BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Perusahaan

1.1.1 Sejarah RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung dibangun pada tahun 1920 dan diresmikan pada tanggal 15 Oktober 1923 dengan nama "Het Algemeene Bandoengsche Ziekenhuijs". Pada tanggal 30 April 1927 namanya diubah menjadi "Het Gemeente Ziekenhuijs Juliana" dengan kapasitas 300 tempat tidur.Selama penjajahan Jepang, rumah sakit ini dijadikan Rumah Sakit Militer. Setelah Indonesia merdeka, dikelola oleh pemerintah daerah, yang dikenal oleh masyarakat Jawa Barat dengan nama "Rumah Sakit Ranca Badak". Pada tahun 1954 Rumah Sakit Ranca Badak ditetapkan menjadi rumah sakit propinsi dan berada di bawah pengawasan Departemen Kesehatan. Selanjutnya pada tahun 1956 dijadikan rumah sakit umum dengan kapasitas 600 tempat tidur, bersamaan dengan didirikannya Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran. Sejak itu pula Rumah Sakit Ranca Badak digunakan sebagai tempat pendidikan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran dan merupakan awal kerjasama antara Rumah Sakit Ranca Badak dengan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran.

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 bertanggungjawab langsung kepada Direktur Jenderal Pelayanan Medik. Pada

tahun 1992-1997 RSHS ditetapkan menjadi unit swadana. Keluarnya Undang-undang nomor 20 tahun 1997 tentang PNBP yang ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan nomor 124 tahun 1997 menyebabkan status RSHS berubah menjadi Rumah Sakit Pengguna Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang harus menyetorkan seluruh pendapatan ke kas negara.

Dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 119 tanggal 12 Desember 2000, status RSHS secara yuridis berubah menjadi perusahaan jawatan (Perjan). 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 diprognosakan akan mencapai kinerja yang lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya.

Gambar 1.1

Awal Pembangunan dan Pengembangan Rumah Sakit



Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin dari bagian Humas Tahun 2013

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).

Gambar 1.2

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung mengembangkan berbagai fasilitas (sarana, prasarana dan alat) sesuai dengan Master Plan Pengembangan RSHS sebagai Teaching Hospital



Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin dari bagian Humas Tahun 2013

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 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 sekailgus dapat dibangun Gedung Rawat Inap Khusus (kelas VIP), berkapasitas 75 tempat tldur, yang kemudian diberi nama Paviliun Parahyangan.

Gambar 1.3

Paviliun Parahyangan



Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin dari bagian Humas Tahun 2013

1.1.2 Perkembangan Status Kelembagaan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi RS, khususnya terkait sistem 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 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 (Kerja Sama Operasional) 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).

1.1.3 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 dikukuhkan pada tahun 1971, dilengkapi dengan Piagam Kerjasarna antara RSHS dengan FKUP yang kemudian dikembangkan pada tahun-tahun berikutnya (1974, 1578, 1986, 2003, dan 2008). 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.

Gambar 1.4

Rumah Sakit Pendidikan



Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin dari bagian Humas Tahun 2013

1.1.4 RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung Dalam Pengembangan Konsep Teaching Hospital

Gambar 1.5

Medical School and Teaching Hospital



Sumber : Arsip Dokumentasi RSUP Dr. Hasan Sadikin dari bagian Humas Tahun 2013

Sejalan dengan filosofi "*Medical School and Teaching Hospital without Walls"* (sekolah medis dan pembelajaran dirumah sakit tanpa batasan) dimulailah pembangunan gedung Rumah Sakit Pendidikan Unpad di Jln. Eyckman No.38 Bandung yang bertujuan untuk mengintegrasikan aspek pendidikan, penetitian dan pelayanan kesehatan di bawah satu atap dengan RSHS. Hal ini sejalan dengan kurikulum *Problem Based Learning* (pembelajaran dari masalah yang ada) yang telah di terapkan FK Unpad sejak tahun 2004. Di atas tanah seluas 8.000 m^2 dengan total luas bangunan 27.305 m^2, Rumah Sakit Pendidikan Unpad dibangun sebagai sarana untuk mengintegrasikan 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 onkologi lengkap dengan fasilitas penunjang serta ruang kegiatan pendidikan. Rumah Sakit pendidikan ini siap dioperasionalkan pada tahun 2010.

1.1.5 Visi & Misi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

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

Nilai-nilai:

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

1. Profesional

   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. Integritas

   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.

Tujuan:

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

Motto:

Your Health Is Our Priority

Motto dari RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah “Kesehatan anda adalah kepedulian kami”. Motto tersebut bermaksud bahwa RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan sangat baik serta peduli terhadap kesehatan kita semua.

1.1.6 Sejarah Direktur

1. W.J VanThiel (Alm)

   Direktur Tahun 1945 – 1949

Sulit untuk dipastikan kapan W. J. van Thiel mulai memimpin rumah sakit, tapi yang jelas sebelum Jepang menduduki tatar Pasundan tahun 1942. Begitu pula setelah Jepang menyerah pada tahun 1945 beliau masih memimpin rumah sakit ini sampai tahun 1948, meskipun pada waktu itu, tepatnya tahun 1948, rumah sakit sudah di bawah naungan Kotapraja Bandung.

Keluarganya pernah mengunjungi RSHS pada tahun 2003 yang diterima oleh Direktur Utama, Prof. Dr. dr. CissyRS.Prawira, SpA(K), M.Sc.

2. Dr. H.R. Paryono Suriodipuro (Alm)

   Direktur Tahun 1949 – 1953

Dokter kelahiran Banyumas pada tanggal 3 November 1901 ini lulus dari STOVIA-Batavia pada tahun 1928 dan langsung bekerja sebagai dokter di RS Tasikmalaya. Pada tahun 1930 bertugas sebagai dokter di RS Garut dan dari tahun 1933 s.d. 1945 menjadi Kepala RS Garut. Pada tahun 1945 pindah ke Yogyakarta dan menjadi tentara, kemudian pada tahun 1946 ditugaskan menjadi dokter tentara bagian persenjataan TNI di Klaten.

