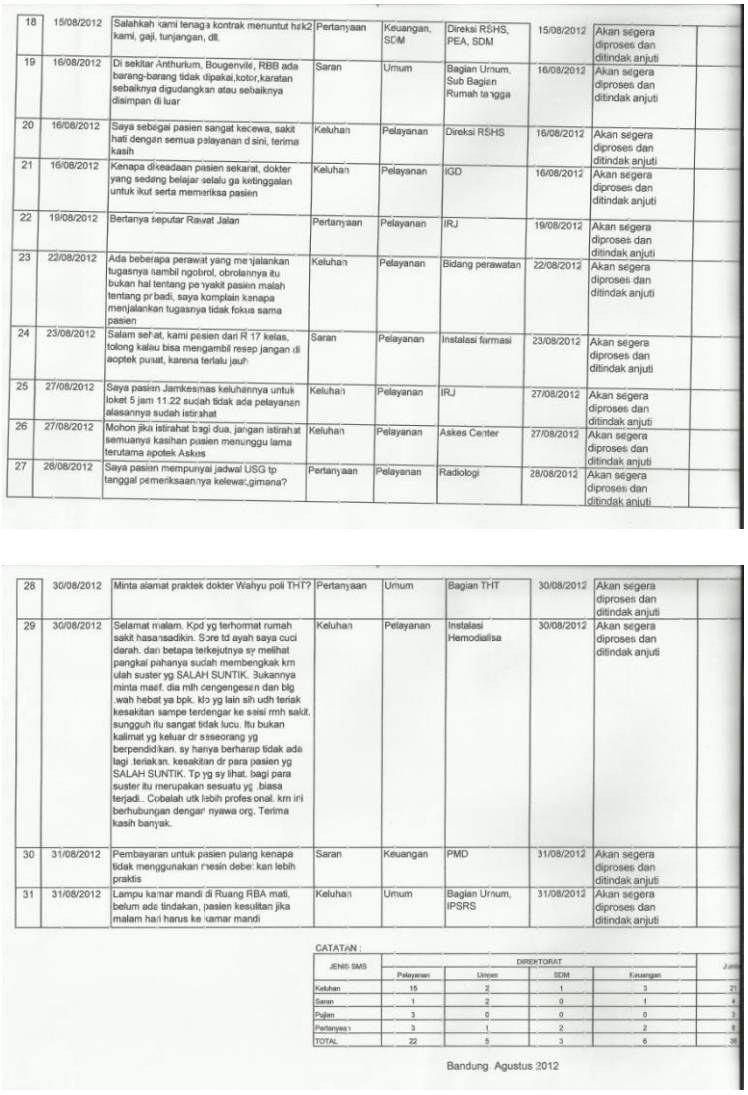
AGUSTUS 2012

LAPORAN SMS HOTLINE SUB BAG HUMAS DAN PROTOKOLER
BAGIAN PERENCANAAN & EVALUASI
RSUP Dr HASAN SADIKIN BANDUNG
BULAN AGUSTUS TAHUN 2012

