



**PERAN HUMAS RUMAH SAKIT TELOGOREJO DALAM
MENINGKATKAN CITRA POSITIF DI HADAPAN
MASYARAKAT**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Humas Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Diponegoro

DISUSUN OLEH :
ERIKA CICIK ALVIONITA DESI
DOC009041

PROGRAM DIII KEHUMASAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2012

ABSTRAKSI

Latar belakang

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang kesehariannya harus bertatap muka dengan orang banyak. Sehingga cara dan bagaimana proses keluarga rumah sakit menangani pelanggan sangat penting. Masyarakat yang menentukan rumah sakit bias dikatakan baik atau tidak dalam menangani pelanggan. Salah seorang pelanggan Rumah Sakit Telogorejo yang bernama Ibu Ariyani complaint mengenai pelayanan salah seorang dokter yang berinisial LS yang tidak menyenangkan. Di surat pembaca Ibu Ariyani menjelaskan bahwa ketika sedang memerikasakan anaknya, dokter berinisial LS menangani pasien dengan wajah tidak menyenangkan. Hal ini yang mendasari saya mengambil judul peran humas rumah sakit telogorejo dalam meningkatkan citra positif di hadapan masyarakat.

Metoda penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah metode untuk menyelidiki objek yang tidak dapat diukur dengan angka – angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak. Penelitian kualitatif juga bisa diartikan sebagai riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif lebih subjektif dari pada penelitian atau survei kuantitatif dan menggunakan metode sangat berbeda dari mengumpulkan informasi terutama individu dalam menggunakan wawancara secara mendalam dan grup focus. Teknik pengumpulan data kualitatif ini dengan menggunakan *interview* (wawancara)

Hasil penelitian

Kegiatan internal humas Rumah Sakit Telogorejo meliputi program menjaga hubungan baik dengan dokter, kegiatan press release, kegiatan advertorial, laporan bulanan, dan menganalisis dan mengkliping berita. Kegiatan eksternal humas Rumah Sakit Telogorejo meliputi kegiatan Indonesia tersenyum, seminar kesehatan, kegiatan donor darah, dan pengobatan gratis. Peran humas dalam menangani yaitu humas tidak berwenang dalam menangani complaint dari pasien, keluarga pasien, dan masyarakat umum. Humas juga tidak bertanggung jawab menyelesaikan masalah perusahaan..

Kesimpulan dan saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa program-program yang dilakukan Humas Rumah Sakit Telogorejo sudah efektif. Setiap kegiatan yang diadakan Rumah Sakit Telogorejo mendapat respon baik dari masyarakat terlihat dari jumlah peserta yang melebihi prediksi Humas. Saran yang diberikan lebih aktif dalam menginformasikan kegiatan yang akan dilakukan kepada karyawan sehingga seluruh karyawan mengetahui kegiatan apa saja yang akan diselenggarakan pihak Humas.

ABSTRACT

Background

The hospital is one of the agencies who daily have to come face to face with people. So that means and how the hospital family is very important to deal with customers. Community hospital bias that determines whether or not to say in dealing with customers. One customer Telogorejo Hospital named Mrs. Ariyani complaint about the service one of the doctors who had the initials LS unpleasant. In letters to the mother Ariyani memerikasakan explained that while his son, a doctor with the initials LS patients deal with unpleasant face. It is the underlying I took the title role of public relations in the hospital Telogorejo enhance the positive image before the public.

Method of research

Qualitative research method is a method to investigate objects that can not be measured with numbers - numbers or other measures that are exact. Qualitative research can also be interpreted as the research is descriptive and tend to use inductive analysis approach. Qualitative research more subjective than quantitative research or survey and using very different methods of collecting information, especially individuals in the use of in-depth interviews and focus groups. This qualitative data collection techniques using the interview (interview)

The results

Internal public relations activities include program Telogorejo Hospital maintain good relationships with physicians, activities press releases, advertorial activities, monthly reports, and analyzes and news clipping. External public relations activities Telogorejo Hospital includes Indonesia smile, health seminars, blood donation and free medical treatment. The role of public relations in dealing with the public relations is not authorized to deal with complaint of the patient, family members, and the general public. PR is also not responsible for firm resolve ..

Conclusions and suggestions

Based on research conducted can be concluded that the programs conducted Hospital Public Relations Telogorejo been effective. Every event held Telogorejo Hospital received good response from the community seen from the number of participants exceeds the predictions of Public Relations. Advice given more active in informing the activities to be carried out to employees so that all employees know what activities are to be held the PR.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini semakin banyak perusahaan atau Instansi yang berkembang, baik bergerak dibidang profit maupun non profit. Mereka selalu melakukan berbagai cara agar perusahaan atau instansinya dapat dikenal oleh khalayak luas. Hal ini sebenarnya dilakukan agar perusahaan atau instansi mendapat *image* positif dimata khalayak luas sehingga dapat berkembang sesuai harapan masing – masing. Namun terdapat faktor yang mempengaruhi image suatu perusahaan atau instansi, salah satunya adalah nama baik atau reputasi.

Keberadaan Rumah Sakit merupakan hal yang penting bagi masyarakat, karena kesehatan adalah kebutuhan utama dalam kehidupan sehari – hari meskipun datang kerumah sakit merupakan hal yang terpaksa karena tidak ada orang yang dengan senang hati datang ke rumah sakit. Rumah Sakit adalah sebuah instansi umum yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat secara komersial. Di dalamnya tersedia tenaga medis, non medis dan para medis yang saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. Ditunjang pula oleh fasilitas seperti unit gawat darurat, radiologi, laboratorium, farmasi, dan fasilitas lain yang menjadikan pelayanan lebih berkualitas.