Pada tahun 1946 bekerja di Kementerian Kesehatan RI, kemudian pada tahun 1949 ditugaskan menjadi Kepala RS Rantja Badak Bandung sampai tahun 1953. Setelah itu, beliau dipindahkan ke Semarang menjadi kepala RSUP Semarang sampai memasuki masa pensiun pada tahun 1959.

Beliau wafat pada tanggal 5 Februari 1962 karena serangan jantung dalam perjalanan menuju tempat praktik di Kudus dan dimakamkan di Semarang.

3. Dr. H. Chasan Boesoirie, Sp.THT (Alm)

   Direktur Tahun 1953 – 1965

Lahir di Semarang pada tanggai 15 Agustus 1910. Beliau lulus menjadi dokter dari NIAS Surabaya pada tanggal 2 Jum 1937. Setelah lulus, beUau bekerja di Dinas Pemberantasan Malaria Surabaya, selama 3 bulan, selanjutnya tahun 1937-1941, menjadi dokter tentara di Weda, pulau Halmahera Maluku Utara.

Pada waktu itu beliau merupakan dokter pertama dan satu-satunya dokter di sana. Pada tahun 1941 menjadi Dokter Kepala di Maluku Utara dan sebagai Kepala RS Ternate.

Pada masa penjajahan Jepang, bulan Juni tahun 1945 beliau ditangkap tentara Jepang di Ternate dan dipenjara di kamp konsentrasi setama 3 bulan, Beliau kemudian terpillh menjadi Kepala Daerah untuk mewakili penyerahan kekuasaan pemerintahan Jepang karena

Pada waktu itu jepang kalah dan menyerah kepada sekutu.

Pada tahun 1952 dr. Chasan Boesoirie ditawari menjadi Gubernur Maluku, namun beliau lebih memilih berkiprah di bidang kesehatan. Kemudian beliau diangkat menjadi Wakil Direktur di RS Rantja Badak, Sambil menjadi Wakil Direktur beliau memperdalam bidang spesialisasi Telinga,Hidung dan Tenggorokan. Pada tahun 1953 beliau diangkat menjadi Direktur RS Rantja Badak sampai tahun1965.

Setelah pensiun sebagai Direktur RS Rantja Badak, pada tahun 1965-1970 beliau menjadi Pembantu Dekan II di Fakultas Kedokteran UNPAD.

4. Dr. Hasan Sadikin (Alm)

   Direktur Tahun 1965 – 1967

   Tahun 1962 dr. Hasan Sadikin diangkat rnenjadi Dekan FK UNPAD dan pada bulan Agustus 1965 juga diangkat menjadi Direktur RS Rantja Badak menggantikan dr. H. Chasan Boesoirie.Sp.THT.

   Pada saat beliau menjabat posisi ini, pada tanggal 16 Juli 1967 beliau wafat. Kemudian sebagai penghormatan atas jasa beliau, pemerintah mengganti nama RS Rantja Badak menjadi RS dr. Hasan Sadikin.

5. dr. R. Adjidarmo (Alm)

   Direktur 1967-1970

   dr. Adjidarmo lahir di Pasuruan pada tanggal 17 September 1921 dan gelar dokter diperoleh dari NIAS Surabaya. Pada tahun 1943-1952 beliau bekerja di RS Misi Kabupaten Lebak, Rangkasbitung. Tahun 1945 beliau menjabat Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rangkasbitung, serta menjadi dokter perjuangan, pembantu para pejuang Rl terutama di daerah Rangkasbitung dan Bogor. Pada waktu itu beliau adalah satu-satunya dokter di daerah tersebut. dr. Adjidarmo bertugas di Rangkasbitung sampai tahun 1958. Pada tahun 1958 – 1960 berdinas di Dokares Banten lalu di pindahkan ke Dokares Phangan dari tahun 1960 hingga 1963. Pada tahun 1965-1967 beliau diangkat menjadi Wakil Direktur RS dr. Hasan Sadikin Bandung. Kemudian pada tahun 1967-1970 menjabat sebagai Direktur.

6. Dr. Tubagus Zuchradi (Alm)

   Direktur 1970-1975 & 1975-1979

Dokter kelahiran Bandung 9 Februari 1924 ini lulus dari Sekolah Dasar di Ksatria Institut (Douwes Dekker) Bandung pada tahun 1938 dan dari Government Lyceum (HBS B) pada tahun 1942. Selanjutnya, beliau meneruskan pendidikan ke SMT Yogyakarta (1942-19-14). Tahun 1944-1945 sekolah di Ika Dai Gaku Jakarta, kemudian melanjutkan ke Sekolah Tinggi Kedokteran Klaten (1946-1950) dan ke Fakultas Kedokteran Gadjah Mada (1950-1956) sampai lulus sebagai dokter. Tahun 1950-1956, turut membantu membangun Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada (UGM) Bagian Histologi dan memimpinnya. Sewaktu masih kullah, beiiau sudah bekerja menjadi Kepala Bagian *Histology* Fakultas Kedokteran UGM Yogyakarta (1951-1956). Tahun 1957-1964 bekerja di Bagian Bedah/Anestesiologi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, sambil mengikuti pendidikan dokter spesialis anestesi. Tahun 1964-1984 dr. Zuchradi SpAn menjadi Kepala Bagian Anestesiologi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan tahun 1964-1970 diangkat menjadi WakiI Direktur, kemudian terakhir menjadi Direktur RSUP Dr, Hasan Sadikin Bandung dari tahun 1970 sampai 1979. Pada masa kepemimpinannya, berhasil dibuat Master Plan RSHS 1972.

