

<http://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen>

<http://translate.google.co.id/>

<http://infointermedia.com/tag/hubungan-eksternal-antar-perusahaan>

[http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16096/1/pus-des2008-%20\(2\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16096/1/pus-des2008-%20(2).pdf)

http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/ikom/2009/jiunkpe-ns-s1-2009-51403003-11511-yahoo_messenger-chapter2.pdf

<http://chav3a.wordpress.com/2009/10/21/jenis-komunikasi/>

<http://kamusbahasaindonesia.org/pendekatan>

<http://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi>

<http://wwwskripkti.blogspot.com/2010/06/komunikasi-antar-pribadi-interpersonal.html>

[http://wwwskripkti.blogspot.com/2010/06/komunikasi-antar-pribadi-interpersonal.html,](http://wwwskripkti.blogspot.com/2010/06/komunikasi-antar-pribadi-interpersonal.html)

[http://kampuskomunikasi.blogspot.com/2008/04/komunkasi-interpersonal-komunikasi.html.](http://kampuskomunikasi.blogspot.com/2008/04/komunkasi-interpersonal-komunikasi.html)

<http://teddymalaka.blogspot.com/2009/07/komunikasi-interpersonal.html>

<http://www.anneahira.com/pengertian-komunikasi-antar-pribadi.htm>

CURRICULUM VITAE

Data Diri

Nama : **Rini Wijaya**

Alamat : Jln. At-Taqwa 1 No: 4 Rasamala Tomang
Jakarta Barat

E-mail : Winie89@ymail.com

Telp : (021) 5680329
085692280004

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 28 Januari 1989

Jenis Kelamin : Perempuan

Status Pernikahan : Lajang

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam



Pendidikan

Pendidikan Formal

Sekolah	Tempat	Tahun
Universitas	: Program Sarjana (S-1) Public Relations Universitas Esa Unggul, Jakarta	2007 - Sekarang
SMA	: SMUN 35 Jakarta	2003 - 2006
SLTP	: SLTP Sumbangsih Grogol Jakarta	2000 - 2003
SD	: SD Sumbangsih Grogol Jakarta	1994 - 2000

Jakarta, 17 Maret 2010

No. : 002/FIKOM/SR/III/11
Hal : Riset data skripsi/Wawancara
Lamp. : -

Kepada yth:
HRD Manager
Rumah Sakit PELNI
Jl. KS. Tubun – Petamburan
Jakarta Barat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini, atas nama Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonusa Esa Unggul menerangkan bahwa :

No	N I M	NAMA	Jurusan
1	2007-52-048	Rini Wijaya	Humas

Yang bersangkutan mahasiswa aktif yang sedang menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi, untuk itu mohon bantuan diberikan izin untuk mencari data serta informasi yang diperlukan guna menyelesaikan skripsi dan tidak untuk dipublikasikan.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Universitas
Esa Unggul
fakultas ilmu komunikasi

Indrawadi Tamin, Ph.D
Dekan FIKOM



RUMAH SAKIT PELNI

SURAT KETERANGAN

NO. 008 / HH/ VII / 2011

Yang bertanda tangan di bawah ini,.....

Nama : Pramono Suci , SH, MH
Jabatan : Kepala Bagian Hukum & Humas
Alamat : Jl. K.S. Tubun No. 92 – 94 Jakarta Barat

Dengan ini menerangkan bahwa :

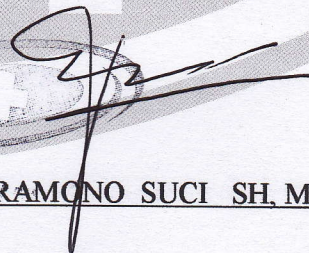
Nama : Rini Wijaya NIM 2007 – 52048
Fakultas : Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul

Bahwa nama tersebut diatas benar sudah melaksanakan penelitian / Riset untuk di Rumah Sakit PELNI

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Juli 2011


KEPALA BAGIAN HUKUM & HUMAS


RUMAH SAKIT PELNI
PRAMONO SUCI SH, MH

RUMAH SAKIT PELNI

KARTU BIMBINGAN
**PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI/
 KERJA PRAKTEK**
(S 1)

PERSETUJUAN

KEGIATAN	PEMBIMBING
SIDANG KKP	
SIDANG SKRIPSI	

Nama Mahasiswa *Rini Wigaya*

NIM *2007-52-048*

Fakultas /Jurusan *Komunikasi / PR*

Judul Skripsi *"Pendekatan Komunikasi: PR Rumah Sakit Pelni Terhadap Pasien Tegang, Rawat Inap VIP Teatri"*