No	Tanggal SMS Masuk	Perihal SMS	JENIS SMS	TINDAK LANJUT/KOORDINASI				KET.
				DIREKTORAT	UNIT	FORWARD	TANGGAPAN	
1	01/08/2012	Di Poli cardio pasien sudah mencapai hampir 100 pasien, sementara dokter yang bertugas hanya 1 dokter, mohon diperhatikan.	Keluhan	Pelayanan	IRJ	01/08/2012	Akan segera diproses dan ditindaklanjuti	
2	01/08/2012	Saya pasien hampir 2 tahun berobat tp penyakit saya belum diketahui, dari Rumah Sakit Cicendo saya harus di MRI karena setiap kontrol ke Poli Saraf tidak membaik, apakah jika memakai Gakinda ada kesempatan untuk sembuh	Keluhan, Pertanyaan	Pelayanan	IRJ	01/08/2012	Akan segera diproses dan ditindaklanjuti	
3	02/08/2012	Saya sebagai keluarga pasien sangat sakit hati dan terhina sekali atas sifat dan prilaku satpam, seperti tidak ada didikan, menegur saya seperti hewan, tidak ada tatakrama dan sopan santun terutama satpam yang jaga di pintu yang masuk dekat ATM, tolong tindak lanjut	Keluhan	Umum	Bagian Umum, Sub Bagian Umum	02/08/2012	Akan segera diproses dan ditindaklanjuti	
4	02/08/2012	Kepada Yth Direktur utama RSHS, mohon maaf kenapa gaji pokok non PNS masih dibawah UMR kota Bandung, gaji pokok S1 aja masih 700rb	Keluhan	SDM, Keuangan	SDM, Keuangan	02/08/2012	Diproses dan ditindaklanjuti	
5	02/08/2012	Saya sudah nunggu dari jam08.00 pagi, belum dipanggil di Bagian Radiologi apa karena di Poli Urologi lagi pada sibuk, kata dokter urologi saya disuruh nunggu, nanti dokternya datang, dokternya atas nama dokter Roy, mohon penjelasan	Keluhan	Pelayanan	Poli Urologi, Radiologi	02/08/2012	Akan segera diproses dan ditindaklanjuti	



6	02/08/2012	Saya pasien Askes RSHS bulan depan harus pindah ke Rumah Sakit terdekat apa boleh kontrol ke RS Al-Islam	Keluhan	Pelayanan	Bagian Umum	02/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
7	03/08/2012	Saya Warman ke poli apa saya harus datang, saya mau punya kaki palsu, saya pake Jamkesmas, saya diemputasi di RSHS, mohon perhatiannya	Pujian	Pelayanan	IRJ, PMD	03/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
8	03/08/2012	Menyampaikan rasa salut terhadap pelayanan RS terutama perawatan di R. Mawar. Hanya yang disayangkan adalah hasil PA yang lambat.	Pujian, Keluhan	Pelayanan	Ruang Mawar, Pathologi Anatomi	03/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
9	08/08/2012	Maaf pak/Bu, saya orang tua pasien mau lapor bahwa dokter datangnya telat karena alesan ada praktek ilmiah, dokter poliklinik endokrin anak	Keluhan	Pelayanan	Poli anak	08/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
10	09/08/2012	Kami keluarga pasien, keluhan kami adalah sarana sholat terlalu jauh	Saran	Umum	Bagian umum	09/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
11	10/08/2012	Keluhan perawat di RGB ada yang judes perkataan nya menyakitkan	Keluahan	Pelayanan	Komite Mutu dan K3	10/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
12	10/08/2012	Ada yang bagus di Bagian Saraf Bu Juleeha pelayanannya bagus sekali	Pujian	Pelayanan	Bagian Saraf, SDM, Bidang keperawatan	10/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
13	11/08/2012	Pasien A.n Ani Rohaeni dari KBB kenapa dimasukan pasien umum, padahal keluarga kurang mampu	Keluhan	Keuangan	Bagian Keuangan	11/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
14	13/08/2012	Pelayanan pasien Askes kurang baik	Keluhan	Pelayanan	Askes Center	13/08/2012	Boleh asalkan tidak terlalu banyak
15	13/08/2012	Pelayanan administrasi dan kasir bank Mandiri sangat lama	keluhan	Keuangan	PMD	13/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
16	15/08/2012	Mohon ditinjau kembali sistem pendaftaran sekarang jadi rumit dan lama, harus menunggu kartu rekam medik yang lama	Keluhan	Pelayanan	Bidang Medik, IRJ	15/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
17	15/08/2012	ULP tenaga kontrak sudah naik Alhamdulillah, tp Gapok kapan naiknya?	Pertanyaan	Keuangan, SDM	Direksi RSHS, PEA, SDM	15/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti



18	15/08/2012	Salahkah kami tenaga kontrak menuntut hak2 kami, gaji, tunjangan, dll.	Pertanyaan	Keuangan, SDM	Direksi RSHS, PEA, SDM	15/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
19	16/08/2012	Di sekitar Anthurium, Bougenvile, RBB ada barang-barang tidak dipakai,kotor,karatan sebaiknya digudangkan atau sebaiknya disimpan di luar	Saran	Umum	Bagian Umum, Sub Bagian Rumah tangga	16/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
20	16/08/2012	Saya sebagai pasien sangat kecewa, sakit hati dengan semua pelayanan di sini, terima kasih	Keluhan	Pelayanan	Direksi RSHS	16/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
21	16/08/2012	Kenapa dikeadaan pasien sekarat, dokter yang sedang belajar selalu ga ketinggalan untuk ikut serta memeriksa pasien	Keluhan	Pelayanan	IGD	16/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
22	19/08/2012	Bertanya keputar Rawat Jalan	Pertanyaan	Pelayanan	IRJ	19/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
23	22/08/2012	Ada beberapa perawat yang menjalankan tugasnya sambil ngobrol, obrolannya itu bukan hal tentang penyakit pasien malah tentang pribadi, saya komplain kenapa menjalankan tugasnya tidak fokus sama pasien	Keluhan	Pelayanan	Bidang perawatan	22/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
24	23/08/2012	Salam sehat, kami pasien dari R 17 kelas, tolong kalau bisa mengambil resep jangan di aoptek pusat, karena terlalu jauh	Saran	Pelayanan	Instalasi farmasi	23/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
25	27/08/2012	Saya pasien Jamkesmas keluhannya untuk loket 5 jam 11.22 sudah tidak ada pelayanan alasannya sudah istirahat	Keluhan	Pelayanan	IRJ	27/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
26	27/08/2012	Mohon jika istirahat bagi dua, jangan istirahat semuanya kasihan pasien menunggu lama terutama apotek Askes	Keluhan	Pelayanan	Askes Center	27/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
27	28/08/2012	Saya pasien mempunyai jadwal USG tp tanggal pemeriksaannya kelewat,gimana?	Pertanyaan	Pelayanan	Radiologi	28/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
28	30/08/2012	Minta alamat praktek dokter Wahyu poli THT?	Pertanyaan	Umum	Bagian THT	30/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
29	30/08/2012	Selamat malam. Kpd yg terhormat rumah sakit hasansadikin. Sore td ayah saya cuci darah. dan betapa terkejutnya sy melihat pangkal pahanya sudah membengkak krn ulah suster yg SALAH SUNTIK. Bukannya minta maaf. dia mlh cengengesan dan blg ,wah hebat ya bpk. klo yg lain sih udh teriak kesakitan sampe terdengar ke saisi rmh sakit. sungguh itu sangat tidak lucu. Itu bukan kalimat yg keluar dr seseorang yg berpendidikan. sy hanya berharap tidak ada lagi teriakan. kesakitan dr para pasien yg SALAH SUNTIK. Tp yg sy lihat. bagi para suster itu merupakan sesuatu yg .biasa terjadi.. Cobalah utk lebih profesional. krn ini berhubungan dengan nyawa org. Terima kasih banyak.	Keluhan	Pelayanan	Instalasi Hemodialisa	30/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
30	31/08/2012	Pembayaran untuk pasien pulang kenapa tidak menggunakan mesin debet kan lebih praktis	Saran	Keuangan	PMD	31/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti
31	31/08/2012	Lampu kamar mandi di Ruang RBA mati, belum ada tindakan, pasien kesulitan jika malam hari harus ke kamar mandi	Keluhan	Umum	Bagian Umum, IPSRS	31/08/2012	Akan segera diproses dan ditindak anjuti

CATATAN :