7. Prof. dr. SuganaTjakrasudjatma, SpM

   Direktur 1979-1985

Profesor kelahiran Cirebon 14 Juli 1926 ini menjalani sekolah dasar di HIS (Hollands Inlandsche school) Kuningan pada tahun 1932-1940. Setelah tamat

SMA dilanjutkan ke Perguruan tinggi di Klaten, mengambil jurusan kedokteran yang hanya satu tahun karena turut menjaga keamanan di Kebumen. Beliau menyelesaikan pendidikan kedokterannya di FK Perjuangan Jakarta pada tahun 1959, kemudian mengambil spesialis mata di UI tahun 1959-1962. Tahun 1963 dipindahkan ke Bandung untuk mengajar di Bagian Mata UNPAD, dan ditempatkan di RS Mata Cicendo. Tahun 1964 dikirim ke St. Louis University untuk pendidikan tambahan Opthalmologi sampai tahun 1965. Pada tahun 1972 mengikuti pendidikan tambahan di Universitas Gent Belgia dan pada tahun 1975 mengikuti pendidikan *Pubtic Health Administration Course Colombo Plan*, di Sidney Australia. Karir dalam manajemen rumah sakil diawali dengan diangkatnya beliau menjadi Direktur RS Mata Cicendo, merangkap menjadi Kepala Seksi Kesehatan Mata Jawa Barat. Tahun 1979 beliau diangkat menjadi Direktur RSUP Dr. Hasan Sadikin. Tahun 1981 mengikuti Sespa Depkes 100 hari di Jakarta dan menjadi guru besar. Tahun 1984 beliau diangkat menjadi Kepala Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan DEPKES RI,namun masih merangkap sebagai Direktur RSHS sampai tahun 1985.

8. dr. Iman Hilman, SpR

   Direktur 1985-1989

Lahir dl Cirebon pada tanggal 6 Agustus 1930. Pada tahun 1957-1959 menjadi Asisten Ahli Bagian llmu Kesehatan Masyarakat dan Kedokteran Pencegahan, di Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia Jakarta, Beberapa program pendidikan yang diikuti, di antaranya tahun 1961-1962, pendidikan School of Public Health & Hygiene, John Hopklns University Baltimore, MD,

USA; tahun 1966 Sekolah Kesatuan Komando Angkatan Udara di Jakarta dan pada tahun 1968-1972 mengikuti pendidikan Spesialis Radiologi di FK UNPAD Bandung dan FK UI Jakarta, Pada tahun 1959-1985 bekerja di TNI-AU dengan jabatan terakhir sebagai Kepala RS PusatTNI-AU dr. Moch Salamun di Bandung-Tahun 1985-1989 menjadi Direktur Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, Pada masa kepemimpinan beliau dimulai pengembangan pelayanan hemodialisis dengan bantuan mesin hemodialisis dari Menteri Dalam Negeri Amir Mahmud.

9. dr. H. Oman Danumihardja, SpPD (Alm)

   Direktur 1989-1995

   Lahir di Bandung pada tanggal 1 April 1935, Meraih gelar dokter pada tahun 1967 dari Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, Jakarta. Kemudian meraih gelar dokter spesiatls penyakit dalam pada tahun 1991 dan langsung menjadi staf di Bagian llmu Penyakit Dalam Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran. Perjalanan karirnya di RSHS dimulat sebagai Kepala UPF/Lab, llmu Penyakit Dalam RSHS/FKUP, dan merangkap sebagai Kepala Unit Rawat Jalan. Pada tahun 1985-1989 menduduki jabatan sebagai Wakil Direktur Pelayanan Medis RSHS. Seianjutnya beliau diangkat menjadi Direktur RSHS periode 1989-1995, Selama menduduki jabatan Direktur, pada tahun 1992 RSHS ditetapkan sebagai rumah sakit Swadana, yang memberikan dukungan kepada manajemen RSHS untuk rnenggali potensi pendapatan rumah sakit secara optimal, dan berhasil menyusun Master Plan RSHS tahun 1995 dengan filosofi “Integrasi Pelayanan Medis dan Pendidikan Kedokteran untuk Penlngkatan Mutu Hidup Manusia” sebagai dasar untuk mewujudkan RSHS sebagai Rumah Sakit

Pendidikan di Indonesia. Penyusunan master plan ini dibiayai dari bantuan lunak pemerintah Jepang (Soft Loan JBIC).

10. dr. H. Rachman Maas, SpR

Direktur 1995-1998

Lahir di Bandung pada tanggal 21 November 1937 dan menyelesaikan pendidikan kedokteran di FakuLtas Kedokteran UNPAD Bandung pada tahun 1965. Gelar Dokter Spesialis Radiologi diraih pada tahun 1975 dan kemudian menjadi Staf UPF/Lab. Radiologi RSHS/FKUP. Karirnya dalam manajemen di RSHS diawali sebagai Kepaia Sidang Petayanan Medik, kemudian diangkat menjadi Wakil Direktur Pelayanan Medik (1979-1985), menjadi Direktur Penunjang Medik dan Instalasi (1985-1939) dan menjadi Wakil Direktur Umum dan Keuangan (1985-1995). Pada tahun 1995 beliau diangkat sebagai Direktur RSHS sampai dengan tahun 1998. Semasa kepemimpinan beliau sebagai Direktur RSHS, Master Plan RSHS Tahun 1995 mulai direallsasikan sesuai konsep "integrasi pelayanan medis dan pendidikan kedokteran", baik secara manajeriai maupun dalam pembangunan sarana fisik. Pengembangan manajemen mutu rumah sakit dilaksanakan melalui kegiatan TQM/GKM, dan pengembangan teknologi Sistem Informasi Rumah Sakit mulai dirintis melalui komputerisasi dalam pelayanan farmasi, administrasi kepegawaian dan administrasi aset barang milik negara. Pada tahun 1997 tersusun Master Plan Komputerisasi Sistem Informasi Rumah Sakit.