Pembimbing *Bpk. Jamiluddin*



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi/Penugasan	Paraf Pembimbing
1.	5/4/11	Diskusi + Mengajukan bab 1	ohr
2.	9/4/11	Diskusi + Revisi bab 1	ohr
3.	12/4/11	Diskusi + mengajukan bab 1+2+3	ohr
4.	16/4/11	Diskusi + bab 1 dan bab 2 (revisi)	ohr
5.	30/4/11	bab 1+2+3	ohr
6.	3/5/11	Diskusi bab 1+2	ohr
7.	14/5/11	Diskusi bab 3	ohr
8.	3/6/11	bab 1 ACC bab II perbaikan	ohr
9.	18/6/11	bab 2 & 3 ACC	ohr
10.	21/7/11	Diskusi Pertanyaan	ohr

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi/Penugasan	Paraf Pembimbing
11.	12/8/11	bab 4	ohr
12.	25/8/11	Revisi bab 4 bab 5	ohr
13.	26/8/11	Diskusi bab 4 bab 5	ohr
14.	5/9/11	ACC	ohr

*) setelah penulisan laporan selesai kartu bimbingan diserahkan ke sekr. Fikom

Subjek Penelitian : Tn. Hendra

Umur : 35 tahun

Alamat : Apt. Belleza Permata Hijau No: 28

Dokter : Prof. Samsul

Masuk : 4 Juli 2011

Pertanyaan :	Jawab:	Analisis:
1. Apa sudah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Pelni	Sudah	Pasien sudah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Pelni
2. Berapa orang yang mengunjungi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni	Satu orang yang datang	Pasien menyatakan bahwa satu orang yang mendatangi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni
3. Apa saja yang ditanyakan dan diberikan oleh Humas Rumah Sakit Pelni	Ya, menanyakan apa ada keluhan atau tidak	Pasien menuturkan bahwa Humas menanyakan apakah ada keluhan selama dirawat di rumah Sakit Pelni
4. Berapa lama waktu kunjungan dilakukan	10 menit lah	Pasien menyatakan bahwa kunjungan yang dilakukan Humas Berkisar waktunya 10 menit
5. Apa penilaian pasien terhadap kunjungan dari Humas Rumah Sakit Pelni	Ya, baik	Penilaian pasien terhadap kunjungan yang dilakukan Humas Ruah Sakit Pelni Baik.
6. Apakah pernah menyampaikan keluhan dan apa bentuk keluhannya	Ya, keluhan saya paling masalah dokter kalau periksa ga tepat waktu, kadang pagi jam 8 kadang jam 10 ga on time aja.	Pasien mengeluh jadwal dokter untuk memeriksa waktunya berubah-ubah (waktu tidak tetap)
7. Apakah Humas Rumah Sakit Pelni dapat memberikan solusi dari keluhan tersebut	Ya, besoknya dokter langsung dating rutin dengan waktu yang ga beda jauh lah.	Pasien merasa setelah mengadakan keluhan kepada Humas dalam kunjungan itu, ada

		perubahan dalam kehadiran dokter memeriksa pasien
8. Apakah kunjungan Humas Masih perlu untuk dilakukan	Ya lebih baik terus saja	Pasien merasa kunjungan Humas Rumah Sakit Pelni lebih baik untuk dilanjutkan
9. Kesan dan Pesan untuk Humas Rumah Sakit Pelni	Ya kalau bisa terus kaya gini biar kalau ada keluhan bias langsung disampaikan dan langsung ditangani.	Pasien bertutur untuk kegiatan kunjungan ini untuk terus ada, dimana gunanya untuk menjadi salah satu cara untuk mengadu keluhan.

Subjek Penelitian : Ny. Yunita
 Umur : 40 thun
 Alamat : Rusun Kh mansyur no: 4 kebon kacang
 Dokter : Dr: Berhamid
 Masuk : 6 Juli 2011

Pertanyaan :	Jawab:	Analisis Awal:
1. Apa sudah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Pelni	Sudah ko	Pasien sudah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Pelni
2. Berapa orang yang mengunjungi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni	Satu orang, ibu-ibu	Pasien menyatakan bahwa satu orang yang mendatangi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni yaitu seorang ibu-ibu
3. Apa saja yang ditanyakan dan diberikan oleh Humas Rumah Sakit Pelni	Ya, menanyakan kesehatan saya dan nanya apa ada keluhan	Pasien menuturkan bahwa Humas menanyakan kesehatan pasien dan menanyakan apakah ada keluhan selama dirawat di rumah Sakit Pelni
4. Berapa lama waktu kunjungan dilakukan	Kira-kira 15 menit lah	Pasien menyatakan bahwa kunjungan yang dilakukan Humas Berkisar waktunya 15 menit
5. Apa penilaian pasien terhadap kunjungan dari Humas Rumah Sakit Pelni	Ya, baik-baik saja	Penilaian pasien terhadap kunjungan yang dilakukan HUmas Ruah Sakit Pelni Baik-baik saja.
6. Apakah pernah menyampaikan keluhan dan apa bentuk keluhannya	Ya belum ada keluhan apa-apa sih.	Pasien tidak mengeluh

