BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL)

2.1 Aktivitas Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan

Aktivitas praktek kerja lapangan terdiri dari dua kegiatan yaitu kegiatan rutin (kegiatan setiap hari) dan kegiatan insidentil (kegiatan yang hanya dilaksanakan pada saat diperlukan atau adanya acara–acara tertentu) yang dilakukan penulis selama melakukan praktek kerja lapangan di bagian Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan sadikin Bandung.

2.1.1 Jadwal Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan

Jadwal kegiatan yang dilakukan penulis selama praktek kerja lapangan di bagian Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan sadikin Bandung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1

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

No.	Hari & Tanggal	Kegiatan	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
1	Jum'at, 12 Juli 2013	1. Mengurus pembayaran biaya PKL dan pembuatan Name Tage		✓

2	Senin, 15 Juli 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Pembagian kerja praktek	✓	✓
3	Rabu, 17 Juli 2013	1. Perkenalan dengan staf *Information center* 2. Mencatat laporan yang menanyakan ruangan 3. Mengarahkan pengunjung yang bertanya 4. Menulis artikel tentang tips kesehatan di ruang humas	✓ ✓	✓ ✓
4	Kamis, 18 Juli 2013	1. *Information Center*, mencatat laporan yang menanyakan ruangan 2. Mencari data pasien rawat inap di komputer 3. Mengarahkan pengunjung yang bertanya 4. Membuat TTS untuk *News Letter* di ruang Humas	✓ ✓ ✓	✓
5	Jum'at, 19 Juli 2013	1. *InformationCenter*, mencatat laporan yang menanyakan ruangan 2. Mengarahkan	✓ ✓	

		pengunjung yang bertanya 3. Menanggapi dan menampung keluhan dari keluarga pasien tentang JAMKESMAS 4. Mencari data pasien rawat inap di computer 5. Mewawancarai mengenai Virus Corona dengan kepala Departemen/UPF Primal Sudjana, dr., SpPD-KPTI, MHKes	✓	✓ ✓
6	Senin, 22 Juli 2013	1. Perkenalan dengan staf operator telepon 2. Menerima dan menyambung-kan telepon ke berbagai internal RSHS 3. Menerima telepon dari eksternal untuk di sambungkan kepada pihak RSHS yang di tuju.	✓ ✓	✓
7	Selasa, 23 Juli 2013	1. Operator telepon, Menerima dan menyambungkan telepon ke berbagai internal RSHS	✓	

		2. Menerima telepon dari eksternal untuk di sambungkan kepada pihak RSHS yang di tuju.	✓	
8	Rabu, 24 Juli 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Menyerahkan laporan virus corona hasil dari wawancara	✓	✓
9	Kamis, 25 Juli 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Membantu menyiapkan parsel untuk staf atas dan para wartawan untuk kegiatan buka puas bersama dengan humas dan direksi RSHS	✓	✓
10	Jum'at, 26 Juli 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Mengikuti acara buka puas bersama dengan direksi RSHS dan para wartawan yang di undang	✓	✓

		3. Menghadiri konferensi pers bersama direktur utama RSHS beserta direksi dengan wartawan.		✓
11	Senin, 29 Juli 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan	✓	
12	Selasa, 30 Juli 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan	✓	
13	Rabu, 31 Juli 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Menyerahkan hasil wawancara konferensi pers tentang RSHS 3. Memasukan data berita kesehatan pada komputer untuk di data	✓ ✓	 ✓
14	Kamis, 1 Agustus 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan	✓	
15	Jum'at, 2 Agustus 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Melihat dan	✓	 ✓

		menyaksiksan permainan musik tradisional kecapi bersama ketua humas dan direktur utama RSHS 3. Menyaksikan MOU di ruang siding bersama direktur utama dan staf RSHS		✓
16	Senin, 12 Agustus 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Membantu staf humas membuat name tage bagi panitia pada acara halal bihalal RSHS	✓	✓
17	Selasa, 13 Agustus 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Membantu acara halal bihalal dan menjadi penerima tamu	✓	✓
18	Rabu, 14 Agustus 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Mewawancarai mengenai gangguan pencernaan pasca	✓	✓

		lebaran dan mengenai hepatitis, dengan kepala bagian gastroen terohepatologi H. Ali Djumhana, dr., SpPD.KGEH		
19	Kamis, 15 Agustus 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Wawancara mengenai kasus pembunuhan FransiscaYofie bersama dokter forensic RSHS dr. Noorman Heryadi	✓	✓
20	Jum'at, 16 Agustus 2013	1. Membuat kliping di ruang humas, mengenai kesehatan 2. Pencarian data untuk membuat laporan PKL 3. Berpamitan dan memberitahukan hari terakhir PKL pada semua staf humas.	✓	✓ ✓