Membahas citra rumah sakit kadang membuat perbedaan mengenai citra rumah sakit itu sendiri di mata masyarakat yang kebanyakan menemui banyak komentar. Suasana, kebersihan dan kenyamanan kurang diperhatikan. Banyak dokter yang tidak memberi penjelasan yang cukup kepada pasien, akibatnya pasien merasa kurang disegani. Ada juga dokter yang terlalu banyak pasien sehingga dalam proses pemeriksaan, dokter memeriksa pasien dengan cepat dan tidak akurat. Banyak dokter dan perawat tidak memberikan layanan yang baik dengan memperlihatkan muka

(judes, acuh, cuek, sombong, tidak sopan). Antara dokter dinilai saling melindungi pada kasus yang dinilai merugikan pasien. Contoh kasus yang terjadi di Rumah Sakit besar di Indonesia :

1. RS Siloam Gleaneagles (Tangerang) dilaporkan ke polisi oleh Ade Irma Effendy (37), Dr. Antonius, dokter ahli kandungan Rumah sakit, di laporkan terkait dengan dugaan mal praktek yang dilakukan rumah sakit itu. Karena Pasien (Ade) mengalami keguguran setelah ditangani dan diberi obat oleh pihak rumah sakit. Ade menduga, RS Siloam melakukan mal praktek.
2. Kasus prita yang sama juga terkait tentang ada dugaan mal praktek namun pihak dari Manajemen Humas RS OMNI, Jika dari awal Kasus ini tidak Diblow Up Maka Citra OMNI Tidak Akan Terpuruk Seperti Ini dari Segi Bisnis Sangat Tidak Menguntungkan OMNI justru balik melaporkan bukan memberikan klarifikasi yang benar.

Dalam hal ini Peran humas rumah sakit kurang baik dan tidak mendukung dalam layanan masyarakat di anggap tidak peduli antar sesama. Sebaliknya, Citra rumah sakit di luar negeri lebih baik. Seperti dalam memeberikan *diagnosa* dokter lebih akurat, suasana rumah sakit nyaman, modern, bersih, indah, penataan ruang rapi dan tidak berkesan rumah sakit. Hal ini Dokter dinilai lebih komunikatif dan para perawatnya ramah dan sopan dalam melayani pasien. Untuk itu dalam menangani perbaikan dan meningkatkan citra rumah sakit lebih bagus lagi, peran humas disarankan melakukan fungsi strategi yang lebih mengedepankan pelayanan dari fungsi rumah sakit yang sebenarnya, yaitu menilai sikap dan persepsi dari setiap kelompok masyarakat terhadap rumah sakit untuk memahami aspirasi dan harapan mereka selama mendapatkan pelayanan. Selanjutnya Humas merencanakan dan melaksanakan suatu progra dan komunikasikan kepada masyarakat untuk mendapatkan pengertian, penerimaan, minat dan dukungan dari seluruh kelompok masyarakat.

Keberadaan Humas dalam sebuah perusahaan atau instansi dapat menjadi jembatan penghubung antara lembaga tersebut dengan publiknya. Pada dasarnya tujuan humas adalah untuk menciptakan, memelihara dan membina hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak yakni perusahaan dengan publiknya. Humas berperan dalam penjelasan atau pembelaan terhadap pandangan yang kurang baik dari publiknya terhadap lembaga tersebut, dengan cara menyajikan berbagai data, fakta dan informasi yang sebenarnya.

Rumah Sakit merupakan tempat untuk melayani publik terutama pasien yang dilayani oleh para medis sesuai dengan kebutuhan pasien. Sebuah Rumah Sakit dikatakan berhasil apabila Rumah Sakit tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan pasien di Rumah Sakit tidak hanya dilakukan oleh sekelompok dokter saja, tetapi juga pelayanan dari bagian paramedik, penunjang medis, dan non medis. Pada intinya, semua unsur tersebut harus bekerja sama untuk mencapai pelayanan yang optimal.

Rumah Sakit Telogorejo ini di bawah departement *patient support and communications*. Rumah Sakit Telogorejo merupakan salah satu rumah sakit yang menggunakan peran humas untuk melakukan komunikasi dengan khalayak umum. Peran Humas berfungsi meningkatkan citra positif rumah sakit untuk memperlancar kegiatan humas dan mempermudah pekerjaan Humas di Rumah Sakit Telogorejo, humas membutuhkan kerjasama dengan unit – unit lain.

Rumah Sakit Telogorejo merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan masyarakat yang sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang menjadi pelayanan penting dari setiap Rumah Sakit. Karena citra akan terbetuk melalui kualitas pelayanannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan semakin baik pula citra Rumah Sakit di hadapan publik. Begitu pula sebaliknya bila pelayanan yang diberikan buruk, maka akan berdampak negatif pada Rumah Sakit tersebut.

Saat ini semakin banyak timbulnya persaingan dalam pemenuhan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kota Semarang. Hal ini mendorong Rumah Sakit Telogorejo Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan rasa kepuasan. Salah satu upaya pelayanan yang diberikan adalah melalui *customer service* yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan siap sedia membantu masyarakat dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai informasi pelayanan yang ada di Rumah Sakit Telogorejo Semarang. Selain itu Rumah Sakit Telogorejo mengadakan beberapa kegiatan seperti kegiatan donor darah, kegiatan bakti sosial, kegiatan, pengobatan gratis, dan kegiatan seminar kanker gratis.