7. Apakah Humas Rumah Sakit Pelni dapat memberikan solusi dari keluhan tersebut		
8. Apakah kunjungan Humas Masih perlu untuk dilakukan	Ya harus terus dong	Pasien merasa kunjungan Humas Rumah Sakit Pelni luntuk terus diadakan.
9. Kesan dan Pesan untuk Humas Rumah Sakit Pelni	Ya mudah-mudahan didatangi seperti ini bisa terus dilakuin	Pasien bertutur untuk kegiatan kunjungan ini untuk terus diadakan.

Subjek Penelitian : Tn. Muhammad Rahman

Umur : 31 tahun

Alamat : Jl. Jambu no 14 Ciputat Jaksel

Dokter : Prof Erol Hutagalung

Masuk : 4 Juli 2011

Pertanyaan :	Jawab:	Analisis Awal:
1. Apa sudah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Pelni	Pernah	Pasien pernah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Pelni
2. Berapa orang yang mengunjungi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni	Satu orang	Pasien menyatakan bahwa satu orang yang mendatangi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni
3. Apa saja yang ditanyakan dan diberikan oleh Humas Rumah Sakit Pelni	Ya, Tanya kabar dan ada keluhan atau ga	Pasien menuturkan bahwa Humas menanyakan kabar dan menanyakan apakah ada keluhan
4. Berapa lama waktu kunjungan dilakukan	10 menit lah	Pasien menyatakan bahwa kunjungan yang dilakukan Humas Berkisar waktunya 10 menit
5. Apa penilaian pasien terhadap kunjungan dari Humas Rumah Sakit Pelni	Bagus, Baik	Penilaian pasien terhadap kunjungan yang dilakukan HUmas Ruah Sakit Pelni Bagus dan baik.
6. Apakah pernah menyampaikan keluhan dan apa bentuk keluhannya	Paling waktu itu saya ngeluh WIFI dikamar jaringannya tidak bagus, ya mumpung didatangi jadi saya langsung aja bilang	Pasien mengeluh Jaringan WIFI

7. Apakah Humas Rumah Sakit PelnI dapat memberikan solusi dari keluhan tersebut	Ya setelah saya bilang masih begitu,ya mungkin memang dari sananya	Pasien merasa keluhannya belum diatasi karna jaringannya masih tetap sama.
8. Apakah kunjungan Humas Masih perlu untuk dilakukan	Sebaiknya teruslah, bagus ko buat langsung bisa kasih tau keluhan	Pasien merasa kunjungan Humas Rumah Sakit PelnI untuk diteruskan untuk bisa memberitahukan keluhan.
9. Kesan dan Pesan untuk Humas Rumah Sakit PelnI	Ya humas disini baik tapi ya untuk mengatasi masalah saya sih belum keliatan ya mungkin memang dari sana jaringannya begitu, tapi ya tuk didatengin seperti ini baik ko.	Pasien bertutur Humas Rumah Sakit PelnI belum bisa mengatasi dikarenakan perkiraan pasien mungkin Jaringan dari pusat yang memang seperti itu dan untuk kunjungan baik .

Subjek Penelitian : Ny. Elli
 Umur : 47 tahun
 Alamat : Srengseng
 Dokter : Dr. Sutji
 Masuk : 11 Juli 2011

Pertanyaan :	Jawab:	Analisis Awal:
1. Apa sudah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Peln	Pernah, baru kemariin didatangi	Pasien pernah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Peln dan baru kemarin
2. Berapa orang yang mengunjungi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Peln	Satu orang	Pasien menyatakan bahwa satu orang yang mendatangi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Peln
3. Apa saja yang ditanyakan dan diberikan oleh Humas Rumah Sakit Peln	Ya, Tanya kabar saja	Pasien menuturkan bahwa Humas menanyakan kabar
4. Berapa lama waktu kunjungan dilakukan	10 menit lah	Pasien menyatakan bahwa kunjungan yang dilakukan Humas Berkisar waktunya 10 menit
5. Apa penilaian pasien terhadap kunjungan dari Humas Rumah Sakit Peln	Baik	Penilaian pasien terhadap kunjungan yang dilakukan HUmas Ruah Sakit Peln baik.
6. Apakah pernah menyampaikan keluhan dan apa bentuk keluhannya	Ya, ibu mah belum komplent apa-apa	Pasien tidak ada keluhan
7. Apakah Humas Rumah Sakit Peln dapat memberikan solusi dari keluhan tersebut		
8. Apakah kunjungan Humas Masih perlu untuk	Iya teruslah	Pasien merasa kunjungan Humas Rumah Sakit Peln