JENIS SMS	DIREKTORAT				Jumlah
	Pelayanan	Umum	SDM	Keuangan	
Keluhan	15	2	1	3	21
Saran	1	2	0	1	4
Pujian	3	0	0	0	3
Pertanyaan	3	1	2	2	8
TOTAL	22	5	3	6	36

Bandung Agustus 2012

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

D. Membuat Kliping

Membuat kliping merupakan salah satu kegitan rutin yang dilakukan oleh penulis selama menjalani PKL. Pembuatan kliping dilakukan dengan membaca surat kabar, memilih serta menggunting berita dari berbagai media cetak yang berkaitan dengan Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung yang berupa artikel, berita pelanggan, tanggapan keluhan dan informasi lainnya selain itu juga yang berkaitan

dengan kesehatan. Kemudian guntingan berita di tempel pada kertas yang telah di sediakan oleh RSHS Bandung sesuai hari, tanggal, bulan, tahun, untuk kemudian dijadikan kliping pers.

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

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

Berikut contoh tentang RSHS dan berita tentang kesehatan yang penulis dapatkan dari surat kabar, yang selanjutnya guntingan berita tersebut di data dalam bentuk kliping. Kliping-kliping yang telah penulis buat dapat dilihat pada halaman 62 sampai dengan 65 :

SUB BAGIAN HUMAS & PROTOKOLER
RSUP dr. HASAN SADIKIN BANDUNG
JL. PASTEUR NO. 38 – BANDUNG

933

NAMA MEDIA : HU. PIKIRAN RAKYAT.
HARI & TANGGAL : KAMIS 9 AGUSTUS 12.
HALAMAN : 2.
KOLOM : 1.
PERIHAL :

RSHS Menyiapkan Poliklinik Siaga Lebaran

BANDUNG, (PR).-

Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) Bandung, tetap membuka layanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkannya pada libur nasional, dan cuti bersama sebelum serta sesudah Lebaran. Layanan diberikan melalui Poliklinik Siaga Lebaran, bertempat di Poli Rawat Jalan biasa, mulai 16-23 Agustus 2012. Sementara pasien gawat darurat yang membutuhkan pertolongan segera dapat mendatangi Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSHS.

Hal tersebut dikatakan Direktur Utama RSHS, dr. Bayu Wahyudi, MPHM, Sp.OG., kepada wartawan, Selasa malam (7/8) seusai buka puasa di Ruang Sidang RSHS. Acara dihadiri jajaran Direksi RSHS.

"Pelayanan di poliklinik tetap diberikan supaya masyarakat tidak resah, ketika membutuhkan layanan kesehatan pada saat libur nasional, cuti bersama sebelum dan sesudah Lebaran. Tempatnya di Poli Rawat Jalan biasa, jamnya seperti biasa," katanya.

Hanya Bayu berpesan RSHS ini merupakan RS rujukan tingkat akhir, dengan demikian bila kasusnya tidak *emergency* sebaiknya menggunakan fasilitas kesehatan terdekat dahulu. Artinya berobat di pelayanan dasar setingkat puskesmas, bila dari sana tidak dapat ditangulangi baru ke RS yang ada di kabupaten/kota. "Kalau di RS kabupaten/kota juga tidak bisa ditanggulangi baru dirujuk ke RSHS," ujarnya.

Tujuan diterapkannya sistem rujukan ini agar pelayanan RSHS lebih optimal, sehingga tidak seperti "puskesmas raksasa". Masyarakat dapat dilayani RSHS sesuai dengan derajat penyakitnya. "Jadi pasien yang menderita batuk pilek berobat dulu di Puskesmas, jangan langsung ke RSHS," ucapnya.

Bayu juga mengatakan di IGD RSHS akan ditempatkan dokter spesialis yang diam di tempat. Mereka itu meliputi dokter spesialis penyakit dalam, kebidanan, anak, bedah, dan dokter spesialis anestesi. "Operasi tetap akan dilaksanakan, tapi sifatnya bagi yang gawat darurat, bukan operasi yang direncanakan," ucapnya.