11. dr. H. Empu Driyanto, SpTHT

Direktur 1998-2003

Lahir di Banjamegara pada tanggal 28 Oktober 1942. Pada tahun 1970 menyandang gelar dokter dari Fakultas Kedokteran UNPAD Bandung. Pada tahun 1980memperoleh gelar sebagal Dokter SpesialisTHT dan langsung menjadi staf UPF/Lab. THT RSHS/FKUP Bandung. Karirnya dalam bidang manajemen di RSHS dimulai sebagai Kepala Instalasi Rawat Jalan, kemudian menjadi Wakil Direktur Penunjang Medis dan Pendidikan (1995-1998). Pada periode ini, beliau dipercaya menjadi Pemimpin Proyek Pengembangan RSHS tahap I dan implementasi Master Plan RSHS Tahun 1995 melalui bantuan lunak dari *Overseas Economic Cooperation Fund* (OECF) yang kemudian berganti nama menjadi *Japan Bank for International Cooperation* (JBIC). Pada tahun 1998 beliau menjadi Direktur RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sampai tahun 2001. Setelah pensiun dari jabatan direktur, beliau diangkat menjadi Anggota Dewan Pengawas Perjan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

12. Prof. Dr .Cissy R. S Prawira, dr., SPA (K), M. Sc,

Direktur Utama 2001 – 2009

Prof. Dr. Cissy R.S. Prawira, dr., SpA(K), M.Sc. diangkat menjadi Direktur Utama RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung sejak tahun 2001 sampai 2009. Pada awal kepemimpinan beliau, RSHS berstatus Perusahaan Jawatan (Perjan) dan berubah menjadi rumah sakit yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum tahun 2005.

13. dr. H. M. Rizal Chaidir, SpOT (K), M. Kes (MMR), FICS

Direktur Utama 2009 – 2010

dr. H.M. Rizal Chaidir, SpOT(K), M.Kes(MMR), FICS. diangkat menjadi Direktur Utama RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung sejak tahun 2009 sampai sekarang. Dan beliau sampai saat ini masih menjabat dan mulai memulai kepemimpinannya untuk bertanggungjawab memimpin RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

14. dr. H. Bayu Wahyudi, MPHM, Sp.OG

Direktur Utama 2010 – Sekarang

dr. Bayu lahir di Jakarta, 1 Maret 1962. Setelah mnyelesaikan pendidikan SMU, beliau mengambil studi kedokteran di FK Unsri Palembang. Gelar Magisternya di dapat di PHC Management AIHD Mahidol Univ. Bangkok, Thailand, dan kembali ke Fakultas Kedokteran Unsri menjalani pendidikan spesialis Kebidanan & Kandungan.

Puskesmas di Air Sugihan Sumsel menjadi saksi pengabdian pertamanya (1990-1992). Kemudian beliau mengabdi di beberapa tempat di sekitar Sumatra, hingga pada tahun 2005 menjadi Direktur RS Kusta Sungai Kundur Palembang. Pengabdiannya dilanjutkan di RSUP Dr. M Hosein Palembang sebagai Direktur Medik & Keperawatan, dan memimpin RSHS sejak tahun 2011 sampai sekarang.

1.1.7 Logo RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Gambar 1.6



Sumber : Dokumentasi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Makna Logo :

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

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. *(Sumber : Buku deskripsi logo RSHS)*

1.2 Sejarah Divisi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Humas suatu rumah sakit merupakan baru bagi RSHS. Manfaat dari Humas sudah mulai dirasakan meskipun kegiatannya masih terbatas. Peranan yang dapat dilakukan sebenarnya sangat besar dan diharapkan dalam perkembangannya di masa yang akan datang humas akan memegang peranan yang lebih besar lagi, karena rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari berbagai aspek kehidupan sosial yang terus berkembang. Dalam sejarah perkembangannya humas berhubungan erat dengan kemajuan masyarakat.

Awal 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 dan Protokoler mempunyai tugas untuk melakukan penyiapan bahan publikasi, hubungan masyarakat, protokoler, pemberian dan pendapat umum serta pelayanan informasi dan komunikasi.

Dalam pelaksanaan tugasnya Subbag Humas dan 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 dan 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.

Tabel 1.1

Sejarah Perubahan Struktur Staf Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Periode	Kepala Bagian	Staf
Tahun 1974-2000	Dra. Lusi E. Soeria Soemantri	1. Aminah Asmuni, BS 2. Atang
Tahun 2000-2002	Dr. Heda H	1. Aminah Asmuni,B.Sc 2. Atang 3. Adin 4. SriIsnaeni 5. Dra. Ani Mulyani
Tahun 2002-2010	Mimin	1. Tateng Sugandar 2. Dra. Ani Mulyani 3. Drs. Dudi Abdul 4. Rozak, MARS 5. Dudung 6. Sri Isnaeni Djamila 7. Lumintuningsih 8. Gina Mandelina 9. Robi Soemantri 10. Ekie S Adrian 11. Yayan Achayani 12. Mita Hakiki Utami, 13. S.Sos, MARS 14. N. Solihat 15. Nina Herlina 16. Agus Supriyatna 17. Cece Suherman

		18. Agustiar
Tahun 2010-Sekarang	dr. Tengku Djumalasari	1. Nina Herlina 2. EkieAdrian S,Amd 3. Dra. Ani Mulyani 4. Sri Isnaeni Djamila 5. Gina Mandelina 6. Robi Soemantri 7. Fitri Laila Hadiani, S.Sos 8. Lidya Ocva Anjeli, S.I.Kom 9. Rahayu Fuji Utami Amd 10. Muhamad Luky Hadiansah ,Amd 11. Yayan Achyani 12. Agus Supriyatna 13. Cece Suherman 14. Agustiar 15. Harry Kadaradji