dilakukan		untuk diteruskan.
9. Kesan dan Pesan untuk Humas Rumah Sakit Peln	Pokonya baik-baik saja,bagus	Pasien menyatakan baik-baik saja kesan yang diberikan Humas Rumah Sakit Peln

Subjek Penelitian : Tn. M. Irwan

Umur : 44 tahun

Alamat : Slipi

Dokter : Dr. Asrorudin

Masuk : 10 Juli 2011

Pertanyaan :	Jawab:	Analisis Awal:
1. Apa sudah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Peln	Ya kemarin	Pasien pernah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Peln dan baru kemarin
2. Berapa orang yang mengunjungi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Peln	Satu orang	Pasien menyatakan bahwa satu orang yang mendatangi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Peln
3. Apa saja yang ditanyakan dan diberikan oleh Humas Rumah Sakit Peln	Ya biasa tanya gimana kesehatan dan ada keluhan atau tidak	Pasien menuturkan bahwa Humas menanyakan kabar kesehatan dan menanyakan keluhan ada atau tidak
4. Berapa lama waktu kunjungan dilakukan	15 menit lah	Pasien menyatakan bahwa kunjungan yang dilakukan Humas Berkisar waktunya 15 menit
5. Apa penilaian pasien terhadap kunjungan dari Humas Rumah Sakit Peln	Secara umum ok lah	Penilaian pasien terhadap kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Peln secara umum baik.
6. Apakah pernah menyampaikan keluhan dan apa bentuk keluhannya	Ada, kemarin saya ngeluh masalah obat, disuruh ganti obat karna tidak cocok obat yag dikasi h sebelumnya tapi ya susternya kasih obat nya pada malam hari jadi	Pasien mengeluh masalah pemberian obat baru.

	siang saya blm dapat obt itu.	
7. Apakah Humas Rumah Sakit Pelni dapat memberikan solusi dari keluhan tersebut	Dari kmrin malam dan sih saya dah minum obat yang baru, mgkn orang Humasnya sudah bilangin	Pasien merasa sudah dapat diatasi dari kemarin malam yang mendapatkan obt baru
8. Apakah kunjungan Humas Masih perlu untuk dilakukan	Iya	Pasien merasa kunjungan Humas Rumah Sakit Pelni iya untuk diteruskan.
9. Kesan dan Pesan untuk Humas Rumah Sakit Pelni	Ya bagus lah kunjungan begini, baik	Pasien menyatakan kunjungan seperti ini baik

Subjek Penelitian : Ny. Nelly

Umur : 44 tahun

Alamat : Bekasi

Dokter : Dr. Soerikno

Masuk : 11 Juli 2011

Pertanyaan :	Jawab:	Analisis Awal:
1. Apa sudah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Pelni	Sudah	Pasien pernah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Pelni dan baru kemarin
2. Berapa orang yang mengunjungi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni	Satu orang	Pasien menyatakan bahwa satu orang yang mendatangi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni
3. Apa saja yang ditanyakan dan diberikan oleh Humas Rumah Sakit Pelni	Menanyakan kabar dan menanyakan ada keluhan atau tidak	Pasien menuturkan bahwa Humas menanyakan kabar kesehatan dan menanyakan keluhan ada atau tidak
4. Berapa lama waktu kunjungan dilakukan	10 menit	Pasien menyatakan bahwa kunjungan yang dilakukan Humas Berkisar waktunya 10 menit
5. Apa penilaian pasien terhadap kunjungan dari Humas Rumah Sakit Pelni	Baik-baik ko	Penilaian pasien terhadap kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni baik.
6. Apakah pernah menyampaikan keluhan dan apa bentuk keluhannya	ibu mengeluh banyak nyamuk de,	Pasien mengeluh banyak nyamuk.
7. Apakah Humas Rumah Sakit Pelni dapat memberikan solusi dari keluhan tersebut	ya sekarang pagi sore sudah ada yang pembersih nyamuk gitu.	Pasien merasa ada perubahan

8. Apakah kunjungan Humas Masih perlu untuk dilakukan	Iya terusin saja bagus itu	Pasien merasa kunjungan Humas Rumah Sakit Pelni untuk diteruskan.
9. Kesan dan Pesan untuk Humas Rumah Sakit Pelni	Ya mudah-mudah terus begini didatagi,	Pasien menyatakan kunjungan seperti ini semoga terus ada.