Selain itu, untuk penanganan kasus-kasus yang sifatnya *emergency* di wilayah Bandung dan sekitarnya, disiapkan Sistem Pelayanan Kegawatdaruratan Terpadu yang difasilitasi Dinas Kesehatan Jabar. Untuk keperluan tersebut disiapkan 32 RS. Masyarakat yang membutuhkan informasi layanan kesehatan dalam kondisi seperti itu dapat menghubungi nomor telefon 022-4261000. **(A-62)***

SUB BAGIAN HUMAS & PROTOKOLER
RSUP dr. HASAN SADIKIN BANDUNG
JL. PASTEUR NO. 38 – BANDUNG

939

NAMA MEDIA : Kompas
HARI & TANGGAL : Jum'at 16 Agustus 2013
HALAMAN : 15
KOLOM : 1
PERIHAL :

DIABETES

Kontrol Gula Darah Tekan Komplikasi dan Biaya

JAKARTA, KOMPAS — Kontrol gula darah secara teratur lewat cek gula darah di laboratorium atau pemeriksaan sendiri terbukti menurunkan risiko komplikasi dan biaya penanganan diabetes. Biaya meningkat sejalan dengan banyaknya komplikasi diabetes.

Guru Besar Ilmu Penyakit Dalam Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran/RS Hasan Sadikin, Sri Hartini KS Kariadi, Rabu (8/8), menyatakan, penjagaan kadar gula darah tetap dalam batas baik pada pengidap diabetes terbukti menurunkan risiko komplikasi. Dari pemeriksaan HbA1c di laboratorium akan diketahui rata-rata kadar gula darah selama tiga bulan.

"Penurunan 1 persen dari nilai rata-rata HbA1c akan mengurangi 37 persen risiko komplikasi penyakit mikrovaskular, 12 persen stroke, 19 persen katarak," ujar Sri. Nilai HbA1c ideal kurang dari 6,5 atau 7 persen.

Selain itu, perlu diperiksa kadar gula darah saat menggunakan glukosameter. Hal ini untuk mengetahui naik-turun gula darah dalam waktu cepat guna menghindari hipoglikemia (kadar gula darah terlalu rendah).

Tekan biaya

Menurut Sri, pencegahan komplikasi akan menekan biaya perawatan. Sebagai gambaran, dalam Restropective Study Self-Monitoring of Blood Glucose and Outcome in People with Type 2 Diabetes di Jerman, tahun 2006, diketahui, biaya penanganan diabetes meningkat seiring terjadinya komplikasi.

Jika tahun pertama pasien mengeluarkan biaya setara Rp 18,7 juta, pada tahun kedelapan menjadi Rp 49 juta per tahun. Biaya itu untuk dokter dan rumah sakit, obat, laboratorium, dan pemantauan gula darah.

Sri mengatakan, biaya akan melonjak jika pasien harus cuci darah. "Di Indonesia, untuk cuci darah tiga kali sebulan selama setahun perlu biaya Rp 115 juta. Asumsinya, biaya sekali cuci darah Rp 800.000," ujarnya.

Dalam acara Sehati Bicara: "Awas Bahaya Komplikasi Diabetes", Kamis, Guru Besar Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Hasbullah Thabrany mengatakan, belum ada perhitungan yang baik tentang dampak ekonomi dari diabetes di Indonesia.

Sebagai gambaran kerugian keuangan di tingkat negara, Hasbullah mencontohkan, di China, kerugian akibat diabetes sebesar 558 miliar dollar US (sekitar Rp 5.000 triliun) selama 10 tahun atau Rp 500 triliun per tahun dengan penduduk 1,4 miliar jiwa.

