

**EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN TUGAS KEHUMASAN PADA
INSTALASI HUMAS DAN PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT
(PKRS) RSD DR SOEBANDI**

Daftar Penulis: Meilinda Rafika Sari¹, Sudarno², Hendrawan Santoso Putra³, Indah Purnamawati⁴, Alfi Arif⁵, Imam Mas'ud⁶

1. Jurusan Manajemen: **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas, Jember, Jln. Kalimantan no. 37, Jember, 68121, Indonesia**
2. Jurusan Manajemen: **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas, Jember, Jln. Kalimantan no. 37, Jember, 68121, Indonesia**
3. Jurusan Manajemen: **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas, Jember, Jln. Kalimantan no. 37, Jember, 68121, Indonesia**
4. Jurusan Manajemen: **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas, Jember, Jln. Kalimantan no. 37, Jember, 68121, Indonesia**
5. Jurusan Manajemen: **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas, Jember, Jln. Kalimantan no. 37, Jember, 68121, Indonesia**
6. Jurusan Manajemen: **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas, Jember, Jln. Kalimantan no. 37, Jember, 68121, Indonesia**

*Corresponding author: meilindamemey0@gmail.com

Abstract

The importance of public relations tasks in the hospital work system as a center for the formation of a brand image for the hospital towards the community is the main concern in determining the community's choice of hospital. Therefore, hospitals are required to carry out good public relations duties. The subject of this study was the Public Relations and PKRS Installation at RSD Dr Soebandi as one of the hospitals that has implemented and developed guidelines for the implementation of public relations tasks. The guidelines for the implementation of public relations tasks used by RSD dr Soebandi are compiled in the form of a Director's Decree. The research was conducted using in-depth interviews with informants to form the basis for formulating performance evaluations. The results showed that the Public Relations and PKRS Installation at RSD Dr Soebandi consisted of 3 units that jointly carried out public relations tasks, namely the PR and marketing unit, the PKRS unit, and the public complaints unit. After comparison, it was stated that the Public Relations and PKRS Installation of RSD dr Soebandi had not fully carried out their public relations duties in accordance with the agreed public relations task guidelines.

Keywords: *Hospital, Performance Evaluation, Public Relations and PKRS Installation, Public Relations Tasks*

Abstrak

Pentingnya tugas kehumasan dalam sistem kerja rumah sakit sebagai pusat terbentuknya brand image bagi rumah sakit terhadap masyarakat menjadi pokok perhatian dalam menentukan rumah sakit pilihan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut menjalankan tugas kehumasan yang baik. Subjek penelitian ini adalah Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi sebagai salah satu rumah sakit yang telah melaksanakan dan menyusun panduan pelaksanaan tugas kehumasan. Panduan pelaksanaan tugas kehumasan yang digunakan oleh RSD dr Soebandi disusun dalam bentuk Surat Keputusan Direktur. Penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam bersama narasumber untuk dijadikan dasar dalam merumuskan evaluasi kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi terdiri dari 3 unit yang secara bersama sama menjalankan tugas kehumasan antara lain unit humas dan pemasaran, unit PKRS, dan unit pengaduan masyarakat. Setelah diperbandingkan, dinyatakan bahwa Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi belum sepenuhnya melaksanakan tugas kehumasan sesuai dengan panduan tugas kehumasan yang disepakati.

Kata Kunci: Evaluasi kinerja, Instalasi Humas dan PKRS, Rumah Sakit, Tugas kehumasan

Pendahuluan

Rumah Sakit menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 ialah sebuah institusi yang bergerak dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang sejalan dengan berkembangannya ilmu pengetahuan kesehatan, perkembangan teknologi, dan sosial ekonomi di masyarakat sehingga mampu memberikan pelayanan bermutu dan terjangkau masyarakat. Dalam upaya pelayanan kesehatan, rumah sakit perlu melakukan penyelenggaraan kesehatan perorangan yang paripurna antara lain dengan kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif demi terwujudnya setinggi-tingginya derajat kesehatan masyarakat (Susanto, 2019).