Subjek Penelitian : Tn. Diran
 Umur : 38 tahun
 Alamat : Kebun Jeruk
 Dokter : Prof Ali
 Masuk : 11 Juli 2011

Pertanyaan :	Jawab:	Analisis Awal:
1. Apa sudah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Pelni	Sudah	Pasien pernah dikunjungi oleh Humas Rumah Sakit Pelni dan baru kemarin
2. Berapa orang yang mengunjungi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni	Satu orang	Pasien menyatakan bahwa satu orang yang mendatangi dalam kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni
3. Apa saja yang ditanyakan dan diberikan oleh Humas Rumah Sakit Pelni	Menanyakan kabar dan menanyakan ada keluhan atau tidak	Pasien menuturkan bahwa Humas menanyakan kabar kesehatan dan menanyakan keluhan ada atau tidak
4. Berapa lama waktu kunjungan dilakukan	5-10 menit	Pasien menyatakan bahwa kunjungan yang dilakukan Humas Berkisar waktunya 5-10 menit
5. Apa penilaian pasien terhadap kunjungan dari Humas Rumah Sakit Pelni	Baik lah	Penilaian pasien terhadap kunjungan yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pelni baik.
6. Apakah pernah menyampaikan keluhan dan apa bentuk keluhannya	saya mengeluh dokter yang periksa saya cepat kalau periksa, ya stlh itu ngomong dengan suster	Pasien mengeluh masalah komunikasi antara dokter kepada pasien kurang.

7. Apakah Humas Rumah Sakit Pelni dapat memberikan solusi dari keluhan tersebut	Ya yang penting saya dah ksh tau,tapi ya kalau ibu mah ga merasa ada perubahan mungkin memang seperti itu bawaan dokternya	Pasien merasa belum ada perubahan.
8. Apakah kunjungan Humas Masih perlu untuk dilakukan	Iya bagus jika terus ada mah jadi rumah sakit tau apa yang dikeluhin pasien	Pasien merasa kunjungan Humas Rumah Sakit Pelni untuk terus ada.
9. Kesan dan Pesan untuk Humas Rumah Sakit Pelni	Ya semoga terus ada kunjungan ini,	Pasien menyatakan kunjungan seperti ini semoga terus ada.

Subjek Penelitian : Ny. Yuyun Yuniarsih, SE. MM

Nama Jabatan : KOORDINATOR HUMAS & PROTOKOLER

Menyatakan hasil wawancara diketahui dan disetujui:

(Ny. Yuyun Yuniarsih, SE. MM)

Pertanyaan	Jawab	Analisis
1. Kegiatan apa saja yang dimiliki PR Rumah Sakit Pelni?	<p>Kegiatan yang PR adakan itu yang Internal ada :</p> <ul style="list-style-type: none">- Kunjungan kepada pasien terutama pasien VVIP Teratai- Mengkoordinir kegiatan yang ada terhadap unit terkait- Acara resmi seperti acara Ulang Tahun Rumah Sakit dan memperingati hari-hari besar- Rapat- Pelantikan Jabatan- Melepas / pelepasan (pensiunan atau meninggal dunia)- Karyawan Terbaik <p>Versi program senyum Rumah sakit Pelni</p> <p>Untuk yang eksternalnya ada:</p> <ul style="list-style-type: none">- Seminar- Car free day- Workshop- Hospital Expo	<p>Koordinator Humas menuturkan bahwa Kegiatan yang dimiliki Humas Rumah Sakit Pelni terbagi menjadi 2 yaitu: Internal dan Eksternal Untuk Internal kegiatan yang dimiliki adalah : Kunjungan, mengkoordinir kegiatan, acara Resmi ULTAH Rmh Sakit Pelni dan memperingati hari-hari besar, Rapat, pelantikan Jabatan, Program senyum terbaik. untuk eksternalnya ada: seminar, car free day, workshop, hospital expo, bakti sosial. Promosi, hubungan dgn wartawan</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Bakti sosial - Promosi dengan pihak kedua - Berhubungan dengan wartawan (media massa & elektronik) 	
2. Kenapa kegiatan itu dilaksanakan?	<p>Menurut ibu, inti sari semua kegiatan yang dimiliki Pelni adalah untuk menjaga hubungan baik antara pihak Rumah Sakit Pelni terhadap Pelanggan, karyawan dan seluruh yang berkaitan baik dalam maupun luar dari pihak pelni.</p> <p>Untuk meningkatkan pelayanan dan untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan citra sehingga rumah sakit pelni tetap dipercaya dan bisa diterima oleh masyarakat.</p>	<p>Koordinator Humas Rumah Sakit Pelni menuturkan bahwa kegiatan yang dimiliki</p> <p>Rumah Sakit Pelni dilaksanakan untuk dapat berhubungan langsung dengan pelanggan, karyawan demi menjaga hubungan baik dan untuk meningkatkan pelayanan dan mempertahankan pelanggan.</p>
3. Bagaimana pelaksanaan masing-masing kegiatan tersebut?	<p>Ya pelaksanaannya itu ya sesuai dengan jadwal yang ditentukan dimana sebelumnya pelaksanaan kegiatan di komunikasi atau dirapatkan terdahulu dengan unit-unit terkait sesuai dengan acara yang dilaksanakan. Tapi ya terkadang juga sesuai kebutuhan dari pihak lain.</p>	<p>Koordinator menyatakan bahwa setiap pelaksanaan kegiatan di laksanakan dengan direncanakan melalui rapat dengan unit-unit terkait</p>
4. Siapa saja yang terlibat dalam masing-masing kegiatan?	<p>Yang terlibat ya seluruh unit yang terkait dan panitia-panitia dipilih sesuai dengan acara atau kegiatan yang ditentukan.</p>	<p>Koordinator mengungkapkan bahwa yang terlibat dalam kegiatan itu adalah seluruh unit-unit yang terkait yang dipilih sesuai dengan acara dan</p>

