

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

#### **A. Sejarah RS PKU Muhammadiyah Gamping**

RS PKU Muhammadiyah Gamping sebelumnya bernama RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Perubahan ini berdasarkan SK Badan Pelaksana Harian Nomer 0161/B-II/BPH-III/III/2016 tertanggal 2 Maret 2016. RS PKU Muhammadiyah Gamping merupakan pengembangan dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang beralamat di Jl. KH Ahmad Dahlan no 20 Yogyakarta.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta awalnya didirikan berupa klinik pada tanggal 15 Februari 1923 dengan lokasi pertama di kampung Jagang Notoprajan No.72 Yogyakarta. Awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa'. Pendirian pertama atas inisiatif H.M. Sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H. Ahmad Dahlan. Seiring dengan waktu, nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat).

Pada tahun 1928 klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi ke Jalan Ngabean No.12 B Yogyakarta (sekarang Jalan K.H. Ahmad Dahlan). Pada tahun 1936 klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi lagi ke Jalan K.H. Dahlan No. 20 Yogyakarta hingga saat ini. Pada tahun

1970-an status klinik dan poliklinik berubah menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersamaan dengan berkembangnya berbagai amal usaha di bidang kesehatan, termasuk di dalamnya adalah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta maka Pimpinan Pusat perlu mengatur gerak kerja dari amal usaha Muhammadiyah bidang kesehatan melalui Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No 86/SK-PP/IV-B/1.c/1998 tentang Qaidah Amal Usaha Muhammadiyah Bidang Kesehatan. Dalam Surat Keputusan tersebut diatur tentang misi utamanya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat agar dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih baik, sebagai bagian dari upaya menuju terwujudnya kehidupan yang sejahtera dan sakinah sebagaimana dicita-citakan Muhammadiyah. Qaidah inilah yang menjadi dasar utama dalam menjalankan organisasi RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Selanjutnya RS PKU Muhammadiyah Gamping menempati lahan di pinggir Jalan Wates tepatnya beralamat di Jalan Wates kilometer 5.5, Bodeh, Ambarketawang, Gamping, Sleman. RS PKU Muhammadiyah Gamping dibuka pada tanggal 15 Februari 2009. Pada tanggal 16 Juni 2010 Rumah Sakit mendapatkan ijin operasional sementara. Pada bulan Juni tahun 2012, RS PKU Muhammadiyah Gamping berhasil lulus akreditasi 5 Bidang Pelayanan yang dikukuhkan dengan seertifikat akreditasi dari KARS dengan Surat Keputusan No KARS-SERT/600/VI/2012. Tahap ini memuluskan jalan untuk mengurus ijin tetap sebagai Rumah Sakit Tipe C. Pada akhirnya RS PKU Muhammadiyah

Gamping mendapatkan pengakuan sebagai RS Tipe C pada tanggal 18 November 2013 melalui SK Menteri Kesehatan No: HK.02.03/I/1976/2013.

**A. Kondisi saat ini.**

1. Lingkup pelayanan.
  - a. Pelayanan Gawat Darurat 24 jam.
  - b. Pelayanan Klinik Spesialis
    - 1) Spesialis Kebidanan.
    - 2) Spesialis Anak.
    - 3) Spesialis Penyakit Dalam.
    - 4) Spesialis Paru.
    - 5) Spesialis Jantung.
    - 6) Spesialis Bedah Umum.
    - 7) Spesialis Bedah Orthopedi.
    - 8) Spesialis Gigi Anak.
    - 9) Spesialis Bedah Mulut.
    - 10)Spesialis THT.
    - 11)Spesialis Mata.
    - 12)Spesialis Saraf.
    - 13)Spesialis Kulit & Kelamin.
    - 14)Spesialis Jiwa

c. Pelayanan Rawat Inap:

Klas 3 : 70 tempat tidur

Klas 2 : 32 tempat tidur

Klas 1 : 12 tempat tidur

Klas Utama : 8 tempat tidur.

Klas VIP : 10 tempat tidur

d. Kamar Bayi : 15 tempat tidur

e. Perawatan intensif: 4 tempat tidur

f. Pelayanan Pembedahan Kamar Operasi.

g. Pelayanan Hemodialisa.

h. Pelayanan Laboratorium.

i. Pelayanan Fisioterapi.

j. Pelayanan Radiologi.

k. Pelayanan Farmasi Rumah Sakit.

l. Pelayanan Gizi.

m. Pelayanan Bina Ruhani.

n. Pelayanan Pemulasaran Jenazah.