RSD dr Soebandi beralamat di Jl. dr. Soebandi No 124, Jember. RSD dr Soebandi dipimpin oleh seorang direktur bernama dr. Hendro Soelistijono, MM., M.Kes. RSD dr Soebandi telah berkomitmen dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang dapat dijadikan pilihan utama masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, bermutu, dan manusiawi. Salah satu upaya RSD dr Soebandi dalam mewujudkannya adalah dengan membentuk sebuah unit kerja di mana di dalamnya dapat mengatur semua kegiatan yang melibatkan komunikasi dan informasi tentang promosi kesehatan, kehumasan, maupun pemasaran rumah sakit. Ketiga hal tersebut memiliki kesamaan orientasi yaitu sama-sama berorientasi terhadap masyarakat yang dalam hal ini berperan sebagai sasaran target. Kegiatan promosi kesehatan, kehumasan, maupun pemasaran rumah sakit dapat menjadi salah satu faktor penentu seseorang untuk memilih sebuah layanan kesehatan. Hal ini karena fungsi dari ketiganya adalah sebagai penyedia informasi publik yang sejalan dengan amanah Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dimana menegaskan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin hak warga negara untuk mendapatkan serta mendorong layanan informasi pada badan publik.

Instalasi Humas dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) yang dibentuk oleh RSD dr Soebandi Jember harus mampu berperan aktif dalam membuka akses layanan informasi publik dengan cara mempromosikan berbagai keunggulan serta berbagai fasilitas yang ada dan menciptakan *brand image* rumah sakit karena berfungsi sebagai penyedia informasi dan sebagai sarana komunikasi baik secara internal maupun eksternal serta sebagai media respon terhadap umpan balik dari masyarakat. Keberadaan instalasi ini juga dimaksudkan agar RSD dr. Soebandi menjadi salah satu tempat pelayanan kesehatan yang dapat dipercaya dan menjadi pilihan utama masyarakat, baik masyarakat Jember dan sekitarnya. Dalam menjalankan layanan kehumasan di RSD dr Soebandi tentulah memiliki panduan pelaksanaan kehumasan yang terdiri dari Keputusan Direktur No 445/301/610/2019 tentang Struktur

Organisasi dan Tata Kerja Instalasi Hubungan Masyarakat dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember, Keputusan Direktur No 445/302/610/2019 tentang Pedoman Pengorganisasian Instalasi Humas dan PKRS di RSD dr Soebandi, Keputusan Direktur No 445/303/610/2019 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Humas dan PKRS di RSD dr Soebandi Jember, dan Keputusan Direktur No 440/325/610/2019 tentang Panduan Penanganan Komplain dan Alurnya Rumah Sakit Daerah dr Soebandi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan evaluasi kinerja pelaksanaan tugas kehumasan dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pelaksanaan Tugas Kehumasan Pada Instalasi Humas dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) RSD dr Soebandi”**. Evaluasi ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai bagaimana pelaksanaan tugas kehumasan di RSD dr Soebandi sekaligus memberikan rekomendasi ketidaksesuaian pelaksanaan tugas kehumasan yang berjalan. Rumusan permasalahan yang akan dibahas antara lain:

1. Apa saja tugas setiap unit di Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi?
2. Apa saja evaluasi kinerja pelaksanaan tugas kehumasan di Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi berdasarkan panduan pelaksanaan layanan kehumasan RSD dr Soebandi?

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara secara langsung kepada narasumber dengan beberapa pertanyaan mendalam. Jenis penelitiannya ialah deskriptif kualitatif sehingga peneliti mampu memberikan gambaran mengenai kondisi yang benar terjadi dalam kinerja pelaksanaan tugas kehumasan di Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi.