Sumber: Catatan kegiatan selama PKL di Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 2013

2.2 Deskripsi dan Contoh Aktifitas Rutin Selama Praktek Kerja Lapangan

A. Membuat Kliping

Pada dasarnya membuat kliping merupakan salah satu kegiatan rutin yang selalu dilakukan penulis selama menjalani praktek kerja lapangan di bagian Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Pada minggu pertama penulis mendapatkan kesempatan untuk menjalani kegiatan tersebut, pembuatan kliping dilakukan dengan membaca, memilih dan menggunting berita dari berbagai media cetak, kemudian setelah didapat berita atau artikel yang berkaitan dengan RSUP Dr. Hasan sadikin Bandung atau berita mengenai kesehatan, informasi tersebut ditempel pada kertas guntingan berita yang telah disediakan oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sesuai dengan hari, tanggal, bulan, tahun, halaman, kolom dan nama media cetak untuk kemudian dijadikan kliping pers yang nantinya digunakan sebagai laporan akhir.

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

Adapun manfaat bagi penulis pada saat mengkliping yaitu melatih kepekaan dan rangsangan kemampuan penulis dalam menanggapi sebuah pemberitaan yang diperoleh dan setiap opini public yang berkembang di masyarakat mengenai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, humas juga dapat mengetahui informasi yang sedang hangat dibincangkan dan berkembang di masyarakat, jika ada kekurangan bisa ditindaklanjuti, diperbaiki dan dicari

solusinya, sehingga tidak merusak nama baik dan citra RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

B. Membuat Draft Newsletter

Penulis dibebaskan untuk membuat artikel untuk dijadikan sebagai bahan yang akan dimasukan pada newsletter, materi yang akan dijadikan artikel harus berhubungan dengan kesehatan, kita bisa mencari bahannya dari sumber – sumber yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, sebelum dicetak menjadi newsletter, artikel yang telah dibuat akan diperiksa dan dipilih. Setelah dievaluasi kemudian newsletter dicetak, dipersiapkan dan dilipat

Pengalaman tersebut membuat penulis dituntut ulet, teliti dalam mengumpulkan bahan dan cara menulis harus baik, keterampilan melipat newsletter juga harus diperhatikan, newsletter tersebut akan disebarkan pada seluruh staf yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

C. Mempelajari Pada Bagian Central Telepon

Pada bagian ini penulis membantu staf Central Telepon untuk mengangkat panggilan yang masuk dari publik internal maupun eksternal, tugasnya adalah untuk menyambungkan telpon ke tiap bagian atau tiap ruangan, panggilannya ada yang dari lingkungan rumah sakit yang ingin disambungkan ke bagian lainnya, ada juga panggilan dari luar lingkungan rumah sakit yang ingin bertanya atau disambungkan ke bagian yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Cara pengoprasiannya cukup sederhana, tetapi penulis harus menghapalkan nomor telepon tiap ruangan yang terdiri dari 4 digit angka, berikut adalah penjelasan mengenai pengoprasian aplikasinya:

F1 = Menerima panggilan dari luar

F10 = Menerima panggilan dari dalam

\- = Untuk memutuskan panggilan

\+ = Untuk mentransfer panggilan (Hold)

Enter = Untuk menyambungkan panggilan (transfer)

Data panggilan konversi (permintaan penyambungan panggilan telepon) harus dicatat kemudian dijadikan laporan. Penulis dituntut teliti dan harus bisa menghafal seluruh nomor telepon yang ada di lingkungan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, selain itu tuntutan menjaga etika pada saat bertelepon harus diterapkan.

D. Membantu dan Melayani Pengunjung (*InformationCenter*)

Dalam menjalani praktek kerja lapangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, selain menjalani praktek kerja lapangan di bagian Humas dan Protokoler, penulis juga mendapat kesempatan untuk menjalani praktek kerja lapangan dibagian Pelayanan Pusat Informasi, di bagian ini penulis berusaha membantu melayani pengunjung yang bertanya mengenai apapun yang berada disekitar lingkungan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung baik itu mengenai ruagan pasien, keberadaan pasien, posisi kamar atau ruangan, tarif, fasilitas kamar, tarif perawatan, alur perawatan dan jadwal perawatan, merupakan kegiatan rutin yang harus dilakukan penulis selama menjalani praktek kerja lapangan.