2. Sumber Daya Insani.

a. Dokter umum 23

b. Dokter gigi 5

c. Dr. spesialis Bedah 5

d. Dr. spesialis P.Dalam	6
e. Dr. spesialis Anak	3
f. Dr. spesialis Obst.Gin.	4
g. Dr. spesialis Pat.Klinik	2
h. Dr. spes.Patologi Anatomi	1
i. Dr. spesialis Radiologi	3
j. Dr. spesilais Anestesi	4
k. Dr. spesialis lain	17
l. Apoteker	8
m. Perawat S1 Keperawatan	53
n. Perawat D-3	126
o. Perawat Lain	15
p. Teknisi Radiografer	6
q. Analis Laboratorium	8
r. Asisten Apoteker	15
s. Fisioterapis	6
t. Staf Administrasi	68
u. Staf Keuangan	12
v. Staf Teknik	2

## B. Falsafah, Visi, Misi, Tujuan dan Motto RS PKU Muhammadiyah Gamping

### 1. Falsafah Dasar

RS PKU Muhammadiyah Gamping sebagai salah satu amal usaha Muhammadiyah berfungsi sebagai pemberi pelayanan kesehatan medik umum, spesialistik dan sub spesialistik dengan berorientasi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat sesuai yang dicita-citakan oleh Persyarikatan Muhammadiyah. (Qaidah Amal Usaha Kesehatan, 1998). Hal tersebut harus dapat menjadi jiwa bagi berjalannya organisasi dan perlu untuk dikaitkan dengan keyakinan dasar pada Al Qur'an dan Hadist Nabi yang menjadi dasar sebagai berikut ini:

- a. Dakwah islam amar ma'ruf nahi munkar :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ  
الْمُقْلِحُونَ ١٠٤

Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang munkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung (QS Ali Imran 104)

- b. Keyakinan dasar dalam pelayanan kesehatan:

وَإِذَا مَرَضْتُ فَهُوَ يَشْفِينِ ٨٠

Dan apabila aku sakit, Dia-lah yang menyembuhkan aku (QS. Asy-Syuara: 80)

c. Perwujudan Iman dan amal shaleh

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ سَيَجْعَلُ لَهُمُ الرَّحْمَنُ وُدًّا ۙ ۹۶

Sungguh, orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, kelak (Allah) yang Maha Pengasih akan menanamkan rasa kasih sayang (dalam hati mereka) (QS Maryam : 96)

d. Sebagai tugas sosial :

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۙ ۲

dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (QS Al Maaidah : 2)

أَرَأَيْتَ الَّذِي يُكَذِّبُ بِالدِّينِ ۚ فَذَلِكَ الَّذِي يَدْعُ أَلْيَتَيْمَ ۙ وَلَا يَحْضُ عَلَىٰ طَعَامِ الْمِسْكِينِ ۚ ۳ فَوَيْلٌ

لِلْمُصَلِّينَ ۚ الَّذِينَ هُمْ عَنْ صَلَاتِهِمْ سَاهُونَ ۚ ۵ الَّذِينَ هُمْ يُرَءَاوُونَ ۚ ۶ وَيَمْنَعُونَ الْمَاعُونَ ۙ ۷

- Tahukah kamu (orang) yang mendustakan agama?
- Itulah orang yang menghardik anak yatim,
- Dan tidak menganjurkan memberi makan orang miskin.
- Maka kecelakaanlah bagi orang-orang yang shalat,
- (yaitu) orang-orang yang lalai dari shalatnya,
- Orang-orang yang berbuat riya,
- Dan enggan (menolong dengan) barang berguna.

(QS: Al maa'uun : 1-7)

Berdasarkan qoidah yang dianut Muhammadiyah yang berdasar pada Al Qur'an maka dapat dinyatakan bahwa falsafah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah :

“RS (Rumah Sakit) PKU (Pembina Kesejahteraan Umat) Muhammadiyah adalah perwujudan dari amal shalih sebagai sarana ibadah yang dilandasi iman dan taqwa kepada Allah SWT”

2. Visi

Mewujudkan RS Pendidikan dengan keunggulan dalam pelayanan kesehatan, pendidikan dan riset dengan sistem jejaring dan kemitraan yang kuat pada tahun 2019.