Hasil dan Pembahasan

Instalasi Humas dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) RSD dr Soebandi

Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi Jember bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan promosi kesehatan rumah sakit mulai menyusun program pelaksanaan evaluasi dan monitoringnya serta menggerakkan semua sumber daya pendukung yang ada di rumah sakit dengan tetap menselaraskan dengan visi dan misi rumah sakit. Ada tiga bentuk kegiatan pokok yang diselenggarakan oleh Instalasi Humas dan PKRS ini yaitu Unit Humas dan Pemasaran, Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit, dan Unit Pengaduan Masyarakat. Saat

ini Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi Jember dipimpin oleh drg. Septiono Hariawan, Sp.Perio (Iwan).

A. Unit Humas dan Pemasaran

a. Di dalam rumah sakit

Humas dan pemasaran RSD dr Soebadi Jember dilakukan dengan cara:

1. Siaran menggunakan bahasa Indonesia, Jawa, dan Madura melalui speaker yang terpasang di seluruh unit pelayanan.
2. Majalah dinding dan pemasangan poster
3. Leaflet
4. Bersama unit PKRS disampaikan program-program unggulan kepada pengunjung dan pasien dirawat jalan

b. Di luar rumah sakit

1. Pemasaran program-program unggulan melalui surat kabar
2. Pemasangan banner tentang program-program unggulan di tempat-tempat umum dalam bentuk neon box
3. Kegiatan-kegiatan sosial yang melibatkan masyarakat umum

B. Unit PKRS

Kegiatan promkes dikaitkan dengan ketersediaan peluang promosi kesehatan sebagaimana yang tercantum dalam Permenkes Nomor 4 Tahun 2012 tentang Juknis PKRS, maka promosi kesehatan dapat dilakukan:

a. Di dalam gedung rumah sakit

1. Pelaksanaan kegiatan promosi kesehatan dengan jadwal terencana di dalam gedung adalah pemberian informasi dan edukasi kepada pasien dan keluarga secara individu maupun kelompok meliputi:
 - edukasi pasien dan keluarga secara kelompok di ruang tunggu rawat jalan
 - edukasi pasien dan keluarga secara individu di poliklinik
 - edukasi pasien dan keluarga secara kelompok di masing-masing ruang rawat inap
 - edukasi pasien dan keluarga secara individu di ruang perawatan
2. Edukasi pasien dan keluarga yang dilakukan dengan tatap muka langsung dan menggunakan alat audio visual
3. Edukasi pasien dan keluarga yang diberikan memuat topik-topik berdasarkan 5 profesi sebagai berikut:

- medis
 - keperawatan
 - farmasis
 - gizi
 - fisioterapis
4. Metode edukasi pasien dan keluarga mempertimbangkan hal-hal berikut
 - nilai-nilai atau mitos yang diyakini
 - kemampuan baca tulis tingkat pendidikan pasien bahasa yang digunakan serta kebutuhan penerjemah bahasa
 - hambatan edukasi seperti tingkat emosional yang tinggi dan kurangnya motivasi untuk menerima edukasi
 - keterbatasan fisik dan kognitif
 - kesediaan menerima edukasi
 5. Tenaga kesehatan profesional yang memberi pelayanan pasien dapat berkolaborasi dalam memberikan informasi dan edukasi apabila ada indikasi kolaborasi

b. Di luar rumah sakit

Pemberian informasi dan edukasi yang dilakukan di luar rumah sakit dilaksanakan bekerja sama dengan kelompok-kelompok komunitas

1. Jenis pelayanan
 - Kelompok Dukungan Sebaya (KDS) ODHA
 - komunitas Prolanis Bima Sakti (Program Pengelolaan Penyakit Kronis)
2. Populasi pasien
 - ODHA
 - derita penyakit kronis
3. Permasalahan yang dihadapi
 - ketidakpatuhan kehadiran anggota
 - ketidakpatuhan dalam minum obat
 - pengetahuan terhadap komplikasi yang timbul