Selama menjalani praktek kerja lapangan di Unit Pelayanan Pusat Informasi, selain membantu melayani pengunjung yang bertanya, penulis juga

harus mendata dan menulis setiap pengunjung yang bertanya pada buku yang sudah tersedia.

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

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 2013

Penjelasan Rekapitulasi Kegiatan Pelayanan Informasi Bulan Agustus 2013

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 :
   1) Jadwal Pendaftaran Poliklinik Umum
   2) Jadwal Pendaftaran Poliklinik Specialis
   3) Jadwal Pelayanan Loket Administrasi Pasien Pulang
   4) Jadwal pelayanan Radiologi
   5) Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Bustamul
   6) Jadwal Poliklinik Spe3cialis, Dr. Maman
   7) Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Kadar
   8) Jadwal Poliklinik Specialis Kulit, Dr. Ine
   9) Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Rahmat Gunadi
   10) Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Rahmat Dinata
   11) Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Lilik
   12) Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Fransisca Badudu
   13) Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Limyati

14) Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Drajat
15) Jadwal Poliklinik Specialis, Dr. Hardi Siswo
16) 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.

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 dan 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.

2.2.1 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.

Public Relations menurut Defleur & Dennis yang dikutip Yosal Iriantara dalam bukunya yaitu manajemen srtrategi *public relations* yaitu :

> "Upaya terencana guna mempengaruhi opini publik melalui karakter yang baik dan kinerja yang bertanggung jawab, yang didasarkan pada komunikasi dua arah yang memuaskan kedua belah pihak (Iriantara, 2004 :43).

Lebih lanjut di jelaskan Frank Jefkins, *Public Relations* yaitu :

> "*Public Relations* adalah semua bentuk komunkasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian" (Jefkins, 2004 :10).

Rex Harlow juga menyebutkan *public relation* yaitu :

> "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".(Harlow, 1997 :59).

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 publik 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.

2.2.2 Deskripsi dan Contoh Aktifitas Insidentil Selama Praktek Kerja Lapangan

A. Kegiatan Perkenalan dan Pengarahan

Mengikuti kegiatan perkenalan dengan Divisi Humas dan Protokoler, Pelayanan Pusat Informasi, dan Central Telepon yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, bertujuan untuk silaturahmi, mengetahui cara kerja, serta posisi jabatannya.

Kegiatan Pengarahan yang didampingi oleh pendamping yang berada dibagian Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, sebagai wujud perkenalan sekaligus pemberitahuan mengenai tugas dan tanggungjawab yang dikerjakan selama berada dibagian – bagian tersebut supaya bisa memahami dan mengikuti kegiatan – kegiatan yang dilakukan dengan baik.

B. Mengikuti Kegiatan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Beberapa kegiatan yang diikuti oleh penulis yaitu:

1. Kegiatan buka puasa bersama wartawan

Keberlangsungan hidup suatu organisasi/ perusahaan ditentukan oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah dengan menjaga hubungan yang baik dengan pihak internal maupun eksternal.

Wartawan merupakan pihak eksternal yang memiliki hubungan timbal balik dengan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Di satu pihak RSHS memerlukan peran wartawan untuk penyebaran informasi ke masyarakat, di sisi lain wartawan juga memerlukan berita-berita untuk di terbitkan melalui media cetak maupun online.

Salah satu upaya yang dilakukan RSHS dalam menjaga relasi atau hubungan baik dengan wartawan adalah dengan diadakannya acara buka puasa bersama dengan wartawan dari berbagai media baik cetak maupun elektronik.

Pada saat melakukan praktek kerja lapangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, penulis diberi kesempatan untuk mengikuti kegiatan buka puasa bersama wartawan.

Kegiatan ini dilakukan rutin setiap tahun dan bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan para wartawan, selain itu tujuan kegiatan ini dilakukan supaya para staf yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, menjadi saling mengenal dan berbaur sehingga terjalinnya hubungan baik.

2. Kegiatan Halal Bihalal

Halal bihalal merupakan kegiatan rutin yang dilakukan setiap tahun setelah libur hari raya Idul Fitri, kegiatan ini dihadiri oleh staf RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, kegiatan ini bertujuan untuk menjalin silaturahmi.

Untuk staf yang beragama Islam pada acara halal bihalal ini menggunakan baju muslim dan untuk staf yang non muslim menggunakan pakaian kerja. Kegiatan ini diawali dengan bersalam – salaman dan diakhiri dengan makan bersama di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

3. Wawancara

Kegiatan ini rutin di lakukan apabila terdapat berita mengenai virus baru dan berita baru yang menyangkut kesehatan, maka akan di lakukan wawancara terhadap dokter yang di tuju. Supaya dapat di peroleh informasi yang jelas dari dokter itu sendiri.