3. Misi

Falsafah tersebut kemudian diterjemahkan menjadi misi RS PKU Muhammadiyah Gamping sebagai berikut:

a. Misi Pelayanan Publik/Sosial

Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu berdasar pada bukti ilmiah dan teknologi kedokteran terkini

b. Misi Pendidikan

Menyelenggarakan pendidikan bagi tenaga kedokteran dan tenaga kesehatan lain secara profesional melalui pembentukan atmosfer pendidikan dalam pelayanan



c. Misi Penelitian dan Pengembangan

Menyelenggarakan penelitian di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi modern bidang kesehatan

d. Misi Dakwah

Menyelenggarakan dakwah amar ma'ruf dan nahi munkar yang terintegrasi dalam proses pendidikan, penelitian dan pelayanan kesehatan

4. Tujuan

a. Terwujudnya pertumbuhan dan perkembangan organisasi RS PKU Muhammadiyah Gamping.

b. Terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, menyeluruh dan holistik

c. Terwujudnya pendidikan kedokteran dan kesehatan yang unggul dan islami dalam rangka menyiapkan insan kesehatan yang berkarakter.

d. Terwujudnya penelitian dan pengabdian masyarakat dalam bidang kedokteran dan kesehatan yang berguna bagi pengembangan ilmu kedokteran dan kesehatan

e. Terwujudnya masyarakat yang sehat dan sejahtera

5. Motto

Untuk lebih membumikan visi dan misi sehingga lebih mudah diimplementasikan maka dibuatlah motto pelayanan sebagai berikut:

“Amanah Dalam Pelayanan”

AMANAHA Singkatan Dari, Antusias, Mutu, Aman, Nyaman, Akurat, Dan Handal.

Adapun makna dari motto AMANAHA dapat dijelaskan sebagai berikut :

Antusias : pelayanan yang diberikan oleh petugas dilakukan dengan penuh semangat atas dasar ghiroh keislaman dan kemuhammadiyah sebagai wujud kecintaan terhadap sesama manusia. Tolok ukurnya adalah respon yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan.

Mutu : pelayanan yang diberikan bermutu tinggi baik aspek mutu dalam pandangan pasien (ramah, tidak berbelit dll) maupun aspek mutu dalam pandangan teknis (sesuai dengan persyaratan medik dan non medik) yang ditetapkan. Tolok Ukurnya adalah kepuasan pelanggan dan kesesuaian terhadap standar dan regulasi.

Aman : pelayanan yang dilakukan dalam kerangka sistem yang menjamin keselamatan pasien (patient safety) dan keselamatan staf (K3). Tolok ukurnya adalah rendahnya insiden keselamatan pasien dan rendahnya insiden kecelakaan kerja.