C. Unit Pengaduan Masyarakat

Untuk mengakses kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan RSD dr Soebandi Jember diberikan sarana untuk menyalurkan dengan cara yang sudah diatur dan

diprogramkan di dalam instalasi PKRS RSD dr Soebandi Jember. Kegiatan unit pengaduan masyarakat:

a. Kotak Saran

Kotak saran disediakan di seluruh tempat pelayanan: rawat inap rawat jalan pelayanan penunjang dan instalasi-instalasi pelayanan yang ada di RSUD dokter Subandi ini. Program untuk mengumpulkan isi kotak saran dilakukan sebulan sekali, kemudian kelompokkan berdasarkan ruang dan dokumentasikan untuk ditindaklanjuti. Apabila dibutuhkan akan dikomunikasikan kepada instalasi terkait bahkan sampai dibuat laporan kepada direktur untuk mencari solusi dari permasalahan yang dikeluhkan masyarakat.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Pelaksanaan kegiatan ini bekerja sama dengan bidang dan instalasi terkait, ketentuan waktu pelaksanaan kegiatan ditentukan yaitu 3 bulan sekali, polling kepuasan pasien rawat jalan yang dilaksanakan rutin setiap hari, survei kepuasan pelanggan versi BPJS yang rutin dilaksanakan setiap bulan

c. Email Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi Jember humassoebandi@gmail.com. website resmi RSD dr Soebandi Jember adalah rsddrsoebandi.id.

Evaluasi Kinerja Pelaksanaan Tugas Kehumasan Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan panduan kinerja pelaksanaan tugas kehumasan sebagai kriteria dengan kondisi sesungguhnya. Panduan terdiri dari:

1. Keputusan Direktur No 445/301/610/2019 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Instalasi Hubungan Masyarakat dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember
2. Keputusan Direktur No 445/302/610/2019 tentang Pedoman Pengorganisasian Instalasi Humas dan PKRS di RSD dr Soebandi
3. Keputusan Direktur No 445/303/610/2019 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Humas dan PKRS di RSD dr Soebandi Jember
4. Keputusan Direktur No 440/325/610/2019 tentang Panduan Penanganan Komplain dan Alurnya Rumah Sakit Daerah dr Soebandi.

Berikut adalah rincian evaluasi kinerja pelaksanaan tugas kehumasan bagi Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi:

Tabel 1 Evaluasi kinerja pelaksanaan tugas kehumasan bagi Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi

No	Kondisi	Kriteria	Rekomendasi
1	Tata kerja pelayanan dilakukan secara gotong royong, bukan penunjukan penanggungjawab di setiap program/tugas.	Keputusan Direktur No 445/301/610/2019 "Susunan Organisasi Instalasi Humas dan PKRS RSD dr. Soebandi terdiri dari Kepala Instalasi Humas dan PKRS, Unit Hubungan Masyarakat dan Pengaduan Masyarakat, Unit PKRS dan Pendidikan Pasien dan Keluarga sebagai unit pelaksana kegiatan"	Menambah SDM di Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi sesuai kriteria yang telah ditentukan dalam Pedoman Pengorganisasian Instalasi Humas dan PKRS di RSD dr Soebandi
2	Link survei sulit diingat untuk diketik ulang dalam mesin pencari	Keputusan Direktur No 445/302/610/2019 "Uraian Iktisar Unit Pengaduan Masyarakat adalah memenuhi kegiatan pengaduan masyarakat yang baik dan bermutu"	Segala link yang berhubungan dengan program Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi menggunakan <i>brandedlink</i>
3	Postingan Instagram belum rapi dan kurang menarik	Keputusan Direktur No 445/302/610/2019 "Kegiatan orientasi tidak hanya terbatas pada karyawan baru maupun staf baru di Instalasi Humas dan PKRS. Kegiatan orientasi juga penting dilakukan kepada semua staf Instalasi Humas dan PKRS guna merefresh ulang terhadap tugas dan fungsinya masing-masing. Dengan materi antara lain review kelayakan program, fasilitas, dan keberlakuan SK"	Membuat program pelatihan pembuatan konten seperti membuat postingan Instagram dengan tema tertentu, cara membuat tagar khusus, dan menaikkan viewer.
4	Siaran yang dilakukan sebagian besar menggunakan bahasa Indonesia. Begitupun dengan pamflet atau media informasi yang lain.	Keputusan Direktur No 445/303/610/2019 "Humas dan pemasaran Rumah Sakit dilakukan dengan cara siaran menggunakan bahasa Indonesia, Jawa, dan Madura melalui speaker yang terpasang di seluruh unit pelayanan"	Memberikan pesan siaran dalam bahasa sesuai Pedoman Pelayanan Instalasi Humas dan PKRS di RSD dr Soebandi Jember dengan menyiapkan format pesan siaran untuk memudahkan keterbatasan pemahaman bahasa