Rumah Sakit Telogorejo Semarang merupakan salah satu rumah sakit swasta besar di Kota Semarang. Rumah Sakit Telogorejo menyediakan pelayanan dan keperawatan berstandar internasional sesuai dengan misi Rumah Sakit Telogorejo Semarang. Pelayanan rumah sakit menjadi salah satu penentu kesembuhan pasien. Berbagai upaya pun dilakukan Rumah Sakit Telogorejo untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan. Di antaranya adalah perbaikan sarana, prasarana, dan juga sumber daya manusia (SDM). Direktur Rumah Sakit Telogorejo dokter Imelda Tandiyo mengatakan bahwa untuk memenuhi persyaratan rumah sakit berstandar internasional tidaklah mudah. Kementerian Kesehatan menyerahkan penilaian tersebut pada sebuah badan independen yang disebut *Joint Commission International* (JCI). Segala prosedur pelayanan masuk dalam penilaian JCI. Mulai dari pasien masuk sampai dengan keluar.

Selain itu, kompetensi SDM juga tak luput dari penilaian. Tidak sebatas pada layanan medik tetapi juga keselamatan pasien dan rumah sakit dalam setiap kondisi. Misalnya saja penguasaan dalam hal *fire safety*. Penilaian yang dilakukan termasuk dalam hal pemberian dan penyimpanan obat.

Rumah Sakit Telogorejo menerima penghargaan dari Kementerian Kesehatan sebagai rumah sakit berprestasi dalam pelayanan kesehatan. Hal itu tertera dalam Kepmenkes RI No 1623/Menkes/SK/XI/2010. Rumah Sakit yang memiliki

keunggulan layanan jantung dan otak itu dinyatakan terakreditasi dengan nilai tertinggi untuk 16 pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Visi Rumah Sakit Telogorejo Semarang adalah menjadi rumah sakit berkeunggulan, bertaraf internasional dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal. Misi Rumah Sakit Telogorejo Semarang adalah memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dengan mengutamakan mutu dan kepuasan pelanggan, serta mencerminkan unit sosioekonomi yang mandiri. Rumah Sakit Telogorejo Semarang didirikan 1952, sebagai rumah sakit swasta tipe utama dengan beberapa keunggulan yaitu :

1. Terletak di pusat Kota Semarang sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat Kota Semarang dan sekitarnya.
2. Bangunan cukup *representative*.
3. Fasilitas peralatan medik dan penunjang yang lengkap dan modern.
4. Mempunyai bidang spesialisasi pelayanan yang cukup lengkap. Untuk melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Semarang dan sekitarnya, Rumah Sakit Telogorejo Semarang berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang dapat memenuhi harapan pasien sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap.

Pelayanan bagian rawat inap yang menjadi unggulan pelayanan Rumah Sakit Telogorejo Semarang, diharapkan menjadi pelayanan yang dapat menjadi sumber pendapatan utama bagi rumah sakit dengan jumlah kunjungan yang meningkat dari tahun ke tahun, namun pada kenyataannya jumlah kunjungan pasien bagian rawat inap mengalami penurunan. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kurangnya mutu pelayanan yang diberikan sehingga belum dapat memuaskan pelanggan. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, Rumah Sakit Telogorejo Semarang menerapkan upaya – upaya seperti :

1. Upaya organisasional, dengan cara restrukturisasi organisasi RS Telogorejo Semarang merupakan struktur organisasi matriks, dengan pengorganisasian staf medik fungsional (SMF) yang memungkinkan terjadinya bentuk kerja sama dengan fungsi – fungsi lain dalam kegiatan di unit pelayanan dan pembentukan tim peningkatan mutu pelayanan atau Gugus Kendali Mutu (GKM), sehingga berdampak pada kemudahan koordinasi antar pejabat struktural dan fungsional dalam memberikan pelayanan terbaik pada pasien.
2. Manajemen dengan cara peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang diatur dalam Surat Keputusan Direktur RS Telogorejo Semarang tentang pengelolaan SDM RS, penambahan jumlah perawat sehingga beban kerja perawat tidak terlalu tinggi dan menyusun perencanaan strategik. Dengan perencanaan berdasarkan pada kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman organisasi maka RSU Telogorejo Semarang dapat meningkatkan pelayanan dalam rangka memuaskan pelanggan dan mampu bersaing dengan rumah sakit swasta lain di Kota Semarang.
3. Upaya teknis fungsional perawat dengan cara perbaikan atau revisi *standard operating procedure* (SOP) pelayanan asuhan keperawatan dan penambahan jumlah SOP sesuai dengan kebutuhan, sehingga perawat dalam menjalankan tugas memiliki prosedur atau peraturan yang harus dipatuhi.
4. Upaya teknis personal perawat dengan cara mengadakan pelatihan Adi Layanan, sehingga dalam memberikan pelayanan perawat mampu memberikan pelayanan bermutu terhadap pasien.

Namun pada kenyataannya kompetensi interpersonal perawat bagian rawat inap masih banyak dikeluhkan oleh pasien. Berdasarkan hal tersebut perlu disusun kembali upaya peningkatan kompetensi interpersonal perawat. Keluhan pasien akan pelayanan perawat di bagian rawat inap sangat dipengaruhi oleh kompetensi interpersonal perawat, sehingga kompetensi interpersonal perawat masih menjadi masalah yang harus segera ditangani manajemen Rumah Sakit Telogorejo Semarang. Keluhan pasien kalau tidak segera ditangani dan berlangsung terus menerus dalam

jangka waktu yang lama, akan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan pasien bagian rawat inap, menurunnya jumlah kunjungan ulang pasien dan rendahnya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Sehubungan hal untuk meningkatkan mutu pelayanan bagian rawat inap Rumah Sakit Telogorejo Semarang diperlukan adanya perencanaan peningkatan kompetensi interpersonal perawat bagian rawat inap untuk mencapai harapan pelanggan akan pelayanan perawat yang ramah, sabar, perhatian, sopan dan tanggap.