"Kalau jumlah penduduk kita seperenam dari China, misalnya, kerugian akibat diabetes hampir Rp 100 triliun per tahun," kata Hasbullah. (INE)

Ka. Sub. Bagian Humas & Protokoler
RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung

942.

SUB BAGIAN HUMAS & PROTOKOLER
RSUP dr. HASAN SADIKIN BANDUNG
JL. PASTEUR NO. 38 – BANDUNG

NAMA MEDIA : Pikiran Rakyat
HARI & TANGGAL : Kamis 23-8-2012
HALAMAN : 5
KOLOM : 1
PERIHAL :

Alena Lovelita Butuh Bantuan Dermawan

RAUT muka Alena Lovelita Diani menahan derita. Selang infus tertancap di tangan kanan, perutnya yang membusung naik turun mengikuti napas yang tersengal.

"Perutnya membusung selama sebulan terakhir. Kami tidak tahu harus bagaimana," ujar ayah Alena, Rudi Mulyana (29), di kediaman mereka di RT 4 RW 16 Jln. Kademangan, Kel. Setiamanah, Kec. Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Rabu (22/8).

Sejak lahir, bayi perempuan anak kedua pasangan Rudi Mulyana dan Neni Nuraeni (33) itu memang mengalami penumpukan bilirubin yang kemudian menyebabkan timbulnya warna kuning pada kulit bayi. Pihak keluarga kerap membawanya ke rumah sakit untuk berobat, tetapi seringnya dibawa kembali pulang karena terbentur biaya.

Sempat kulit mukanya membengkak hingga matanya tertutup. Keceriaan bayi perempuan berusia 7 bulan itu pun tak lagi tampak. Padahal seharusnya Alena sudah belajar mengoceh, belajar tengkurap, belajar bermain, dan tumbuh berkembang sesuai dengan usianya.

Meski tubuhnya cukup gempal, kini seluruh kulit badannya kuning. Perutnya membuncit dan terlihat mengilap sampai terlihat saluran darahnya.



RIRIN NF/"PR"

*BAYI penderita kerusakan hati, Alena Lovelita Diani, ditemani orangtuanya di IGD RS Hasan Sadikin Bandung, Rabu (22/8). Orangtua Alena berharap para kandidat Wali Kota Cimahi terketuk hatinya untuk membantu membiayai operasi warga Cimahi tersebut.**

Tidurnya pun tak lagi nyenyak. Sesekali Alena mengerang kesakitan pada tubuhnya. Sebagai ekspresi menahan sakit, Alena kerap menarik-narik rambutnya sendiri.

Kondisi Alena tak kunjung membaik. Kulit kepalanya sudah mengeluarkan bau busuk, pun dengan kotoran buang air besar (BAB) yang dikeluarkannya.

Menurut Neni, sebulan lalu Alena divonis mengalami infeksi hati sehingga racun dalam tubuh tidak dapat diproses dan dibuang. Pihak rumah sakit meminta agar mereka menyiapkan uang Rp 40 juta untuk mengobati infeksi hati. "Karena tak ada biaya, lagi-lagi Alena kami bawa pulang," tuturnya.

Namun, kondisinya semakin parah. Rudi dan Neni memutuskan untuk membawa Alena ke RSHS Bandung dan langsung dirawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Ruang Tindakan Anak. Berdasarkan hasil diagnosis dokter yang menangani, Alena harus menjalani transplantasi hati. Hal serupa pernah dialami balita penderita atresia bilier (saluran empedu tidak terbentuk), Bilqis Anindya Passa (19 bulan) yang meninggal dunia sebelum sempat menjalani operasi.

"Kami kaget, tidak pegang uang sepeser pun. Alena dibawa ke rumah sakit karena keberanian saja melihat kondisinya terlihat semakin rapuh. Ternyata, anak kami harus menjalani operasi seperti itu dan tidak ada di Indonesia," ucapnya.