		nantinya menjadi panitia di dalam acara tersebut.
5. Kenapa mereka yang dilibatkan?	Ya sesuai dengan uraian tugasnya (job description) yang berkompetent.	Koordinator menyatakan bahwa yang terlibat dalam kegiatan tersebut adalah unit-unit yang mempunyai kesesuaian dengan uraian tugasnya, dimana unit-unit yang terpilih adalah yang berkompetent
6. Apakah ada kendala dalam menjalankan masing-masing kegiatan?	Ya kalau kendala pasti ada. Seperti kunjungan kendalanya pada saat mendatangi pasien dikamarnya seringkali pasien sedang tidur, keluarganya ketika didatangi meminta untuk tidak diganggu.	Koordinator mengungkapkan bahwa dalam setiap pelaksanaan kegiatan pasti ada kendala, dimana contohnya dalam kegiatan kunjungan, pasien yang sedang tdr, keluarga yang meminta untuk tidak diganggu ketika dikunjungi.
7. Bagaimana mengatasi masing-masing kendala?	Ya mengatasinya untuk pasien yang dikunjungi ya buat perjanjian dulu dengan pasien melalui keluarganya melalui perawat di ruangan perawatan.	Kordinator menyatakan bahwa cara untuk mengatasi kendala dalam kunjungan adalah dengan membuat janji dahulu dengan perawat ruangan.
8. Sejak kapan kegiatan kunjungan ke ruang VVIP Teratai dilakukan?	Kita ke VVIP Teratai sejak tahun 2006, tapi jauh sebelumnya 2004 sudah diterapkan kunjungan itu cuma terkadang tidak teratur. Tapi sejak 2006 sudah rutin dilakukan dari humas Rumah Sakit Pelni kepada pasien yang baru masuk ke VVIP Teratai	Koordinator menuturkan bahwa kegiatan kunjungan dimulai sejak tahun 2004 tetapi mulai rutin sejak tahun 2006 dan rutin dilakukan ke ruang VVIP Teratai.