Humas dibantu oleh unit *Customer service* untuk menangani *complaint* pelanggan. Selain itu tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan. Di Radar Semarang 9 April 2012, seorang pelanggan Rumah Sakit Telogorejo yaitu Ibu Ariyani *complaint* mengenai pelayanan salah seorang Dokter berinisial LS yang tidak menyenangkan. Di surat pembaca Ibu Ariyani mengatakan bahwa ketika ia sedang memerikasakan anaknya yang masih berumur 1 tahun 3 bulan dokter rumah Sakit Telogorejo dengan inisial LS tersebut menangani pasien dengan wajah cemberut, tidak senyum, terkesan cuek berbeda dengan suster yang ramah – ramah. Disinilah tugas *customer center* yaitu untuk menanggapi masalah surat pembaca, setelah ditanggapi kemudian hasilnya diberikan pihak Humas Rumah Sakit Telogorejo untuk dipublikasikan.

1.2. Perumusan Masalah

Sebagai salah satu rumah sakit besar di Semarang, Rumah Sakit Telogorejo berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, keluarga pasien, dan masyarakat umum. Ini merupakan salah satu peran humas Rumah Sakit Telogorejo. Banyak kasus yang terjadi di Rumah Sakit. Sebab yang paling sering terjadi adalah kurang ramahnya pelayanan rumah sakit kepada pasien. Ini merupakan masalah yang sepele tetapi bila tidak ditindak lanjuti rumah sakit bisa kehilangan pelanggannya. Banyaknya berita – berita yang kurang baik di rumah sakit mengenai pelayanan para

dokter dan perawatnya membuat masyarakat lebih selektif dalam memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Mengingat persaingan cukup tinggi sebab tidak hanya ada satu rumah sakit saja. Apalagi Rumah Sakit Telogorejo merupakan rumah sakit berstandar internasional, mutu pelayanan sangat penting. Karena itu peran humas juga penting untuk memenuhi mutu pelayanan dengan standar internasional rumah sakit. Humas tidak akan mampu bekerja sendiri tanpa ada bantuan dari unit – unit lain di rumah sakit. Sehingga peran humas untuk meningkatkan citra positif tidak hanya antara humas dengan publik saja tetapi antara humas dengan seluruh keluarga rumah sakit juga harus terjaga untuk membantu meningkatkan citra positif rumah sakit.

Melalui uraian diatas mendorong penulis untuk meneliti tentang bagaimana peran Humas Rumah Sakit Telogorejo Semarang dalam meningkatkan citra positif di hadapan masyarakat ?”

1.3. Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan peran Humas Rumah Sakit Telogorejo Semarang dalam meningkatkan citra positif di hadapan masyarakat.

TEMUAN PENELITIAN

3.1. Peran humas dalam kegiatan internal Rumah Sakit Telogorejo

Dalam menjalankan fungsi internal, Humas Rumah Sakit Telogorejo melakukan berbagai macam kegiatan internal. Kegiatan – kegiatan internal humas bertujuan menjalin komunikasi dan relasi yang baik antar publik internal rumah sakit telogorejo.

3.1.1. Kegiatan internal humas

1. Program menjaga hubungan baik dengan dokter

Adapun kartu – kartu ucapan dikirim kepada para dokter yaitu kartu ucapan selamat ulang tahun dan kartu ucapan selamat hari raya. Selain memberikan kartu ucapan, Humas rumah Sakit Telogorejo juga mengirimkan kalender dan bulletin setiap akhir tahun. Kalender tersebut berisikan atau menggambarkan tentang profil Rumah Sakit Telogorejo secara singkat dan pelayanan – pelayanan kesehatan serta alat – alat medis yang dimiliki oleh Rumah Sakit Telogorejo. Selain sebagai wujud perhatian terhadap para dokter, kalender ini secara tidak langsung juga merupakan media promosi yang dilakukan Humas. Sedangkan bulletin berisikan tentang artikel yang ditulis sendiri oleh para dokter serta kegiatan – kegiatan yang dilakukan dan prestasi – prestasi media yang telah diraih oleh Rumah Sakit Telogorejo.

2. Kegiatan *press release*

Press Release adalah informasi dalam bentuk berita yang dibuat oleh Humas suatu organisasi atau perusahaan yang disampaikan kepada pengelola pers atau redaksi media massa untuk dipublikasikan dalam media massa tersebut. Humas rumah sakit telogorejo dalam menyampaikan informasi atau berita yang berupa *press release* dan ditujukan kepada media massa atau surat kabar seperti Suara Merdeka,

Radar Semarang, Jawa Pos, dan Wawasan melalui faximile dan email. *Press release* dibuat apabila rumah sakit menyelenggarakan event atau acara misalnya acara kegiatan donor darah, parenting class, seminar kesehatan, penyuluhan, dan pengumuman tentang produk atau jasa baru di Rumah Sakit. Pembuatan *press release* berisi mengenai surat permohonan ijin pemuatan di media cetak atau surat kabar. Tujuan dari *press release* tersebut yaitu untuk memberitahukan sesuatu kepada publik baik itu berita, artikel, atau kegiatan rumah sakit, sehingga publik menjadi tahu apa saja event atau acara yang akan diselenggarakan di Rumah Sakit Telogorejo Semarang. Humas Rumah Sakit Telogorejo bertanggung jawab dalam pembuatan *press release* mengenai kegiatan Rumah Sakit Telogorejo yang akan dilakukan kemudian dipublikasikan di surat kabar khususnya suara merdeka setiap satu bulan dua kali. Rumah Sakit Telogorejo sudah bekerjasama dengan suara merdeka sehingga semua kegiatan dan event Telogorejo selalu dicantumkan didalam bahan beritanya. *Press release* merupakan media internal perusahaan yang berisi tentang kegiatan dan segala sesuatu yang telah dilakukan oleh Rumah Sakit Telogorejo dan bertujuan untuk memberikan informasi. Selain bertujuan memberitahu kepada publik, melalui *press release* juga dapat menumbuhkan citra positif rumah sakit di hadapan masyarakat. Contoh *press release* yang telah dibuat oleh humas rumah sakit telogorejo yaitu *Press Release* seminar kanker dengan tema “Mengatasi Keluhan dengan Relaksasi dan Terapi Warna.”, *Press release Parenting Class* dengan tema “Baby Blues Syndrome (Stress setelah melahirkan)”, *Press release Parenting class* dengan tema “Tips – tips keberhasilan menyusui”, dll.