Sumber : Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dari bagian Humas

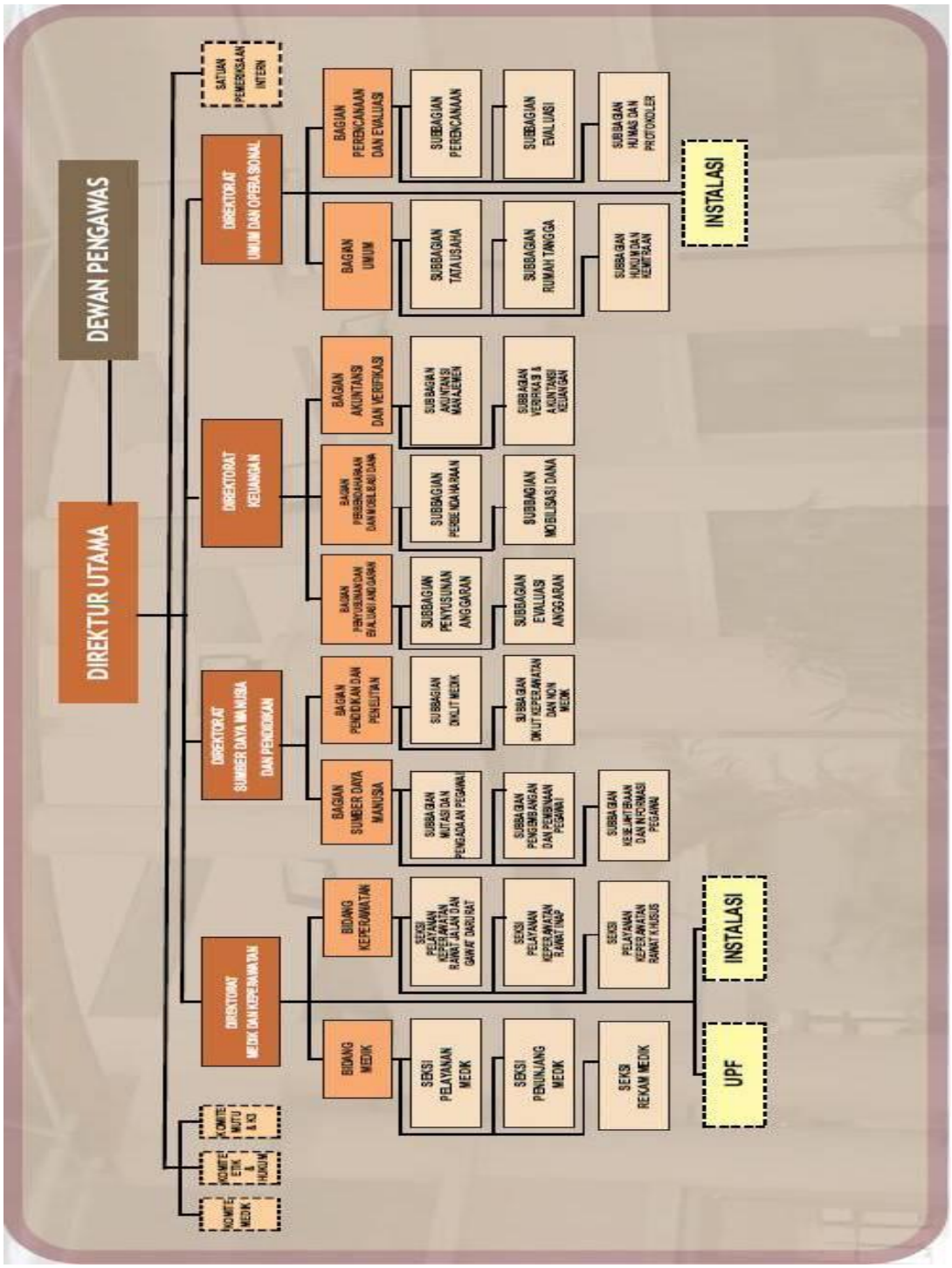
1.3 Struktur Organisasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Setiap perusahaan, baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar mempunyai pembagian kerja dalam struktur organisasi. Pimpinan perusahaan kecil dalam mengkoordinir pekerjaan pada 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 perlu pengawasan.

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam mengkoordinir karyawan agar dapat menjalankan tugasnya masing – masing dengan tertib telah membentuk struktur organisasi, sebagaimana kita lihat pada gambar berikut:

Gambar 1.7

Struktur Organisasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung



Sumber : Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dari bagian Humas

Tahun 2013

Dalam struktur organisasi, penulis akan menjelaskan mengenai system kerja yang ada didalam RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Direktur Utama mengepalai seluruh divisi dan diawasi oleh Dewan Pengawas:

1. Direktorat Medik dan Keperawatan.
2. Direktorat sumber daya manusia dan pendidikan.
3. Direktorat keuangan.
4. Direktorat umum dan Operasional.

Dan seluruh divisi tersebut diawasi oleh komite medic, komite etik dan hukum, komite mutu dan K3 serta Satuan Pemeriksa Intern.

A. Direktorat Medik dan Keperawatan mengepalai:

- Bidang Medik
  - Seksi Pelayanan Medik.
  - Seksi Penunjang Medik.
  - Seksi Rekam Medik.
- Bidang Keperawatan
  - Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan dan Gawat Darurat.
  - Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Inap.
  - Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Khusus.

  Serta didalam seluruh divisi tersebut terdapat sebuah 2 unit, yaitu:

  1. Unit Pelaksana Fungsional.
  2. Unit instalasi.

B. Direktorat Sumber Daya Manusia dan Pendidikan mengepalai:

- Bagian Sumber Daya Manusia
    - Subbagian Pengadaan dan Mutasi Pegawai.
    - Subbagian Pengembangan dan Pembinaan Pegawai.
    - Subbagian Kesejahteraan dan Informasi.
- Bagian Pendidikan dan Penelitian
    - Subbagian Pendidikan dan Penelitian Medik
    - Subbagian Pendidikan dan Penelitian Keperawatan dan Non Medik.