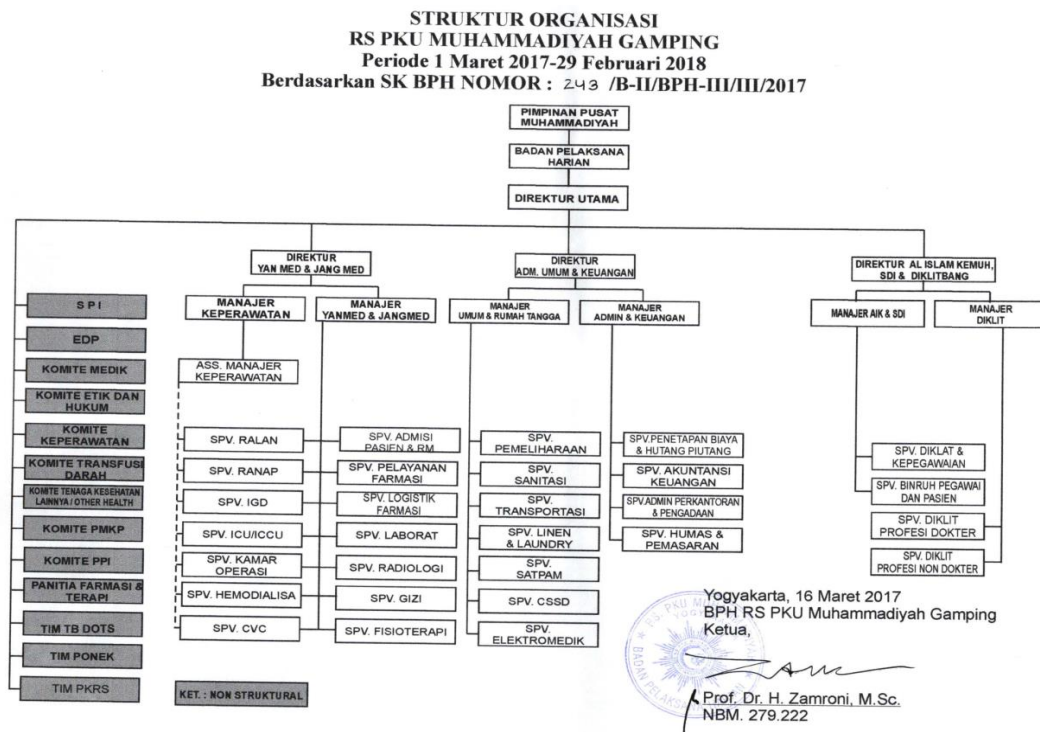
Nyaman : pelayanan rumah sakit yang didukung oleh suasana fisik yang bersih dan asri. Pelayanan yang memahami kebutuhan pasien sebagai makhluk sosial spiritual sehingga memberikan ketenangan psikologis dan spiritual.

Akurat : pelayanan yang diberikan berbasis pada data dan informasi yang akurat, valid dan berbasis bukti (evidence) sehingga memberikan

kepercayaan dan kemandirian yang tinggi pada pasien sekaligus memberikan teladan (uswah) bagi peserta didik.

Handal : pelayanan diberikan melalui dukungan fasilitas medis dan non medis modern serta dukungan teknologi informasi yang menjawab kebutuhan pelayanan.

### C. Struktur Organisasi.



### D. Peran Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping

Dalam menjalankan fungsi internal, Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping melakukan berbagai macam kegiatan internal.

Kegiatan – kegiatan internal humas bertujuan menjalin komunikasi dan relasi yang baik antar publik internal rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

#### 1. Kegiatan Internal Humas

##### a. 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 PKU Muhammadiyah Gamping juga mengirimkan kalender dan bulletin setiap akhir tahun. Kalender tersebut berisikan atau menggambarkan tentang profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping secara singkat dan pelayanan – pelayanan kesehatan serta alat – alat medis yang dimiliki oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. 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 PKU Muhammadiyah Gamping.

##### b. Kegiatan *Pers Release*

*Pers 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 RS PKU Muhammadiyah Gamping dalam menyampaikan informasi atau berita yang berupa press release dan ditujukan kepada media massa atau surat kabar seperti Kedaulatan Rakyat, Harian Republika, Jawa Pos, dan Harian Jogja melalui faximile dan email.

Pers 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 pers release berisi mengenai surat permohonan ijin pemuatan di media cetak atau surat kabar. Tujuan dari pers 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 PKU Muhammadiyah Gamping Sleman Yogyakarta. Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping bertanggung jawab dalam pembuatan pers release mengenai kegiatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang akan dilakukan kemudian dipublikasikan di surat kabar khususnya Kedaulatan Rakyat setiap satu bulan dua kali. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping sudah bekerjasama dengan Kedaulatan Rakyat sehingga semua kegiatan dan event Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping selalu dicantumkan

didalam bahan beritanya. Pers release merupakan media internal perusahaan yang berisi tentang kegiatan dan segala sesuatu yang telah dilakukan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dan bertujuan untuk memberikan informasi. Selain bertujuan memberitahu kepada publik, melalui pers release juga dapat menumbuhkan citra positif rumah sakit di hadapan masyarakat. Contoh pers release yang telah dibuat oleh humas RS PKU Muhammadiyah Gamping yaitu Pers Release seminar kanker dengan tema “Mengatasi Keluhan dengan Relaksasi dan Terapi Warna.”, Pers release Parenting Class dengan tema “Baby Blues Syndrome (Stress setelah melahirkan)”, Pers release Pers release parenting class dengan tema “Tips – tips keberhasilan menyusui”, dll.

c. 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 PKU Muhammadiyah Gamping membuat iklan advertorial mengenai jasa atau produk yang dipromosikan melalui media cetak yaitu surat kabar seperti Harian Kedaulatan Rakyat, Harian Republika, Jawa Pos, dan Harian Jogja.