3. Kegiatan advertorial

Advertorial merupakan bentuk periklanan yang disajikan dengan bahasa jurnalistik. Advertorial berasal dari dua kata dalam bahasa inggris advertising dan editorial. Periklanan (Editorial) adalah penyajian materi secara persuasif kepada publik melalui media massa dengan tujuan untuk mempromosikan barang atau jasa. Editorial adalah pernyataan tentang opini yang merupakan sikap resmi dari redaksi.

Advertorial merupakan salah satu bentuk periklanan yang ada di media massa dengan menggunakan gaya bahasa jurnalistik. Tujuan utama dari advertorial adalah untuk memperkenalkan serta mempromosikan kegiatan, produk, atau jasa dari perusahaan kepada khalayaknya. Fungsi utama dari advertorial adalah untuk pendamping, penerjemah, sekaligus penafsir iklan yang terdapat di media massa.

Humas Rumah Sakit Telogorejo membuat iklan advertorial mengenai jasa atau produk yang dipromosikan melalui media cetak yaitu surat kabar seperti Suara Merdeka, Harian Wawasan, Jawa Pos, dan Radar Semarang. Salah satu bentuk iklan jasa berupa advertorial yang dipromosikan Rumah Sakit Telogorejo yaitu “Pentingnya Rehabilitasi Jantung” yang dimuat di Suara Merdeka Minggu, 18 Maret 2012. Di Rumah Sakit Telogorejo Semarang, program rehabilitasi jantung merupakan fasilitas yang disediakan rumah sakit untuk pasien yang membutuhkan rehabilitasi jantung, dengan aktivitas untuk memperbaiki kondisi fisik, mental, dan sosial agar pasien dapat menjalani hidup secara normal. Program rehabilitasi ini dapat membantu pasien menjalani kehidupan yang baik di masyarakat setelah serangan jantung atau pembedahan jantung.

4. Laporan bulanan

Humas setiap bulan berkewajiban membuat laporan bulanan yang berisi mengenai kegiatan Public Relations, media promosi, dan publikasi media. Setiap kegiatan atau acara yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Telogorejo, Humas wajib melaporkan. Kegiatan public relations berisi mengenai nama kegiatan yang diselenggarakan, tanggal, tempat, dan pembicara di dalam kegiatan tersebut. Media promosi yaitu media yang digunakan untuk mempromosikan acara atau kegiatan Humas seperti jumlah brosur, jumlah poster, dan biaya untuk menggandakan media tersebut. Dan publikasi media berisi mengenai nama media atau media cetak yang meliput atau memuat berita mengenai Rumah Sakit Telogorejo baik yang berjenis berita maupun advertorial, serta mencantumkan tanggal publikasi media tersebut.

5. Mengalisis dan mengkliping berita

Kegiatan analisis atau resume berita adalah suatu kegiatan memeriksa kembali pemberitaan media mengenai kegiatan atau segala sesuatu yang berhubungan dengan rumah Sakit Telogorejo dan para kompetitornya. Kegiatan ini masih berkaitan dengan kegiatan kliping berita dan dilakukan dengan urutan prosedur mengecek isi atau inti berita yang dimuat di surat kabar, kemudian melakukan *input* hasil pengecekan tersebut dalam bentuk data/ resume ke dalam komputer.

Mengkliping berita adalah salah satu tugas yang cukup penting bagi seorang humas. Ini merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh Humas setiap hari terutama pagi hari. Semua pemberitaan di media tentang Rumah Sakit Telogorejo selalu dirangkum untuk dianalisis. Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk monitoring media dan bertujuan untuk mengevaluasi informasi atau berita apa saja yang beredar di masyarakat sehingga Rumah Sakit Telogorejo bisa mengontrol pemberitaan dan melakukan kegiatan - kegiatan yang sesuai untuk mempertahankan atau bahkan memperbaiki citra baik di mata publik.

3.1.2. Komunikasi internal humas

1. Komunikasi antara humas dengan karyawan

Seringkali kasus terjadi antara humas dengan karyawan adalah adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Kesalah pahaman yang terjadi diakibatkan oleh informasi atau pesan yang disampaikan acapkali disalahartikan, yaitu didengar secara semu dan cepat dilupakan. Informasi harus selalu diberikan kepada karyawan, baik itu informasi mengenai program – program baru di rumah sakit ataupun informasi penyelenggaraan event, serta sosialisasi pelatihan untuk para karyaan (perawat), akan tetapi kerap kali informasi yang disampaikan kepada karyawan tidak diterima dengan baik sehingga munculnya kesalahpahaman informasi yang diterima oleh karyawan.