C. Pencarian Data dan Dokumentasi

Penulis juga melakukan kegiatan pencarian data–data dan dokumentasi berupa kegiatan foto–foto, yang diperlukan untuk memenuhi syarat kelengkapan laporan praktek kerja lapangan yang dilakukan di lingkungan Humas dan Protokoler, Pelayanan Pusat Informasi, dan Central Telepon yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

2.3 Analisis Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

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.

Public Relations merupakan fungsi manajemen dan dalam struktur organisasi public relations merupakan salah satu bagian atau divisi dari organisasi. Karena itu, tujuan *public relations* sebagai bagian struktural organisasi tentu saja tidak bisa lepas dari tujuan organisasinya sendiri. prinsip tersebut menyatakan tujuan *public relations* jelas dan mutlak memberi sumbangan pada objektif

organisasi secara keseluruhan. Tujuan kegiatan *public relations*nya sendiri oleh Oxley (1987:35) dinyatakan "mengupayakan dan memelihara saling pengertian antara organisasi dengan publiknya".

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.

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 di tanaih air, penting sekali adanya suatu konsensus tentang humas. Humas atau *Public Relation* adalah:

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

Di dalam suatu perusahaan peranan humas sangat diperlukan karena merupakan salah satu kunci perusahaan yang tahu bagaimana keadaan manajemen

suatu organisasi atau lembaga yang mempunyai ruang lingkup aktivitas humas meliputi:

- Membina hubungan ke dalam (Publik Internal)

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

Unsur hakiki humas yaitu suatu fungsi manajemen yang menggunakan penelitian dan upaya yang berencana dengan mengikuti standar-standar etis yaitu sebagai berikut:

1. Suatu proses yang mencakup hubungan antara organisasi dengan publiknya
2. Analisa dan evaluasi melalui penelitian terhadap sikap dan opini dan kecenderungan sosiental, dan mengkomunikasikan kepada manajemen
3. Konseling manajemen agar dapat dipastikan bahwa kebijaksanaan, tata cara dan kegiatan-kegiatan secara sosial dalam kepentingan bersama antara organisasi dengan publik
4. Pelaksanaan dan penindakan program yang berencana, komunikasi dan evaluasi melalui penelitian
5. Pencapaian itikad baik, pengertian dan penerimaan sebagai hasil akhir utama dari kegiatan *Public Relations.*

Fungsi humas dalam kegiatan external maupun internal yaitu sebagai berikut:

a. Fungsi External
   - Mengkomunikasikan kebijakan Direksi kepada masyarakat melalui berbagai media dan saluran komunikasi sehingga masyarakat memahami kebijakan tersebut. (membina hubungan baik dengan *public*)
   - Memberikan pelayanan informasi masyarakat dengan komunikasi dua arah dan memberikan masukan kepada pimpinan demi kepentingan *public*.
   - Menjadi penghubung yang proaktif dalam menjembatani kepentingan organisasi disuatu pihak dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan masyarakat dilain pihak.
   - Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis untuk memelihara stabiles program di lingkungan RSHS.
   - Membangun dan memelihara citra RSHS yang baik.
   - Memantau pendapat masyarakat dan opini *public* tentang RSHS.
   - Membina hubungan yang timbal balik dengan media massa.
   - 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. (Jefkins, 2004 :66)

Dengan menggunakan tahap pelaksanaan perencanaan program kegiatan kehumasan, hal ini dimaksudkan dan diharapkan agar Humas Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin dapat mampu menganalisa situasi dan kondisi serta mengindentifikasi suatu masalah yang ada didalam dan di luar lingkungan RSHS.

2.4 Analisis Pelayanan Humas

Pada saat penulis memilih untuk melakukan PKL di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung , penulis diterima dengan sangat baik oleh pihak dari bidang Kependidikan, penulis juga diharuskan untuk membuat proposal. Setelah penulis diterima PKL di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 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 RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Ada banyak kegiatan internal dan eksternal yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin, tetapi kegiatan internal Humas yang penulis lakukan selama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagian besar hanya membuat kliping, membantu melayani dan mendata pasien, dan sesekali mengikuti wawancara dengan dokter. Pada saat tertentu juga humas mengadakan kegiatan seperti mengundang para wartawan untuk buka puasa bersama dengan humas dan direktur utama RSHS tepatnya saat bulan Ramadhan, mengurus acara halal bihalal dengan semua staf dan karyawan RSUP Hasan Sadikin Bandung. Dari beberapa hal tersebut menunjukan bahwa kerja seorang humas telah

dilakukan dengan baik. Selama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 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.