Apalagi, ayah Alena, Rudi masih dalam masa pemulihan akibat kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan kaki kanannya patah. "Sudah delapan bulan saya tidak bekerja dan terancam dipecat. Istri saya hanya bekerja sendiri, dari mana penghasilan kami cukup untuk pengobatan Alena?" tuturnya.

Rudi dan Neni berharap ada dermawan yang mau membantu kebutuhan biaya pengobatan Alena.

"Buat para calon Wali Kota-Wakil Wali Kota Cimahi, mohon kiranya membantu kami sebagai warga Cimahi. Berapa pun kepeduliannya, akan sangat berarti bagi kami," katanya. **(Ririn NF/"PR")*****

Ka. Sub. Bagian Humas & Protokoler
RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung

SUB BAGIAN HUMAS & PROTOKOLER
RSUP dr. HASAN SADIKIN BANDUNG
JL. PASTEUR NO. 38 – BANDUNG

934

NAMA MEDIA : HU. GALA MEDIA.
HARI & TANGGAL : KAMIS, 9 AGUSTUS 12.
HALAMAN : 4
KOLOM : 2
PERIHAL :

Jelang Lebaran

RSHS Buka Poli Siaga

PASTEUR, (GM).-
Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) membuka poliklinik siaga Lebaran yang akan mulai beroperasi pada 16-23 Agustus mendatang.

"Meski ada cuti bersama sebelum dan sesudah Hari Raya Idulfitri, kami tetap harus memberikan pelayanan. Tentutnya dengan pengaturan dan mekanisme yang sudah diatur," ungkap Direktur Utama RSHS, dr. Bayu Wahyudi, dalam jumpa pers persiapan IGD dan rawat jalan menghadapi Hari Raya Idulfitri, di ruang sidang RSHS, Jln. Pasteur, Selasa (7/8) malam.

Menurut Bayu, selama libur itulah pelayanan difokuskan di Poliklinik Siaga Lebaran yang lokasinya di Poli Jalan RSHS. Poli siaga dibawahi oleh *manager on duty* (manajer yang bertugas) dan berjaga setiap harinya. Karena sifatnya siaga, maka akan dibantu dengan 5 dokter spesialis, yakni penyakit dalam, anak, bidan, anastesi, dan bedah. Sementara untuk pelayanan gawat darurat atau instalasi gawat darurat (IGD), tetap beroperasi seperti biasanya tidak berubah.

"Poli dibuka untuk membantu pelayanan masyarakat yang membutuhkan. Karena itu, masyarakat tidak perlu panik, karena pelayanan tetap buka," ucapnya.

Meski dibuka dan menjamin pelayanan biasa, namun Bayu mengimbau pada masyarakat jika penyakitnya tidak termasuk dalam darurat atau *emergency*, sebaiknya mencari pelayanan kesehatan dasar terdekat. Seperti puskesmas atau klinik lainnya. Lain halnya jika memang penyakitnya sudah tidak bisa ditangani dan memang membutuhkan pelayanan kesehatan di RSHS .

"RSHS Jangan sampai menjadi puskesmas raksasa. Karenanya, kalau batuk, atau pilek biasa, usahakan mencari pelayanan kesehatan terdekat telebih dahulu," tuturnya.

Kontak darurat

RSHS juga kata Bayu, menjadi salah satu bagian dari Bandung Emergency Sistem Terpadu (BEST), yang merupakan sistem gawat darurat terpadu dengan koordinator Dinas Kesehatan Jawa Barat.

Untuk wilayah Bandung Raya (Kota Cimahi, Kab. Bandung Barat, Kota dan Kab. Bandung termasuk Kab. Sumedang) terdapat 30 rumah sakit yang dijadikan jaringan, termasuk RSHS.

Selain KLL, termasuk juga *emergency disaster* seperti bencana alam, hingga penyakit stroke, jantung, dan pelayanan ibu dan anak (melahirkan dengan pendarahan).