9. Apa latar belakang sehingga kegiatan kunjungan itu dilakukan?	Ya, latar belakangnya untuk memperkenalkan Rumah Sakit Pelni dan menjalin hubungan baik kepada pasien dengan menanyakan apakah ada keluhan terhadap pelayanan yang diberikan.	Koordinator menyatakan bahwa latar belakang kunjungan tersebut untuk memperkenalkan dan menjalin hubungan baik kepada pasien dimana dalam kunjungan tersebut ditanyakan apakah ada keluhan terhadap pelayanan yang diberikan.
10. Siapa saja yang melakukan kunjungan terhadap pasien VVIP Teratai?	Ibu, sebagai koordinator PR Pelni yang langsung melakukan kunjungan.	Koodinator mengungkapkan bahwa dalam kegiatan kunjungan tersebut beliau lah yang terjun langsung dlam kegiatan kunjungan.
11. Kenapa mereka yang dipilih untuk melakukan kunjungan dan apa alasannya ?	ya karna menjalankan sesuai dengan uraian Tugas sebagai koordinator.	Koordinator menyatakan bahwa beliau yang melakusanakan karna itu tugasnya sesuai dengan uraian tugas koordinator
12. Bagaimana pelaksanaan kunjungan dilakukan?	Ya langsung mendatangi VVIP teratai nya, tapi sebelumnya mencari informasi melalui telepon kepada perawat VVIP Teratai untuk menanyakan pasien baru ada atau tidak sehingga dapat dikunjungi.	Koordinator menuturkan bahwa melakukan kunjungan tersebut dengan mencari informasi melalui perawat ruangan dengan cara telepon untuk menanyakan ada pasien baru atau tidak untuk dikunjungi.
13. Apa saja yang disampaikan saat bertemu pasien?	Ya, pertama mengenalkan diri kalau kita dari pihak humas Rumah Sakit Pelni.	Koordinator menuturkan bahwa pertama kali adalah mengenalkan diri

	Menanyakan keadaan pasien, menanyakan apakah ada keluhan, menanyakan bagaimana pelayanan petugas perawat dan dokter dan terakhir ya dari pihak humas rumah sakit pelni memberikan souvenir untuk kenang-kenangan kepada pasien.	kepada pasien bahwa kunjungan ini dari Humas Rumah Sakit Pelni, dan menanyakan bagaimana keadaan pasien, menanyakan apakah ada keluhan atau tidak dan setelah itu memberikan souvenir untuk kenang-kenangan dari Rumah Sakit Pelni
14. Apakah ada kendala didalam melakukan kunjungan tersebut?	Kendala ada, seperti yang tadi ketika dijelaskan pada kegiatan kunjungan itu. Sama saja. Kadang pasien yang tidak ingin diganggu dan pasien tidur ketika dikunjungi.	Koordinator menyatakan bahwa kendala pasti ada dan koordinator mengungkapkan bahwa kendala yang terjadi sama seperti kendala yang disebutkan dalam kegiatan kunjungan tersebut, dimana pasien yang sedang tidur ketika dikunjungi.
15. Apakah sudah pernah di evaluasi kegiatan kunjungan tersebut?	Iya dievaluasi kegiatan kunjungan itu, setiap tahun tapi ketika ada masalah atau keluhan ya langsung diselesaikan dengan unit-unit yang terkait ya humas pelni langsung menanganinya dan mengevaluasinya langsung.	Koordinator menyatakan bahwa kegiatan kunjungan dilakukan evaluasi setiap tahun namun, ketika ada keluhan akan langsung diselesaikan langsung dengan pihak-pihak yang terkait dan langsung dievaluasi.
16. Kalau sudah apa saja hasil evaluasinya?	Jadi hasil evaluasinya umumnya yang dibahas jumlah	Koordinator menuturkan bahwa hasil evaluasi

	dari pasien yang dikunjungi berapa, jumlah kunjangan berapa kali, apa saja yang menjadi keluhan, selain itu membicarakan usulan dari pasien mengenai kunjungan humas dan ada pula usul pasien mengenai souvenir yang diinginkan.	yang umumnya dibahas ada masalah jumlah kunjungan, jumlah pasien yang dikunjungi dan apa saja yang menjadi keluhan dan dibicarakan untuk usulan dari pasien mengenai souvenir yang diinginkan pasien.
17. Apakah ada perubahan pelaksanaan kunjungan dari tahun ke tahun?	Belum ada perubahan sih, semuanya masih sama seperti awal pelaksanaan rutin yang dimulai tahun 2006 itu	Koordinator menyatakan bahwa belum ada perubahan untuk kunjungan ini, semua masih tetap sama seperti awal pelaksanaan secara rutin tahun 2006
18. Kenapa tidak ada perubahan?	Ya karna memang merasa kunjungan ini masih efektif, masih bisa berjalan baik dan tidak perlu ada perubahan yang signifikan.	Koordinator menuturkan bahwa belum ada perubahan karena mersa kunjungan ini masih efektif untuk dilaksanakan karena masih dapat berjalan dengan baik.
19. Jika ada apa saja perubahannya?	-----	-----
20. Kenapa perubahan itu dilakukan?	-----	-----
21. Apa arti pendekatan komunikasi bagi humas Rumah Sakit Pelni?	<i>Suatu upaya untuk mendekatkan diri kepada konsumen atau pelanggan dengan memberikan berbagai macam informasi mengenai Rumah Sakit Pelni agar konsumen atau pelanggan</i>	Koordinator menyatakan bahwa pendekatan komunikasi adalah Suatu upaya untuk mendekatkan diri kepada konsumen atau pelanggan dengan