Salah satu bentuk iklan jasa berupa advertorial yang dipromosikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yaitu “Layanan Jantung Terpadu” yang dimuat di Kedaulatan Rakyat. Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping, Sleman, Yogyakarta, program pelayanan jantung terpadu merupakan fasilitas yang disediakan rumah sakit untuk pasien yang membutuhkan rehabilitasi jantung, dan tindakan intervensi antara lain pemasangan ring, cateterisasi jantung, dan diagnostik kelainan 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 intervensi jantung.

#### d. 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 RS PKU Muhammadiyah Gamping, 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 PKU Muhammadiyah Gamping baik yang berjenis berita maupun advertorial, serta mencantumkan tanggal publikasi media tersebut.

e. Menganalisis 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 PKU Muhammadiyah Gamping 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 PKU Muhammadiyah Gamping 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 PKU Muhammadiyah Gamping bisa mengontrol pemberitaan dan melakukan kegiatan - kegiatan yang sesuai untuk mempertahankan atau bahkan memperbaiki citra baik di mata publik.

## 2. Komunikasi Internal Humas

### a. Komunikasi Antara Humas dan 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.

b. Rapat manajemen dan karyawan

Rapat manajemen karyawan merupakan media komunikasi yang biasa dilakukan oleh para karyawan. Dari hasil wawancara, menurut Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping, 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).

c. Sistem informasi melalui telepon

Untuk memberikan informasi kepada karyawan tentang sosialisasi, pengumuman ataupun jadwal rapat, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping 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 waktu yang cepat. Dalam penyampaian informasi kepada karyawan bukan merupakan tugas Humas karena yang bertanggung jawab menyampaikan informasi adalah pihak yang mengadakan rapat.

d. Majalah internal

Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping membuat majalah internal yang berisi berita – berita internal PKU Muhammadiyah Gamping. Ada pula tips – tips dari dokter, penemuan – penemuan yang berhubungan dengan kesehatan, profil dokter Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping, berita mengenai segala sesuatu yang telah di capai oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Majalah ini diperuntukan pasien yang menjalani rawat inap dan karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping, agar mereka dapat lebih tahu tentang Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping tidak hanya segala sesuatu yang bersifat promosi.

e. Papan pengumuman

Di lingkungan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping 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 PKU Muhammadiyah Gamping papan pengumuman

diletakkan di tempat yang strategis yaitu di tempat yang sering dilewati oleh banyak orang baik karyawan maupun khlayak. 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 PKU Muhammadiyah Gamping, artikel kesehatan, dan program – program baru Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Dengan begitu karyawan bisa membaca dan mengetahui kegiatan Humas. Dan ketika pengunjung bertanya mengenai isi pengumuman tersebut karyawan dapat menjelaskan.

Peran humas dalam kegiatan eksternal Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping 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

### 3. Kegiatan Eksternal Humas

#### a. Kegiatan PKU Peduli

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

#### b. Kegiatan Bakti Sosial

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping 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 PKU Muhammadiyah Gamping dapat berubah sebagai rumah sakit yang bersifat sosial kemanusiaan. Contoh kegiatan bakti sosial yang rutin

diadakan adalah Senam Lansia khusus bagi komunitas Lansia Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dan senam diabetes militus. Selain itu ada kegiatan seminar kanker gratis setiap satu bulan sekali di tujukan kepada masyarakat yang terkena penyakit kanker agar lebih termotivasi karena dengan narasumber survivor kanker. Dengan mendaftar melalui bagian humas atau datang langsung ke Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

c. 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 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 PKU Muhammadiyah Gamping yaitu kegiatan seminar kanker gratis yang diadakan setiap bulan dengan pembicara survivor kanker.

d. Kegiatan Donor Darah

Kegiatan donor darah dilakukan oleh humas rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang bekerjasama dengan PMI cabang Kabupaten Sleman. 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 PKU Muhammadiyah Gamping atau ruang tunggu rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping. 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 Kabupaten Sleman secara khusus dan masyarakat Sleman 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 PKU Muhammadiyah Gamping telah membantu PMI sebagai salah satu

stakeholder eksternal dalam pengadaan darah guna keperluan persediaan darah di bank darah PMI.

e. Pengobatan Gratis

Pengobatan gratis secara rutin dilakukan setiap satu tahun sekali dalam rangka menyambut Milad RS PKU Muhammadiyah Gamping, yaitu pada tanggal 15 Februari. Acara ini merupakan wujud pelayanan sosial rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping 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 PKU Muhammadiyah Gamping mendapat respon positif dari masyarakat.