"Jika saat perjalanan mudik atau bahkan di rumah terjadi kejadian seperti ini, maka bisa menelepon ke 022-4261000 (dinkes provinsi) sebagai moderator dan akan membantu memberikan informasi harus ke pelayanan kesehatan mana yang dituju dan terdekat dengan wilayahnya. Petugas informasi juga akan menyampaikan pada pelayanan kesehatannya, sehingga membantu memudahkan masyarakat," terangnya.

Sementara untuk sarana di RSHS, katanya, tidak ada penambahan *bed* (tempat tidur) untuk rawat inap. Saat ini, RSHS dilengkapi dengan 1.124 jumlah tempat tidur. Sementara untuk berjaga, akan disiagakan 3 unit ambulans dengan 3 sopir dalam satu sif.

"Dua minggu sebelum Lebaran saja sudah banyak yang minta cuti . Apalagi nanti, satu minggu atau mendekati Lebaran. Ya sekitar 10-20% (100-200 orang) yang ingin pulang untuk Lebaran," tambahnya. **(B.107)****

Ka. Sub. Bagian Humas & Protokoler
RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung

2.2 Tinjauan Tentang Humas

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

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

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

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

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

Definisi Humas menurut *J.C Seidel* :

> "Publik Relations adalah proses yang bersifat kontinyu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh *Goodwill* dan pengertian dari para langganannya, pegawainya dan *public* umumnya kedalam dengan mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pertanyaan-pertanyaan".

Definisi humas menurut *Dr. Rex Harlow* :

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

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

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

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Humas atau Publik Relations* adalah :

- Mempunyai sasaran dalam mencapai komunikasi yang bersifat dua arah, saling mengerti dan bekerja sama dengan public dalam mencapai suatu kepuasan dan keuntungan bersama.
- Dapat memahami hakekat komunikasi, hakekat manajemen, visi dan misi organisasi atau lembaga dlam menentukan public dengan karakteristik berdasarkan pengetahuan, keahlian dan kreatifitas.
- Serta suatu aktifitas yang memiliki sifat terencana, berorientasi pada fungsi mamanjemen organisasi atau lembaga tertentu.

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

Ruang lingkup Aktivitas Humas (PR) meliputi :

- Membina hubungan kedalam (Publik Internal)

  Publik internal yang dimaksud disini yaitu public yang merupakan bagian dari unit, badan, perusahaan atau organisasi.
- Mampu mengindentifikasikan hal-hal yang menimbulkan gambaran positif maupun negative dalam masyarakat, sebagai kebijaksanaan yang dijalankan oleh suatu perusahaan maupun organisasi.
- Membina eksternal adalah public umum (masyarakat) yang mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran tentang suatu yang baik terhadap public yang berada di luar RSHS.

2.3 Analisis Kegiatan PKL

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

Program Kerja Humas Rumah Sakit 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 Rumah Sakit di susun berdasarkan analisa dan evaluasi dari perkembangna tahun-tahun sebelumnya dan berpedoman pada program pengembangan faktor-faktor eksternal dan internal yang telah dan akan terjadi. Sedangkan di dalam pelaksanaannya akan dievaluasi setiap tahun triwulan lalu dibuat laporan kerja tahunan.

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

2.4 Analisis Pelayanan Humas

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

Ada banyak kegiatan internal dan eksternal yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin, tetapi kegiatan internal Humas yang penulis lakukan selama PKL sebagian besar hanya membuat kliping, membantu melayani dan mendata pasien. Dari beberapa hal tersebut menunjukan bahwa kerja seorang humas telah dilakukan dengan baik. Selama PKL penulis sangat diterima dengan

baik tidak hanya oleh para pegawai humas, sehingga penulis selama melakukan aktivitas dalam PKL merasa sangat nyaman dan tidak merasa dibedakan dengan pegawai yang bekerja didalamnya.