No	Kondisi	Kriteria	Rekomendasi
			oleh petugas.
5	Kerjasama dengan pihak eksternal tidak ada.	Keputusan Direktur No 445/303/610/2019 "Humas dan pemasaran Rumah Sakit diluar rumah sakit dilakukan dengan pemasangan program - program unggulan melalui surat kabar"	Memperbarui kerjasama dengan surat kabar atau penerbit
6	Pemasangan neon box / banner yang memuat program unggulan di tempat-tempat umum belum dilaksanakan kembali.	Keputusan Direktur No 445/303/610/2019 "Humas dan pemasaran Rumah Sakit diluar rumah sakit dilakukan dengan pemasangan banner tentang program - program unggulan di tempat umum dalam bentuk neon box"	Menggalakkan kembali promosi melalui media cetak di tempat umum
7	Kerjasama dengan kelompok/komunitas KDS ODHA dan Prolanis belum dilaksanakan.	Keputusan Direktur No 445/303/610/2019 "Pemberian informasi dan edukasi yang dilakukan di luar rumah sakit dilaksanakan bekerjasama dengan kelompok-kelompok Kelompok Dukungan Sebaya (KDS) ODHA dan Komunitas Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Bima Sakti"	Menjalin kerjasama dengan KDS ODHA dan Prolanis seperti penyedia SDM pembicara atau narasumber, kemudahan akses administrasi, dll.
8	Link Website dalam pedoman salah	Keputusan Direktur No 445/303/610/2019 resmi RSD dr. Soebandi Jember adalah rsddrsoebandi.id"	Perbarui Pedoman Instalasi Pelayanan dan PKRS di RSD dr Soebandi Jember

Kesimpulan

Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi terdiri dari tiga unit antara lain humas dan pemasaran, PKRS, dan pengaduan masyarakat. Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab kehumasan dengan baik. Meskipun terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pelaksana baik yang disebabkan oleh berbagai hal sehingga kinerja pelaksanaan tugas kehumasan menjadi terganggu. Diharapkan rekomendasi yang disajikan mampu mendukung kinerja pelaksanaan tugas kehumasan Instalasi Humas dan PKRS RSD dr Soebandi menjadi lebih baik kedepannya.

Daftar Pustaka

- Bupati Jember. (2012, Januari 2). Tata Kelola Rumah Sakit Daerah dr Soebandi Jember. Jember, Jawa Timur, Indonesia.
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2009, Oktober 28). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta, Indonesia.
- Panggabean, S. F. (2020). Pelaksanaan Terhadap Promosi Dan Evaluasi Kesehatan Untuk Meningkatkan Budaya Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *OSF Preprints*, 1-13.
- Simamora, A., Manullang, R., Naibaho, P. R., & Claretta, D. (2022). Audit Kegiatan Humas Pada PT. Adiprima Suraprinta. *Sinar Dunia: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Ilmu Pendidikan*, 96-108.
- Susanto, A. A. (2019). Upaya Pengobatan Promotif, Preventif, Kuratif, dan Rehabilitatif Demam Berdarah di Kecamatan Bulukerto, Wonogiri. *INA-Rxiv Papers*, 1-5.