C. Direktorat Keuangan

- Bagian Penyusunan dan Evaluasi anggaran
    - Subbagian Penyusunan Anggaran.
    - Subbagian evaluasi Anggaran.
- Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana
    - Subbagian Pembendaharaan.
    - Subbagian Mobilisasi Dana.
- Bagian Akuntansi dan Verifikasi
    - Subbagian Akuntansi Keuangan dan Verifikasi.
    - Subbagian akuntansi Manajemen.

D. Direktorat Umum dan Operasional

- Bagian Umum
    - Subbagian Tata Usaha.
    - Subbagian Rumah Tangga.

- Subbagian Rumah Tangga.
- Subbagian Hukum dan Kemitraan.

➢ Bagian Perencanaan dan Evaluasi

- Subbagian perencanaan.
- Subbagian Evaluasi.
- Subbagian Hubungan Masyarakat dan Protokoler.

1.4 Struktur Divisi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Agar dalam melaksanakan tugas serta peranannya sebagai humas, maka Divisi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin membuat sebuah struktur agar dapat terciptanya kesesuaian dalam hal pelaksanaan tugas agar lebih efektif.

1.4.1 Ketenagaan

Tabel 1.2

Struktur Ketenagaan Divisi Humas RSHS Pada Saat Ini.

NO	NAMA	JABATAN
1.	dr. Tengku Djumala Sari	Ka. Subbag Humas & Protokoler
2.	Dra. Ani Muljani	Ka. Urusan Informasi & Protokoler
3.	Ekie Adrian S.,Amd	Ka. Urusan Dokumentasi & Media Massa
4.	Sri Isnaeni Djamila	Pelaksana Tata Usaha
5.	Gina Mardalena, Amd	Pelayanan Informasi IGD &

		Protokoler
6.	Robi Somantri, Amd	Pelayanan Informasi IGD & Protokoler
7.	Fitri L Hadiyani, S.Sos	Ka. Urusan Penerbitan
8	Nina Herlina	Ka. Urusan Sentral Telepon
9	YayanAchyani	Pelayanan Operator Telepon
10	Agus Supriyatna	Pelayanan Operator Telepon
11	Cece Suherman	Pelayanan Operator Telepon
12	Agustiar	Pelayanan Operator Telepon
13	Harry Kadaradji	Pelayanan Operator Telepon
14	M. Luki Hadiansyah	Pelayanan Informasi IGD
15	Rahayu Fuji Utami	Penerbitan
16	Lydia Okva Anjelia	Penerbitan, Dokumentasi

Sumber: Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dari bagian Humas Tahun 2013

1.4.2 Tugas dan Fungsi Humas

A. 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.

B. FUNGSI KEHUMASAN

a. Fungsi Extern:

   1. Mengkomunikasikan kebijakan Direksi kepada masyarakat melalui berbagai media dan saluran komunikasi sehingga masyarakat memahami kebijakan tersebut. (membina hubungan baik dengan *public*)

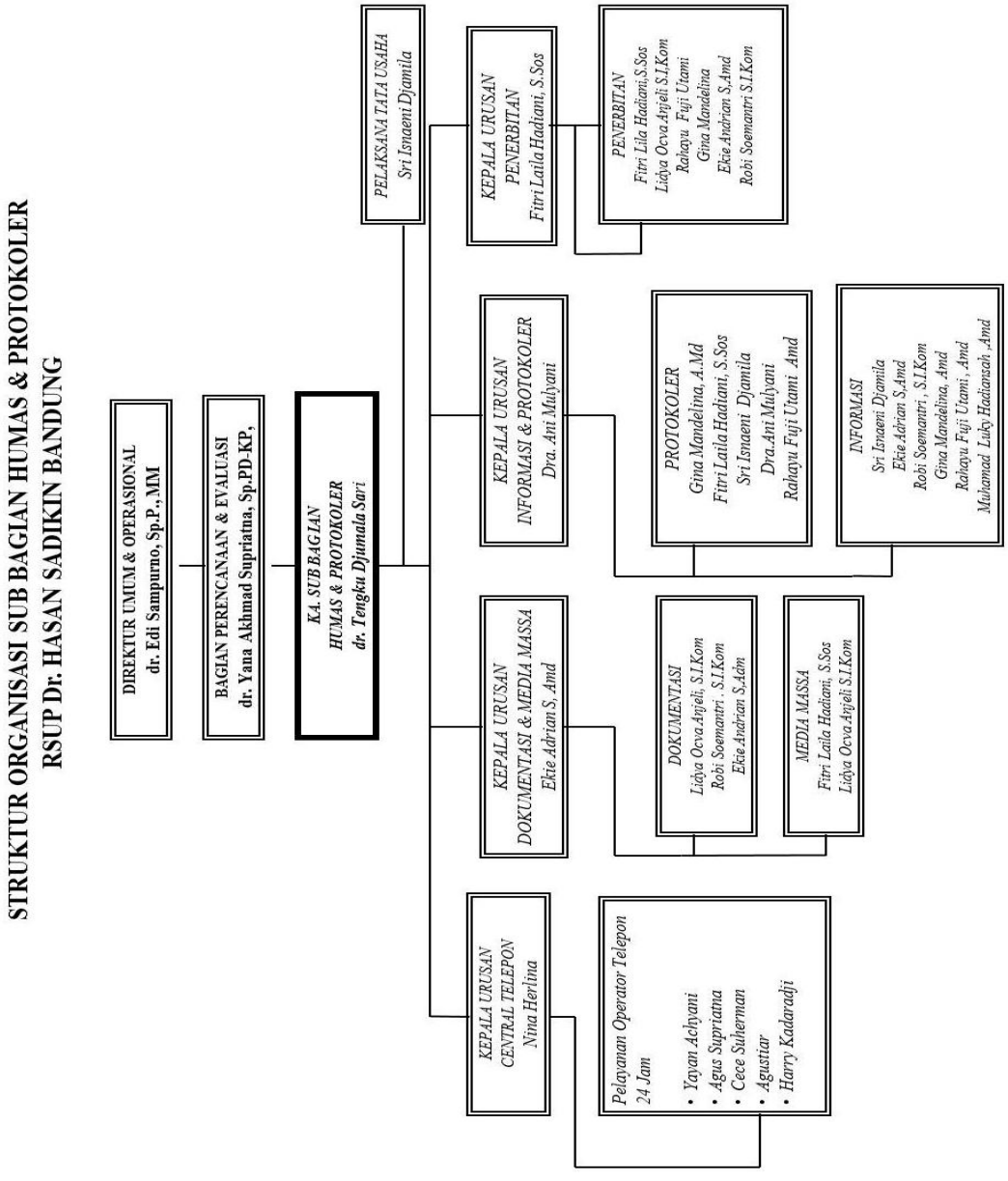
2. Memberikan pelayanan informasi masyarakat dengan komunikasi dua arah dan memberikan masukan kepada pimpinan demi kepentingan *public*.
3. Menjadi penghubung yang proaktif dalam menjembatani kepentingan organisasi disuatu pihak dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan masyarakat dilain 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 *public* tentang RSHS.
7. Membina hubungan yang timbal balik dengan media massa.
8. Menerima dan menyelesaikan *complain* dari pelanggan.