4. Komunikasi Eksternal Humas

a. 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 PKU Muhammadiyah Gamping bertepatan dengan hari ulang tahunnya, pada hari itu juga humas RS PKU Muhammadiyah Gamping merayakan ulang tahun pasien tersebut dengan mendatangi kamar dengan memberikan



sepotong kue tart beserta kartu ucapan. Kegiatan seperti ini menunjukkan perhatian RS PKU Muhammadiyah Gamping kepada pelanggannya. Kemudian humas mengambil gambar dan gambar tersebut dijadikan kartu ucapan yang akan diberikan saat pasien pulang dari rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

b. Menjalin Hubungan Baik Dengan Wartawan

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping merupakan salah satu Rumah Sakit yang aktif yang sering mengadakan kegiatan atau event. Sehingga untuk mempublikasikan setiap kegiatan atau event PKU Gamping 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 PKU Muhammadiyah Gamping. Adapun wartawan yang dihubungi yaitu wartawan Harian Kedaulatan Rakyat, Harian Republika, Jawa Post dan Harian Jogja. Begitu banyak kegiatan humas untuk mempromosikan dan memperkenalkan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping di hadapan masyarakat. Hal ini dilakukan agar memperlancar arus komunikasi yang sedang dijalankan sehingga informasi yang diberikan akan sampai dengan baik kepada masyarakat.

c. Poster

Berisi kegiatan – kegiatan yang akan dilakukan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. 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.

d. Brosur

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping 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.

e. Banner

Diantaranya banner customer center, pelayanan treadmill, pelayanan jantung, layanan informasi, family care, Rehabilitasi medik, Petunjuk cara cuci tangan, kesehatan ibu dan anak, pelayanan 24 jam, ortodonti, dan banner lainnya. Banner – banner tersebut banyak diletakkan pada poli spesialis dan di depan ruangan – ruangan yang ada pada banner tersebut.

f. Website

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping menggunakan website dan media sosial seperti facebook dan instagram 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 PKU Muhammadiyah Gamping yaitu [www.rspkugamping.com](http://www.rspkugamping.com). Akan tetapi yang bertugas mengupdate isi website tersebut tidak sepenuhnya Humas, ada personalia dan IT yang melengkapi informasi di website rumah sakit.

5. Peran Humas Dalam Penanganan Krisis

a. Tindak Lanjut Komplain

Mengenai pelayanan rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien melalui media komunikasi yang disediakan rumah sakit PKU Muhammadiyah

Gamping, yaitu kotak saran, kuesioner untuk pasien dan keluarga pasien, surat pembaca, email, hot line rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping, telpon, maupun datang langsung ke rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

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 PKU Muhammadiyah Gamping. Customer service akan mencatat identitas lengkap pihak yang melakukan complaint kemudian mencatat kronologi kejadian atau pelayanan yang kurang baik di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping. 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 complain. Namun apabila pihak yang melakukan complain belum merasa puas dengan penyelesaian tersebut, maka customer service akan mengundang pihak – pihak terkait untuk melakukan meeting complain. Meeting complain

dilakukan untuk mencari solusi atas complaint yang terjadi. Melalui meeting komplain diharapkan dapat menciptakan win win solution atau kedua belah pihak sama - sama puas sehingga permasalahan yang ada dapat ditangani dengan baik dan tidak tersebar.

b. Penyelesaian Masalah Perusahaan

Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping tidak memiliki peran untuk menjalankan perannya sebagai penyelesaian masalah karena yang berhubungan dengan permasalahan karyawan yaitu Personalia (Industrial Relations). Industrial Relations merupakan staff di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping 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 General Affair Division Manager yang berhubungan langsung dengan karyawan baik itu secara individual maupun Industrial Relations.