2. Rapat manajemen dan karyawan

Rapat manajemen karyawan merupakan media komunikasi yang biasa dilakukan oleh para karyawan. Dari hasil wawancara, menurut Humas Rumah Sakit Telogorejo, rapat dilaksanakan tergantung kebutuhan dan biasanya setiap hari atau tiga kali seminggu karena banyaknya kebutuhan untuk rumah sakit. Tujuan rapat yaitu agar dapat memberikan kesempatan kepada pimpinan untuk berbicara secara langsung kepada karyawannya mengenai kebijaksanaan, produk, metode, dan masalah internal baru. Dengan melakukan rapat rutin, karyawan dapat memberikan aspirasinya melalui ide, gagasan, dan pendapatnya yang akan disampaikan kepada atasan (pimpinan).

3. Sistem informasi melalui telepon

Untuk memberikan informasi kepada karyawan tentang sosialisasi, pengumuman ataupun jadal rapat, Rumah Sakit Telogorejo menggunakan telepon untuk menyampaikan informasi kepada karyawan. Melalui telepon diharapkan informasi yang akan disampaikan dapat berjalan dengan cepat dan jelas, tetapi kenyataannya masih sering informasi yang disampaikan masih belum bisa diterima dengan baik oleh para penerima. Komunikasi melalui telepon digunakan apabila informasi yang disampaikan mendadak sehingga membutuhkan aktu yang cepat. Dalam penyampaian informasi kepada karyawan bukan merupakan tugas Humas karena yang bertanggung jawab menyampaikan informasi adalah pihak yang mengadakan rapat.

4. Majalah internal

Humas Rumah Sakit Telogorejo membuat majalah internal yang berisi berita – berita internal Telogorejo. Ada pula tips – tips dari dokter, penemuan – penemuan yang berhubungan dengan kesehatan, profil dokter Rumah Sakit Telogorejo, berita mengenai segala sesuatu yang telah di capai oleh Rumah Sakit Telogorejo. Majalah

ini diperuntukan pasien yang menjalani rawat inap dan karyawan Rumah Sakit Telogorejo, agar mereka dapat lebih tahu tentang Rumah Sakit Telogorejo tidak hanya segala sesuatu yang bersifat promosi.

5. Papan pengumuman di lingkungan Rumah Sakit Telogorejo

Melalui media komunikasi yang berupa papan pengumuman merupakan salah satu komunikasi yang murah dan efektif, karena apabila ditempatkan dan diawasi secara layak maka papan pengumuman banyak menarik perhatian karyawan dan khalayak. Di Rumah Sakit Telogorejo papan pengumuman diletakkan di tempat yang strategis yaitu di tempat yang sering dilewati oleh banyak orang baik karyawan maupun khalayak. Tujuannya agar lebih mudah dilihat dan dibaca. Papan pengumuman di letakan di samping lift, dekat informasi, di sekitar rawat inap dan rawat jalan. Papan pengumuman diganti oleh humas sesuai tanggal pencopotan atau setelah kegiatan yang diumumkan telah dilaksanakan. Informasi yang ditempel di papan pengumuman meliputi daftar jadwal praktek dokter, acara yang akan diselenggarakan Rumah Sakit Telogorejo, artikel kesehatan, dan program – program baru Rumah Sakit Telogorejo. Dengan begitu karyawan bisa membaca dan mengetahui kegiatan Humas. Dan ketika pengunjung bertanya mengenai isi pengumuman tersebut karyawan dapat menjelaskan.

3.2. Peran humas dalam kegiatan eksternal Rumah Sakit Telogorejo

Humas Rumah Sakit Telogorejo selain berperan dalam kegiatan internal rumah sakit, Humas juga berperan dalam kegiatan eksternal rumah sakit. Adapun beberapa kegiatan eksternal humas yang berguna untuk meningkatkan citra positif rumah sakit seperti yang dikemukakan ketika wawancara yaitu:

Kegiatan Indonesia Tersenyum, Kegiatan Bakti Sosial, Seminar Kesehatan, Kegiatan Donor Darah, Pengobatan Gratis, Merayakan Ulang Tahun Pasien. Seminar kanker gratis yang diadakan satu bulan sekali biasanya pada tanggal 25 di ruang rapat anyelir 4.

3.2.1. Kegiatan eksternal humas

1. Kegiatan indonesia tersenyum

Rumah Sakit Telogorejo memberikan operasi gratis untuk balita dengan kondisi cacat dari lahir. Pasien Indonesia Tersenyum ini adalah orang – orang yang kurang mampu yang tidak punya cukup biaya. Humas bertugas membantu pasien untuk mendapatkan operasi gratis ini. Pasien harus di *surve* dan wajib mengumpulkan data– data yang telah ditentukan. Seluruh data – data yang diperlukan dikumpulkan ke ruangan humas, kemudian humas mengirimkan ke Jakarta. Contoh kegiatan Indonesia Tersenyum yang pernah dilakukan oleh rumah sakit telogorejo adalah operasi bibir sumbing dan hernia gratis bekerjasama dengan acara Jalinan Kasih RCTI. Dalam hal ini rumah sakit telogorejo berperan sebagai pelaksana kegiatan.

2. Kegiatan bakti sosial

Rumah Sakit Telogorejo memiliki citra sebagai rumah sakit komersial. Untuk menghapus asumsi tersebut, humas mengadakan bakti sosial yang dilakukan secara rutin setiap satu bulan sekali. Dengan cara inilah diharapkan citra rumah sakit telogorejo dapat berubah sebagai rumah sakit yang bersifat sosial kemanusiaan. Contoh kegiatan bakti sosial yang rutin diadakan adalah Senam Lansia khusus bagi komnitas Lansia Rumah Sakit Telogorejo. Selain itu ada kegiatan seminar kanker gratis setiap satu bulan sekali di ruang rapat anyelir 4 ditujukan kepada masyarakat yang terkena penyakit kanker agar lebih termotivasi karena dengan narasumber suvervivor kanker. Dengan mendaftar melalui ekstensen humas atau dating langsung ke Rumah Sakit Telogorejo.