b. Fungsi Internal:

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

Gambar 1.8

Struktur Organisasi Subbag Humas & Protokoler



Sumber : Company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dari bagian Humas Tahun 2013

1.5 Job Description Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

1.5.1 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 berhubungan dengan RSHS dengan cara penyimpanan/pengarsipan yang baik supaya apabila diperlukan dapat ditemukan dengan cepat.
6. Membuat kliping dari koran – koran, majalah yang berhubungan dengan kebijakan, program – program dilingkungan RSHS dan disampaikan kepada unit yang terkait untuk ditindaklanjuti dan menyimpan asli kliping setiap tahun dengan baik.

7. Pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM), berupa pelatihan dan pertemuan rutin bulanan.
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/komplin pelanggan intern dan ekstern melalui kotak saran, telepon, surat, dan tatap muka.
11. Mengantar wartawan untuk peliputan, wawancara dengan Direksi, Dokter atau petugas lain setelah konfirmasi terlebih dahulu dengan pihak yang terkait.
12. Menyelenggarakan koordinasi dengan pelanggan internal dan eksternal dengan cara persuasif dan informatif, 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. Melakukan kegiatan – kegiatan sosial:

a. Secara khusus membantu pelayanan pasien tidak mampu yang dikirim oleh Indosiar dan RCTI dan pasien – pasien yang telah mamdapat 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 kegiatan "kadeudeuh".

16. Kerja sama dengan media elektronik dan cetak dalam rangka sosialisasi informasi pelayanan RSUP Dr. Hasan Sadikin.
17. Menyenggarakan kegiatan Promosi Kesehatan dan Penyuluhan Kesehatan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.5.2 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. Mengkoordinir dan memantau penyampaian informasi kepada pelanggan estern dan intern.
3. Menjalin komunikasi dengan pelanggan ekstern dan intern.
4. Mengkoordinir dan memantau penanganan keluhan pelanggan ekstern dan intern.
5. Mengkoordinasikan, mengendalikan dan memantau pelaksanaan kegiatan dilingkungan Subbagian Humas & Protokoler.

6. Menilai, mengendalikan dan memantau pelaksanaan kegiatan dilingkungan Subbagian Humas & Protokoler.
7. Menjalankan kegiatan berdasarkan kebijakan dan disposisi pimpinan.
8. Memberi petunjuk dan bimbingan terhadap pelaksanaaan tugas seluruh kegiatan Subbagian Humas & Protokoler.
9. Membuat Pedoman Kerja, Menyusun Protap, Uraian Tugas dan Program Subbagian Humas & Protokoler.
10. Menandatangani surat/ dokumentasi yang menjadi wewenang Ka. Subbagian Humas & Protokoler.
11. Melaksanakan penilaian DP3 dilingkungan Subbagian Humas & Protokoler.
12. Menkoordinasikan kegiatan-kegiatan ke seluruh bidang, bagian, instalasi di RS. Dr. Hasan Sadikin bandung.
13. Membimbing mahasiswa yang tugas PKL di Subbagian 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 Koordinator Informasi & Protokoler

1. Memberikan pelayanan informasi secara menyeluruh di RSHS
   - Alur & jenis pelayanan pasien.
   - Keberadaan pasien.
   - Dokter yang merawat & memberikan pelayanan di RSHS.
   - Tamu yang akan ke Direksi, UPF, Bidang, Bagian, Instalasi.
   - Sarana & Prasarana RSHS.
2. Menerima informasi dan atau keluhan dari pasien, keluarga pasien :
   - Langsung dari pasien/keluarga pasien.
   - Melalui telepon.
   - Melalui kotak saran.
3. Membantu pembuatan laporan pengaduan masyarakat dengan Tim UPM.
4. Membantu memberikan informasi penanganan pasien bantuan dari RCTI dan Indosiar.
5. Membantu pelaksanaan protokoler pada :
   - Kunjungan tamu.
   - Acara peresmian.
   - Simposium/seminar.

- Upacara.

6. Memantau pelaksanaan protokoler.
7. 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 di catat dan dilaporkan.
3. Berkoordinasi dengan bagian terkait.