	<i>merasa aman dan nyaman dalam memeriksakan kesehatannya dan pendekatan yang dilakukan pihak Rumah Sakit Pelni adalah dengan cara kegiatan-kegiatan yang dimiliki Rumah Sakit Pelni</i>	memberikan berbagai macam informasi mengenai Rumah Sakit Pelni agar konsumen atau pelanggan merasa aman dan nyaman dalam memeriksakan kesehatannya dan pendekatan yang dilakukan pihak Rumah Sakit Pelni adalah dengan cara kegiatan-kegiatan yang dimiliki Rumah Sakit Pelni
22. Apakah arti <i>Customer Relations</i> bagi <i>Public Relations</i> Rumah Sakit Pelni?	<i>Customer Relations</i> bagi Humas Rumah Sakit Pelni yaitu upaya yang dilakukan untuk berhubungan baik terhadap pelanggan dan mencitrakan Rumah Sakit Pelni.	
23. Bagaimana <i>Customer Relations</i> di lakukan?	<i>Customer Relations</i> di Rumah Sakit Pelni dilakukan dengan kegiatan-kegiatan yang dimiliki Rumah Sakit Pelni.	

FORMULIR PENGADUAN

NOMOR :

1. Identitas Pelapor :

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. Telepon :

2. Pelapor Kejadian :

- Petugas Rumah Sakit (Dokter/Perawat/Petugas Lain);
- Pasien
- Keluarga/Penunggu Pasien
- Pengunjung
- Lain-lain

(beri tanda √ untuk pengisian)

3. Hubungan Keluarga :

4. Tanggal : Waktu : Kejadian

5. Tempat kejadian :

Unit Kerja/Bagian/ruangan :

6. Petugas Rumah Sakit yang terkait :

7. Uraian Kejadian (singkat, Jelas) :

8. Yang Diharapkan Pelapor :

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan / pengaduan saya tidak benar / tidak sesuai saya bersedia dituntut menurut hukum dan undang-undang yang berlaku.

9. Kesimpulan :

Jakarta....., Jam
Yang Menerima Pengaduan

Yang Membuat Pengaduan

Medi masa
Surat
... dengan pelayanan

ANALISA JABATAN STRUKTURAL RUMAH SAKIT PELNI

1. NAMA JABATAN : KOORDINATOR HUMAS & PROTOKOLER

2. UNIT ORGANISASI : a. BAGIAN HUKUM & HUMAS
b. DIREKSI RUMAH SAKIT PELNI

3. IKHTISAR JABATAN

Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan, membina, mengarahkan, menyelia serta meng-
evaluasi kegiatan di lingkungan kerja Bidang Humas & Protokoler serta memberikan saran
perbaikan agar penyelenggaraan kegiatan pelayanan Bagian Humas & Protokoler
berlangsung sesuai ketentuan yang berlaku

4. HASIL KERJA

- a. Program Kerja Tahunan dalam bidang pelayanan bidang Humas & Protokoler
- b. Distribusi tugas Kepada bawahan
- c. Protokoler acara resmi Rumah Sakit
- d. Jamuan tamu Rumah Sakit
- e. Arahan tugas kepada bawahan
- f. Seliaan bawahan
- g. Foto dan vidio gambar
- h. Konsep kata sambutan
- i. Koreksian surat perjanjian kerja sama
- j. Laporan kegiatan Triwulan / Semester / Tahunan dalam bidang pelayanan Humas &
- k. Protokoler
- l. Laporan hasil pemecahan masalah internal / Ekternal
- m. Kajian Kebijakan Rumah Sakit
- n. Tampilan protokoler acara resmi.
- o. Tampilan poster dan foto

5. BAHAN KERJA

- a. Surat Keputusan, Surat Edaran, Nota Dinas, Disposisi, Ketentuan lain dan perundang-
undangan yang berlaku / berkaitan dengan kegiatan Bidang Humas & Protokoler PT.
Rumah Sakit PELNI
- b. Disposisi Direksi, Divisi, Komite Medik dan instalasi dengan Bagian Hukum & Humas
- c. Pedoman Organisasi Bagian Hukum & Humas
- d. SOP. Protap / Juknis, Juklak
- e. Peraturan Pemerintah dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku

Pasien VVIP Teratai



Bapak M. Irwan



Bapak Diran

Koordinator Humas Rumah Sakit Pelni



Ibu Yuyun Yuniarsih



Ibu Yuyun Yuniarsih

Bersama Pembimbing Bpk. Jamiluddin Ritonga MS.