3. Seminar kesehatan

Humas bekerjasama dengan surat kabar sehingga informasi mengenai seminar kesehatan dapat diterima oleh masyarakat. Humas bertugas memilih tema– tema yang menarik kemudian satu minggu sebelum seminar, humas mempublikasikan ke media

massa agar masyarakat mengetahui kegiatan tersebut. Cara mendaftar penyuluhan ini melalui ekstensen humas. Masyarakat yang ingin mengikuti kegiatan seminar harus mendaftarkan diri dengan menghubungi pihak humas. Kemudian humas mencatat seluruh peserta dan membuat daftar hadirnya. Selain itu humas juga bertugas mencari sponsor, konsumsi, publikasi, dan dokumentasi. Dalam kegiatan ini humas dibantu oleh marketing sehingga kegiatan akan lebih maksimal. Contoh kegiatan seminar di rumah sakit telogorejo yaitu kegiatan seminar kanker gratis yang diadakan setiap bulan dengan pembicara Ibu Naning yang merupakan *survivor* kanker.

4. Kegiatan donor darah

Kegiatan donor darah dilakukan oleh humas dilakukan oleh humas rumah sakit telogorejo yang bekerjasama dengan PMI cabang kota Semarang. Humas berperan sebagai penyedia tempat dan sarana lain yang mendukung kegiatan tersebut seperti daftar pendonor darah, *souvenir* bagi para pendonor, serta snack untuk petugas PMI. Donor darah dilakukan setiap satu bulan sekali pada pukul 08.00 sampai 12.00 di *lobby* rumah sakit telogorejo atau ruang tunggu rumah sakit telogorejo.

Untuk memperlancar proses pelaksanaan, humas melakukan publikasi ke media massa satu minggu sebelum acara donor dilakukan dan mengabari calon peserta donor darah tiga hari sebelumnya melalui telepon atau mengirim sms. Data nomor telepon diambil dari daftar hadir kegiatan donor darah sebelumnya.

Kegiatan donor darah merupakan salah satu wujud kerjasama humas dengan *public* eksternalnya yaitu PMI cabang Kota Semarang secara khusus dan masyarakat Semarang secara umum dalam memfasilitasi siapa saja yang akan menyumbangkan darahnya demi kemanusiaan. Selain itu kegiatan donor darah juga merupakan wujud pencapaian tujuan PR karena dengan kegiatan donor darah berarti rumah sakit telogorejo telah membantu PMI sebagai salah satu stakeholder eksternal dalam pengadaan darah guna keperluan persediaan darah di bank darah PMI.

5. Pengobatan gratis

Pengobatan gratis secara rutin dilakukan setiap satu tahun sekali dalam rangka menyambut HUT RS Telogorejo, yaitu pada tanggal 25 November. Acara ini merupakan wujud pelayanan sosial rumah sakit telogorejo kepada masyarakat luas. Kegiatan ini diperuntukan bagi seluruh masyarakat luas tanpa dipungut biaya apapun.

Humas selalu mengadakan event atau kegiatan untuk masyarakat bahkan kegiatan tersebut rutin dilaksanakan ada kegiatan yang dilakukan setiap satu bulan sekali. Banyak kegiatan atau event yang diselenggarakan Humas Rumah Sakit Telogorejo mendapat respon positif dari masyarakat.

3.2.2. Komunikasi eksternal humas

1. Merayakan ulang tahun pasien

Setiap hari humas memeriksa daftar ulang tahun pasien rawat inap di dalam data base pasien masuk atau disebut *Terra Medic*. Saat pasien rawat inap yang sedang dirawat di RS Telogorejo bertepatan dengan hari ulang tahunnya, pada hari itu juga humas RS Telogorejo merayakan ulang tahun pasien tersebut dengan mendatangi kamar dengan memberikan sepotong kue tart beserta kartu ucapan. Kegiatan seperti ini menunjukkan perhatian RS Telogorejo kepada pelanggannya. Kemudian humas mengambil gambar dan gambar tersebut dijadikan kartu ucapan yang akan diberikan saat pasien pulang dari rumah sakit telogorejo.

2. Menjalin hubungan baik dengan wartawan

Rumah Sakit Telogorejo merupakan salah satu Rumah Sakit yang aktif yang sering mengadakan kegiatan atau event. Sehingga untuk mempublikasikan setiap kegiatan atau event Telogorejo membutuhkan kerjasama dengan wartawan. Disini humas bertugas menghubungi wartawan. Selain itu humas juga harus membina hubungan baik dengan wartawan agar berita yang beredar bernilai positif. humas menghubungi beberapa wartawan untuk mengambil liputan kegiatan atau event yang

dilakukan Rumah Sakit Telogorejo. Adapun wartawan yang dihubungi yaitu wartawan Suara Merdeka, Sindo dan Radar Semarang.

Begitu banyak kegiatan humas untuk mempromosikan dan memperkenalkan Rumah Sakit Telogorejo di hadapan masyarakat. Hal ini dilakukan agar memperlancar arus komunikasi yang sedang dijalankan sehingga informasi yang diberikan akan sampai dengan baik kepada masyarakat.

3. Poster

Berisi kegiatan – kegiatan yang akan dilakukan Rumah Sakit Telogorejo. Seperti poster donor darah, poster parenting class, poster seminar kanker, seminar asma awam, dan lain sebagainya. Poster di tempel di lingkungan rumah sakit seperti di lift, sekitar rawat inap, sekitar rawat jalan, dan diberikan pada informasi. Ditempel di lift karena setiap pengunjung yang naik lift akan lebih mudah membaca.