E. Tugas Pokok Staf Protokoler

1. Menyiapkan data protokoler.
2. Membantu pelaksanaan kegiatan protokoler :
   - Kunjungan tamu.
   - Peresmian, dll.

F. Tugas Pokok Koordinator Publikasi dan Wartawan

1. Menyiapkan data yang berkaitan dengan publikasi dan wartawan.
2. Memandu dan menkoordinir kegiatan wartawan media cetak dan elektronik di RSHS untuk melakukan :
   - Jumpa pers
   - Interaktif
   - Wawancara langsung
   - Peliputan

3. Melakukan suvervisi.

G. Tugas Staf Publikasi & Wartawan

1. Mengabadikan, mendokumentasikan dan mempublikasikan suatu acara, peristiwa/kegiatan yang diselenggarakan baik dilingkungan RSHS maupun diluar RSHS.
2. Memandu wartawan untuk melakukan peliputan, wawancara dilingkungan RSHS.
3. Membuat perjanjian dengan pihak nara sumber untuk dijadwalkan wawancara ataupun peliputan di RSHS.
4. Membantu mempersiapkan acara "Jumpa Pers" dilingkungan RSHS.
5. Mendistribusikan informasi RSHS melalui Buletin/Majalah/News Letter yang diperlukan oleh pelanggan.
6. Memberikan informasi kepada pelanggan ekstern dan intern.
7. Mengkliping berita-berita di media cetak baik yang menyangkut RSHS, ataupun yang terkait dengan masalah kesehatan, kedokteran, dll mengelola kotak saran.
8. Menyiapkan data pengelolaan kotak saran.
9. Mengolah data informasi yang masuk melalui SMS Hotline.
10. Membuat laporan bulanan dan tahunan.

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 rekapitulasidata pemakaian telepon setiap bulan, triwulan dan laporan tahunan.
5. Melaporkan setiap ada gangguan/kerusakan pesawat telepon kepada pimpinan dan bagian terkait (IPRS & 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 dengan 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.

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, bill board dan lain-lain sesuai kebutuhan.

2. Membuat alur/arah dan papan nama-nama pelayanan di RSHS.
3. Mengkoordinir kegiatan penyuluhan 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 sesuai terjadwal.

L. Kedudukan

Dalam melaksanakan kegiatan Humas & Protokoler dipimpin oleh seseorang kepala subbagian yang secara struktur organisasi berada dibawah Ka. Bagian Perencanaan & Evaluasi Direktorat Umum & Operasional.

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

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

1.6 Sarana dan Prasarana Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Sarana dan prasarana yang tersedia dan dimiliki oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, khususnya yang penulis dapatkan dibagian Humas RSUP Dr.

Hasan Sadikin untuk memenuhi tugas penulisan dalam kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini yaitu sebagai berikut:

1.6.1 Sarana dan Prasarana kerja yang sudah ada

A. Sarana RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Tabel 1.3

Sarana RSHS Pasa Saat Ini

No	Jenis	Jumlah
1	Ruangan Humas	2
2	Ruangan Operator Telepon	1
3	Ruangan Customer Service	1
4	Ruangan Sidang	1
5	Mushola	1

B. Prasarana RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Tabel 1.4

Prasarana RSHS Pada Saat Ini

No	Jenis/Alat	Jumlah
1	Meja Kepala Humas	1 Unit
2	Meja Staf Humas	5 Unit
3	Lemari	4 Unit
4	Meja panjang untuk penguntingan kliping, grafis	1 Unit
5	Kalender	2

6	Kamera Foto	1
7	Radio Tape	1
8	Televisi	1
9	Handy Camp	1
10	Seperangkat computer beserta Printer dan scanner	3
11	Laptop	2
12	Gunting & Penggaris	4
13	Telepon	2
14	Mesin Fax	1
15	Email & Internet	1
16	Kater & Steples	4
17	Monitor telepon	2 Buah
18	Meja Panjang Operator	1
19	File Border	20
20	Kipas Angin & Dispenser	1

Sumber : company Profile RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dari bagian Humas Tahun 2013

1.6.2 Sarana penunjang (yang seharusnya)

Sarana penunjang yang harus dianggarkan tiap bulan oleh humas untuk kelancaran kegiatan:

1. Pembelian buku-buku yang menunjang kehumasan dan program RSHS.
2. Pembelian kaset, film untuk foto dan audio, album foto, CD.

3. Biaya pembuatan poster, pamphlet, spanduk, baliho dll.
4. Biaya pencetakan bulletin dan news letter.
5. Biaya perjalanan petugas Humas RSHS dalam acara peliputan kegiatan di luar RSHS.
6. Biaya petugas humas untuk melakukan seminar, pelatihan.
7. Biaya mengadakan konferensi pers yang dilakukan pejabat RSHS (direksi).
8. Biaya fotocopy.
9. Bertemu pelanggan baik internal maupun eksternal.

1.7 Lokasi dan Waktu PKL

1.7.1 Lokasi PKL

Lokasi tempat penulis melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan ialah di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin di Jalan Pasteur No. 38 Bandung 40161 Jawa Barat, Indonesia.

Telepon	: (022)2034953/57
Fax	: (022)2032216
Sms Hotline	: 081220050547
E-Mail	: perjan_rshs@yahoo.com
	dirum@rshs-bandung.co.id
	humas@rshs.or.id
Website	: www.rshs.or.id
Facebook	: www.facebook.com/rshsbdg
Twitter	: @rshsbdg

1.7.2 Waktu PKL

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada tanggal 15 Juli sampai dengan tanggal 16 Agustus 2013.

Adapun waktunya dalam satu minggu hanya lima hari kerja, yakni dari hari senin sampai hari jum’at. Waktu kerja pada saat bulan ramadhan dimulai dari pukul 08.00 – 15.00 WIB. Dan waktu kerja pada saat selesai bulan ramadhan dimulai dari pukul 07.30 – 15.30 WIB.