4. Brosur

Rumah Sakit Telogorejo menggunakan brosur untuk membantu mempromosikan dan memperkenalkan rumah sakitnya. Brosur terdiri dari brosur jadwal dokter, brosur implant gigi, brosur CT SCAN 64 MSCT, brosur family care, brosur echo, brosur katarak, brosur katerisasi jantung, brosur ortodonti, dan brosur lain sebagainya. Brosur – brosur tersebut diberikan di ruang perawat, customer center, informasi, di bagian rawat inap dan rawat jalan. Brosur sengaja di sebar dibanyak tempat agar memudahkan pengunjung mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Apabila pengunjung belum jelas mengenai info di dalam brosur dapat bertanya di informasi atau di counter – counter yang diberi brosur.

5. Banner

Banner yang dibuat oleh Rumah Sakit Telogorejo diantaranya banner customer center, pelayanan treadmill, pelayanan jantung askes, layanan informasi, family care,

Rehabilitasi medik, Petunjuk cara cuci tangan, MSCT, kesehatan ibu dan anak, pelayanan 24 jam, ortodonti, dan banner lain sebagainya. Banner – banner tersebut banyak diletakkan pada poli spesialis dan di depan ruangan – ruangan yang ada pada banner tersebut.

6. Spanduk

Saat ini Rumah Sakit Telogorejo memasang spanduk yang mempromosikan kegiatan baru Telogorejo yaitu spanduk paket khitan dengan ditangani oleh Dokter Benedictus dan Dokter Ardyan. Harga paket khitan ini sekitar 1,3 juta dari tanggal 1 juni 2012 sampai 31 juli 2012. Spanduk diletakkan di depan Rumah Sakit Telogorejo dekat pintu masuk pengunjung.

7. Website

Rumah Sakit Telogorejo menggunakan website untuk memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada masyarakat. Selain itu memberikan informasi mengenai jadwal praktek dokter, panduan pendaftaran, dan informasi lainnya. Alamat website Rumah Sakit Telogorejo yaitu www.rstelogorejo.com. Akan tetapi yang bertugas mengupdate isi website tersebut tidak sepenuhnya Humas, ada personalia dan IT yang melengkapi informasi di website rumah sakit.

3.3. Peran humas dalam penanganan krisis

1. Tindak lanjut *complaint*

Complaint mengenai pelayanan rumah sakit telogorejo dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien melalui media komunikasi yang disediakan rumah sakit telogorejo, yaitu kotak saran, kuesioner untuk pasien dan keluarga pasien, surat pembaca, email, hot line rumah sakit telogorejo, telpon, maupun datang langsung ke rumah sakit telogorejo. Setiap keluhan dari pasien ataupun keluarga pasien melalui surat pembaca oleh *customer service* akan ditindaklanjuti, kemudian oleh humas akan

di publikasikan melalui surat tanggapan. Ketika pihak pasien maupun keluarga pasien melakukan *complaint* secara langsung atau datang ke rumah sakit telogorejo. *Customer service* akan mencatat identitas lengkap pihak yang melakukan *complaint* kemudian mencatat kronologi kejadian atau pelayanan yang kurang baik di rumah sakit telogorejo. *Customer service* akan menyampaikan *complaint* atau keluhan tersebut pada pihak terkait dan kemudian memberikan Form Tindak Lanjut Keluhan Pasien untuk meminta pertanggung jawaban dari unit tersebut. Setelah mendapat tindak lanjut dari unit terkait, *customer service* menyampaikan penyelesaian dari masalah tersebut kepada pihak yang melakukan *complaint*. Namun apabila pihak yang melakukan komplain belum merasa puas dengan penyelesaian tersebut, maka *customer service* akan mengundang pihak – pihak terkait untuk melakukan meeting *complaint*. Meeting *complaint* dilakukan untuk mencari solusi atas *complaint* yang terjadi. Melalui meeting *complaint* diharapkan dapat menciptakan *win win solution* atau kedua belah pihak sama - sama menang sehingga permasalahan yang ada dapat ditangani dengan baik dan tidak tersebar.

2. Penyelesaian masalah perusahaan

Humas Rumah Sakit Telogorejo tidak memiliki peran untuk menjalankan perannya sebagai penyelesai masalah karena yang berhubungan dengan permasalahan karyawan yaitu Personalia (*Industrial Relations*). *Industrial Relations* merupakan staff di Rumah Sakit Telogorejo yang mempunyai wewenang dalam mengatasi permasalahan karyawan baik itu permasalahan dengan atasan ataupun masalah antara sesama karyawan. Hal itu dikarenakan kedudukan Personalia (*Industrial Relations*) dibawah *Human Resource* dan *GeneralAffair Devision Manager* yang berhubungan langsung dengan karyawan baik itu secara individual maupun *Industrial Relations*.

DAFTAR PUSTAKA

Moore, H. Fazier. 2004. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung:Remaja Rosdakarya.

Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta:Erlangga.

Cultip, Scott M, Allen H. Center, Glen M. Broom. 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta:Kencana.

Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media*. Jakarta:Raja Grasindo Persada.

Wasesa, Silih Agung. 2005. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Khasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta:Pustaka Utama Grafiti.

Rumanti, Maria Assumpta. 2005. *Dasar – Dasar Public Relations*. Jakarta:Gramedia.

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Erdianto. 2003. *Dasar – Dasar Public Relations*. Bandung:Remaja Rosdakarya.

Meleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Remaja Rosdakarya.

Morissan. 2006. *Pengantar Public Relations Strategi menjadi Humas Profesional*. Jakarta:Ramdina Prakarsa.